



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente de la Empresa Virgen
del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración.

AUTORES:

Taquiri Bonilla, Katherinne Flor (ORCID:0000-00001-8550-378x)

Vega Mellado, José Miguel (ORCID: 0000-0001-7797-7010)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (ORCID: 0000-0002-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

La concepción de esta tesis va dedicada con mucho cariño a nuestros padres quienes nos brindan apoyo, cariño, fortaleza, ya que es por ellos que llegamos a este punto de nuestro desarrollo profesional.

Agradecimiento

A Dios por darnos la vida y la dicha de despertar día a día para seguir adelante luchando por nuestros sueños.

A nuestras amistades que nos dieron el impulso para lograr el desarrollo de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	9
3.1.Tipo y diseño de la investigación	9
3.2.Variable y operacionalización.....	10
3.3.Población, muestra y muestro.....	10
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5.Procedimientos	16
3.6.Método de análisis de datos	16
3.7.Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1: Validación de la primera variable según expertos	13
Tabla 2: Validación de la segunda variable según expertos	13
Tabla 3: Nombre de expertos	14
Tabla 4: Medición de escala de Alfa de Cronbach.....	14
Tabla 5: Confiabilidad Prueba piloto (10 % de la muestra)	15
Tabla 6: Estadístico de confiabilidad general (100% de la muestra)	15
Tabla 7: Estadístico de confiabilidad - Gestión Administrativa.....	15
Tabla 8: Estadístico de confiabilidad - Satisfacción del Cliente	16
Tabla 9: Variable 1 - Gestión Administrativa.....	18
Tabla 10: Variable 2 - Satisfacción del Cliente	19
Tabla 11: Dimensión 1 - Servicio de Calidad	20
Tabla 12: Dimensión 2 - Personal Idóneo.....	21
Tabla 13: Dimensión 3: Capacidad de Respuesta.....	22
Tabla 14: Prueba de Normalidad	23
Tabla 15: Rango de Relación	24
Tabla 16: Prueba de Hipótesis entre Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente	25
Tabla 17: Prueba de Hipótesis entre Gestión Administrativa y Servicio de Calidad	26
Tabla 18: Prueba de Hipótesis entre Gestión Administrativa y Personal Idóneo .	27
Tabla 19: Prueba de Hipótesis entre Gestión Administrativa y Capacidad de Respuesta	28

Índice de Figuras

Figura 1: Gestion Administrativa	18
Figura 2: Satisfacción del Cliente	19
Figura 3: Servicio de Calidad.....	20
Figura 4: Personal Idóneo	21
Figura 5: Capacidad de Respuesta:	22

RESUMEN

La presente investigación denominada “Gestión administrativa y Satisfacción del cliente de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020” planteó como problema principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020?

La investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental- corte transversal, de un nivel correlacional- descriptivo y tiene un enfoque cuantitativo. Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Asimismo, Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. En el cual la muestra dio como total 131 pacientes, siendo ellos a los que se realizó el cuestionario. Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo como resultado general 0,961, de la primera variable 0,917 y de la segunda variable 0,951, es decir, el instrumento aplicado en la presente investigación fue altamente confiable y aplicable, en suma, la validez fue realizada mediante el juicio de expertos, respaldando así el instrumento.

A su vez, la hipótesis planteada en la investigación fue determinada por medio del coeficiente de correlación, dando como resultado 0,601 y de acuerdo a la estimación de la correlación de Rho de Spearman indica que existe una relación positiva considerable, además, el nivel de significancia hallado en la hipótesis general fue de 0,000, siendo menor que 0,05, por ende, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual indica que si existe relación entre Gestión administrativa y satisfacción al cliente de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C.

Palabras claves. Gestión, servicio, administración, satisfacción del cliente, personal idóneo, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The research called "Administrative management and customer satisfaction of the company Virgen del Carmen Salud SAC, San Borja, Lima 2020" raised as the main problem: What is the relationship between administrative management and customer satisfaction of the company Virgen del Carmen Salud SAC, San Borja, Lima 2020?

The research is of an applied type, of non-experimental design - cross-sectional, of a correlational-descriptive level and has a quantitative approach. Simple random probability sampling was applied. Likewise, for data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, in which the sample gave a total of 131 patients, and they were the ones who were given the questionnaire. To measure the reliability of the instrument, the statistical test of Cronbach's Alpha was used, in which 0.961 was obtained as a general result, of the first variable 0.917 and of the second variable 0.951, that is, the instrument applied in the present investigation it was highly reliable and applicable, in short, the validity was made through the judgment of experts, thus supporting the instrument.

In turn, the hypothesis proposed in the research was determined by means of the Spearman correlation coefficient, resulting in 0.601 and according to the estimation of the Spearman Rho correlation indicates that there is a considerable positive relationship, in addition, the level of The significance found in the general hypothesis was 0.000, thus being less than 0.05, therefore, the null hypothesis was rejected, therefore the alternative is accepted, which indicates that if there is a relationship between administrative management and customer satisfaction, the company Virgen del Carmen Salud SAC.

Keywords: Management, service, administration, customer satisfaction, suitable staff, responsive.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los clientes son mucho más exigentes que en tiempos pasados, por lo que han migrado a un modelo de gestión empresarial centrado en sus clientes y optado por darles mayor importancia además de satisfacer sus necesidades como también sus expectativas.

A nivel internacional, Según Mejias, Godoy y Piña (2018) concluyen que la calidad de atención que imparten los trabajadores de las empresas tiene un impacto de satisfacción en sus clientes, esto hace que la gerencia focalice sus esfuerzos y se preocupen en mejorar la calidad de servicio.

Según Chicaiza, Bastidas, Llano, Moreno, & Hernandez (2018) resulta complicado satisfacer al cliente en el servicio de salud ya que participan distintos individuos, así como el paciente, el profesional médico, la familia, entre otros, manejándose un ambiente de incertidumbre y angustia al encontrarse el paciente en un servicio ligado con su supervivencia y su calidad de vida, por ese motivo es importante el proceso de selección de los empleados para lograr la satisfacer las expectativas del cliente. Las organizaciones de salud en Ecuador tienen normas para el proceso de selección en los que se buscan cumplir políticas, objetivos, y reglamentos institucionales donde mayormente no le dan importancia al aspecto de satisfacción al cliente, lo que deberían incorporar este aspecto en las actividades de selección del personal médico.

A nivel nacional, se puede señalar que las expectativas de los consumidores están cambiando constantemente, es decir, los clientes actualmente buscan cada vez más experiencias de empresas positivas y tratan de evitar frustraciones en dichas experiencias. Para Alvarez & Rivera (2019) nos dicen que la satisfacción del consumidor resulta de gran relevancia como medición de la calidad, ya que proporciona datos informativos sobre el triunfo a alcanzar en relación a los montos y expectativas en el que el cliente tiene la última palabra.

A nivel local, se hace indispensable realizar un análisis de correlación que indique una asociación positiva entre la gestión administrativa y satisfacción de los clientes del centro médico Virgen del Carmen Salud S.A.C., ubicada en el distrito de San Borja, Lima 2020. A través de la técnica de observación directa se pudieron detectar las siguientes deficiencias en la mencionada compañía: Problemas de falta de comunicación entre el personal médico y los pacientes, inconveniente en la

calidad de la atención hacia los pacientes, Mejores tecnológicas por competencia, los trabajadores que tienen sobre carga laboral, y problemas de motivación del personal que afecta profundamente el ambiente de la empresa.

Dentro de este contexto, el hecho de presentar dificultades en buscar satisfacer a los clientes, le ocasiona a la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C. las siguientes consecuencias: Pérdida de los clientes, disminución de las utilidades de la empresa y aumento de los costos; debido a que es muy caro conseguir nuevos pacientes que conservar los actuales. Se debe mencionar que un cliente insatisfecho comunica su inconformidad a otros clientes potenciales, de forma que se fomenta una mala reputación de la empresa, y como consecuencia de ello, no hay crecimiento en la organización.

Para efectuar esta investigación, se propuso el problema general de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020? y los Problemas específicos son:

- ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y servicio de calidad en la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020?
- ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y personal idóneo de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020?
- ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y capacidad de respuestas de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020?

La presente investigación se enfoca en estudiar a la gestión administrativa de empresa virgen de Carmen salud S.A.C. ya que debido al aumento de competidores y aspectos tecnológicos los pacientes son cada vez más exigentes. En seguida, se presenta la justificación:

Justificación teórica: En esta investigación se utilizó conceptos, teorías y libros para comprender la relación de las variables, pues consideramos que los estudios previos son de relevancia para fortalecer nuestra investigación.

Justificación práctica: Se obtuvo la recolección de datos y se planteó las medidas y soluciones al problema planteada.

Justificación social: Los resultados serán de utilidad para el personal de la empresa, clientes como también para futuros investigadores.

Justificación metodológica: se empleó la encuesta para conseguir los objetivos se usó la herramienta del cuestionario, como también se procesarán los datos obtenidos en un software. Con ello se buscó medir la relación de las variables. Así, los resultados finales se apoyan en técnicas de investigación válida, en seguida se manifiestan los objetivos que desean alcanzar este estudio.

Objetivo general: Identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020. Los objetivos específicos son los siguientes:

- Identificar la relación entre gestión administrativa y servicio de calidad en la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.
- Identificar la relación entre gestión administrativa y personal idóneo de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.
- Identificar relación entre gestión administrativa y capacidad de respuestas de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

La hipótesis general se planteó de la siguiente manera: Existe relación entre gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020. Las hipótesis específicas son:

- Existe relación entre gestión administrativa y servicio de calidad en la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.
- Existe relación entre gestión administrativa y personal idóneo de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.
- Existe relación entre gestión administrativa y capacidad de respuestas de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder desarrollar la investigación se tomó en cuenta los trabajos previos ellos se menciona los antecedentes nacionales e internacionales.

Los antecedentes nacionales, según Vigo & González (2020) en su artículo titulado “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo”, como objetivo establece la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínico. El tipo de estudio que utilizó fue no experimental, así también uso un diseño correlacional, considerando 50 usuarios como muestra. al concluir determino que hay relación entre sus variables. según su estadístico de Rho Spearman = 0,617 teniendo un Sig. de $0.000 < 0.05$.

De acuerdo a Mendoza (2017) en su trabajo de investigación titulada “control interno y la gestión administrativa en la unidad de tesorería y rentas de la Municipalidad Distrital de Ccatcca 2017”, donde su principal objetivo busca evaluar la relación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa en dicha Municipalidad. El tipo de estudio que utilizo fue no experimental, así también uso un diseño correlacional - transversal, la muestra se constituyó por 46 trabajadores; los resultados según el estadístico de Pearson demostraron que existió una directa relación entre sus variables, obteniendo un coeficiente de $(r= .471)$, Sig. de $0.010 < 0.05$. Al terminar su investigación concluyo que según van mejorando la gestión administrativa obtendrán resultados en el control interno.

Del mismo modo, Huamani & Rojas (2018) en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Centro de Salud San Felipe del distrito de Chosica, Lima, 2017”, tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el centro de Salud. Esta investigación se desarrolló de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental. La muestra asciende a 127 pacientes. Según el estadístico de Rho de Spearman cuyo resultado 0.958 valor de $p = 0.000$ muestra que existe relación entre sus variables.

De acuerdo a García (2017) en su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y satisfacción del cliente en el área de tesorería de la municipalidad

de Carabayllo, año 2017”, como principal objetivo es determinar la relación entre sus variables. El tipo de estudio que utilizó fue no experimental, así también usó un diseño correlacional - transversal, la muestra se constituyó por 106, Prueba de Spearman 0.433, lo cual refleja una correlación positiva débil. Su nivel de significancia es de $(0.000 < 0.05)$.

Según Goyber (2019) en su trabajo de investigación “Gestión administrativa y satisfacción del usuario en las Municipalidades Distrital de Pólvora”, tuvo como objetivo general establecer en qué nivel la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad. Usó un nivel de estudio de tipo descriptivo a sí mismo usó un diseño no experimental, transversal de enfoque cuantitativo. Considero como muestra a 230 personas. Se hizo uso del estadístico Rho Spearman $(0.502 > 0.05)$, Alfa de Cronbach = $(0,810)$. En conclusión, hay relación entre sus variables.

Respecto a los antecedentes Internacionales, según Nguyen, Nguyen, & Do (2019) en su investigación, “The determinants of customer satisfaction in Fast Food Industry: The Study of KFC Viet Nam”, tuvo como objetivo principal averiguar si los determinantes de la satisfacción del cliente tienen un impacto en el restaurante de comida rápida en Vietnam en el caso de estudio de KFC. El cuestionario de escala Likert fue diseñado para recolectar datos de 358 clientes en Vietnam. Las diversas herramientas estadísticas que se utilizaron fueron la correlación de coeficientes, regresiones lineales múltiples ANOVA y coeficiente de regresión. La investigación utilizó un diseño descriptivo; con enfoque cuantitativo, así mismo se hizo uso del estadístico de Pearson obteniendo el resultado 0,684. Así se concluye que existe una positiva relación entre los determinantes principales con la satisfacción del cliente.

De acuerdo a Rivera (2019) en su trabajo de investigación, “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”, su objetivo general fue evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa mencionada. Empleó un enfoque cuantitativo; con método descriptivo, cuantitativo y deductivo. Su muestra fue 180 clientes exportadores, a fin de cotejar los datos obtenidos se hizo uso del software SPSS y se llegó a la conclusión de p

valor (sig. = .000 < 05), según el estadístico de Spearman donde el resultado obtenido fue .0457, afirmando que hay relación entre sus variables.

Según Tedesse & Gebremedhin (2017) en su investigación “Assessing the level of client satisfaction and factors associated in the outpatient service of public health centers: The case of Addis Ababa, Ethiopia”, su objetivo fue comprobar la relación entre satisfacción del cliente y los factores que afectan la satisfacción del cliente. Utilizo un estudio transversal fundamentado en 522 pacientes. Uso la escala de Likert para medir el nivel de satisfacción, los datos obtenidos se analizaron con el programa SPSS, así mismo la prueba chi-cuadrado dio como Resultados (74,7-81,8.) al final de la investigación se concluyó que el nivel educativo fue un predictor significativo de la satisfacción hacia el cliente.

Por otro lado, Zeleke (2018) en su trabajo de investigación “Evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios de parto en las instalaciones de salud pública de la sub ciudad de Addis Ketema, Addis Abeba, Etiopía”, su objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción cliente con los servicios de parto y los factores asociados en los centros de salud, realizó un diseño transversal. Su muestra fue de 250 personas. Los datos se midieron con una escala Likert de 5 niveles. Estos datos hallados de analizaron utilizando SPSS como resultado se dedujo que la duración del trabajo de parto AOR es igual a 2.322 (1.084,4.972) a un valor de $p < 0.05$ de ese modo se señaló como el único factor identificado de satisfacción materna en las instalaciones públicas del centro de salud mencionado, de esta forma se concluyó que el estudio muestra un mayor nivel de satisfacción en el área en comparación con los estudios de otro centro de salud del entorno.

Seguidamente Roshan (2019) en su tesis “influence of e-service quality on customer retention in commercial banks” cuyo objetivo fue validar un modelo para establecer la relación entre calidad de servicio electrónico y la retención de los clientes, el investigador utilizó una escala Likert de siete niveles, la muestra se conformó por en 165 encuestados. Los cuestionarios fueron analizados utilizando el software SPSS Las técnicas estadísticas usadas para cotejar los datos fueron: estadística descriptiva y el análisis de correlación, concluyó que la calidad tiene relación directa con la retención de clientes.

En cuanto a las teorías relacionadas: La gestión administrativa, Según Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade (2019) define que la gestión administrativa requiere un grado de desarrollo elevado de las siguientes funciones: Organización, planificación, coordinación, dirección y control de la empresa, estas funciones son necesarias para lograr una mejor administración de los bienes de la organización, como pueden ser en aspectos financieros, sociales, entre otros, orientadas a las metas y objetivos trazados.

Por otro lado, Huelmut (2019) define que gestionar de manera administrativa con lleva a procesos que utilizan recursos de la empresa como: talento humano, materiales y financieros con el objetivo de alcanzar sus metas. se basa en cuatros principios fundamentales: Orden, diciplina, unidad de mando y motivación. La gestión administrativa es importante para la organización ya que esta es la base fundamental donde se va ejecutar las tareas primordiales de la empresa.

De acuerdo a Jardan (2018) define que la planificación se encarga de diseñar un plan estratégico y operativo, por ello se realiza un diagnóstico de la organización y se establece las políticas como también estrategias que ayudaran a definir sus objetivos.

Según Polochic (2017) conceptualiza que la organización se enfoca en diseñar e implementar toda la estructura de la empresa donde se incluyen las funciones, actividades y áreas de trabajo para lograr sus objetivos.

De acuerdo a Bachenheimer (2018) define que el control evalúa y corrige las actividades para lograr que se cumplan los objetivos, como también se puede establecer normas de evaluación que se consideran necesarias para cumplir los fines trazados de una organización.

Según Polochic (2017) define que la dirección tiene como finalidad conseguir las metas establecidas por la organización, tomando decisiones y ejecutando los planes trazados.

En cuanto a las teorías relacionadas: satisfacción del cliente, Flores & Huamani (2019) Define que se concibe como una medida o parámetro de forma en que los productos como también los servicios que proporcionan una entidad empresarial cumplen o satisfacen las expectativas que tienen en mente los clientes.

Según Gil (2020) define satisfacción del cliente que debido a la diversidad cultural hoy en día los clientes se interesan más en buscar la información de un producto o servicio que tienen en mente para quedar satisfecho con el bien adquirido por ende realizan más compras motivadas por un deseo dando más importancia al ocio, al placer y pasa tiempos, así mismo cada vez es más frecuente el uso de tecnologías con el fin de facilitar las compras, finalmente el consumir busca la rapidez, comodidad como también productos que le faciliten la vida y ahorro de tiempo y así lograr satisfacer sus necesidades.

Servicio de calidad

De acuerdo a Gastalver (2017) afirma que para buscar la calidad de servicio las empresas deben administrar las necesidades y buscar satisfacer las necesidades del cliente. Para garantizar un servicio de calidad debe haber una mejora continua y por ende la calidad tiene que tener un carácter evolutivo. Por tanto, tener en cuenta: La prontitud, amabilidad, trato agradable, puntualidad, calificación del personal.

Personal Idóneo

Según Naumov (2018) concluye que actualmente las empresas buscan recursos humanos talentosos, es por ello que hoy en día estamos en una época donde existe mucha competencia por ende las empresas buscan un personal más capacitado que se desempeñe bien en sus labores.

Capacidad de respuesta

Según Sánchez & Sánchez (2016) conceptualiza que todo cliente de cualquier empresa anhela una atención rápida por esta razón las organizaciones buscan que sus empleados brindan una solución efectiva y a tiempo.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: Aplicada

Es aplicada porque busca resolver problemas. Según Gonzales (2018) define que la investigación aplicada busca que el investigador atienda necesidades o problemáticas de una sociedad de ese modo está relacionada con dificultades, conflictos, carencias o necesidades prácticas.

Enfoque: cuantitativo

La presente investigación está dada por un enfoque cuantitativa. Según Suganda (2017) define que un estudio cuantitativo se fundamenta en medir la cantidad y se aplican a fenómenos que se expresan en términos cuantificables.

Por otro lado, Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero (2018) define que el enfoque cuantitativo recolecta datos y los analiza para contestar preguntas y así comprobar la hipótesis planteada, ya que con ello se miden las variables de la investigación.

Nivel: descriptivo – correlacional

Descriptivo:

La presente investigación es de tipo descriptivo porque describe datos y características de la población. Según Hernández & Mendoza (2018) define que los estudios descriptivos indagan en especificar características de cualquier fenómeno en investigación que pasa a un proceso de análisis y brindan información sobre las variables.

Correlacional:

El nivel que se uso es correlacional porque busca relacionar dos variables. Segun Brody & Dwyer (2016) definen que un diseño correlacional busca investigar si existe relación entre dos variables, sin embargo, en este tipo de diseño no se puede establecer una relación causal.

Diseño metodológico: No experimental - corte transversal

La actual investigación utilizará un diseño no experimental en razón de que no se manipularán en ningún momento las variables. Según Bora (2018) define que las variables no se someten a ninguna manipulación durante la investigación por ende se le denomina diseño no experimental, este diseño se utiliza comúnmente en los campos de la ciencia.

Así también, es de Corte transversal porque el acopio de datos será en una sola ocasión. Según Hernández & Mendoza (2018) define que el diseño de corte transversal acopia datos una sola vez y describe la relación de una variable con otra en una sola oportunidad como también evalúa un evento en un punto de tiempo exacto.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Gestión administrativa

V2: Satisfacción del cliente

En cuanto a la matriz de operacionalización se presenta en el Anexo 1

3.3. Población, muestra y muestro

Población

Según Bairagi & Munot (2019) afirma que la población es un grupo completo de elementos, asimismo este es un sub conjunto de todo el universo que lo conforma, el investigador observa el tamaño de la población donde se puede encontrar con números finitos o infinitos de individuos.

Este trabajo de investigación tomara en cuenta una población objetiva de 200 clientes que asisten regularmente los últimos 6 meses a la empresa Virgen del Carmen Salud del distrito de San Borja.

- **Criterio de Inclusión**

Se tomará en cuenta a los pacientes que asistieron regularmente los últimos 6 meses a la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C, en el distrito de San Borja.

- **Criterio de exclusión**

En el estudio de investigación se excluye aquellos pacientes que asisten una vez al mes a la empresa Virgen del Carmen salud S.A.C, del distrito de San Borja.

Muestra

Se utilizará una muestra que poseen características similares que representara a la totalidad de la población. Según Posada (2016) define que la muestra es un grupo de elementos agrupados adecuadamente y pertenecen a la población.

Para determinar la muestra de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C se utilizará la formula estadístico para población finita.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 \cdot (n - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n= Número de elementos de la muestra.

N= Tamaño de la población. 200

Z= Nivel de confianza. 95% =1.96

P= 0.5 probabilidad de éxito.

Q= 0.5 probabilidad de fracaso

e= Error de estimación máximo aceptado 5%

La fórmula desarrollada nos da como resultado a 131 pacientes como muestra.

Muestreo

Según Gutiérrez & Vladimirovna (2016) definen que el muestreo es un conjunto de métodos para obtener una muestra a partir de una población

El tipo de muestreo a trabajar es probabilístico aleatorio simple. Según Datta (2018) define que tipo de muestreo se refiere a todos los elementos que integran una población que tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados en la muestra.

Unidad de análisis

Es el paciente que van regularmente a la Empresa Virgen del Carmen Salud del distrito de San Borja.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: encuesta

Se aplicará una encuesta a los pacientes que van regularmente los últimos 6 meses a la empresa Virgen del Carmen Salud en el distrito de San Borja. Según Moser & Kalton (2016) una encuesta es una técnica fácil y sencilla de usar para llegar a la raíz de cualquier objetivo, generalmente usa una serie de preguntas donde se pide al encuestado su total sinceridad para obtener datos verídicos.

Instrumentos: cuestionario

El instrumento que se utilizará en el estudio será el cuestionario para poder recolectar los datos y obtener una información, estará compuesta por 41 ítems y cada pregunta tendrá 5 alternativas según la escala de medición Likert. Según Suganda (2017) nos dice que el cuestionario es un instrumento que se utiliza para calcular, medir o registrar algún acontecimiento. Para la obtención de datos el investigador tiene que tener una actitud imparcial, en algunos casos se lleva a cabo un estudio piloto para probar el cuestionario que ayuda a revelar las debilidades.

Validez del instrumento

Según Kpolovie (2016) define que la validez es importante e indispensable para determinar que el grupo de elementos que conforman el instrumento midan lo que se pretende calcular.

Para la validez de esta investigación se acudió a 3 expertos de la carrera, quienes por medio de juicio de valor aprobaron el instrumento. Los criterios evaluados son mostrados a continuación.

Tabla 1: Validación de la primera variable según expertos

V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	90%	90%	90%	270%
Objetividad	90%	90%	90%	270%
Pertinencia	90%	90%	90%	270%
Actualidad	90%	90%	90%	270%
Organización	90%	90%	90%	270%
Suficiencia	90%	90%	90%	270%
Intencionalidad	90%	90%	90%	270%
Consistencia	90%	90%	90%	270%
Coherencia	90%	90%	90%	270%
Metodología	90%	90%	90%	270%
			TOTAL	2700%
			CV	90%

Tabla 2: Validación de la segunda variable según expertos

V2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03.	TOTAL
Claridad	89%	88%	89%	266%
Objetividad	89%	88%	89%	266%
Pertinencia	89%	88%	89%	266%
Actualidad	89%	88%	89%	266%
Organización	89%	88%	89%	266%
Suficiencia	89%	88%	89%	266%
Intencionalidad	89%	88%	89%	266%
Consistencia	89%	88%	89%	266%
Coherencia	89%	88%	89%	266%
Metodología	89%	88%	89%	266%
			TOTAL	2660%
			CV	89%

Tabla 3: Nombre de expertos

Número	Grado	Apellidos y Nombres
Experto 1	Dr.	Navarro Tapia Javier Félix
Experto 2	Mg.	Cervantes Ramón Edgard Francisco
Experto 3	Mg.	Aramburu Geng Carlos

Confiabilidad

Según Livingston (2018) define que la confiabilidad es un principio de precisión de un estudio, en otras palabras para que un instrumento sea confiable las mediciones realizadas deben generar los mismos resultados en diferentes momentos.

Se utilizó el software SPSS V26 para identificar la confiabilidad del instrumento. De igual manera, se midió la fiabilidad del Alfa de Cronbach. Según Russell (2018) argumenta que el Alfa de Cronbach es un coeficiente usado para saber cuál es la fiabilidad para determinar la consistencia interna de un ámbito o sub-escala y se calcula utilizando la correlación entre todos los elementos incluidos en la escala.

Tabla 4: Medición de escala de Alfa de Cronbach

Rango	Criterios
-1 al 0	No es confiable
0,01 al 0,49	Baja confiabilidad
0,50 al 0,75	Moderada confiabilidad
0,76 al 0,89	Alta Confiabilidad
0,90 al 1	Muy alta confiabilidad

Fuente: Hernández, Fernández, Baptista (2014)

Se observa los valores de confiabilidad quedando como evidencia que los resultados más cercanos al valor 1, corresponden a mayor confiabilidad por lo ende se puede interpretar que la aplicación de la encuesta debe tener un rango óptimo para ser considerada fiable.

Prueba de piloto

Según Hernández & Mendoza (2018) define a la prueba piloto como el uso del cuestionario a una porción de la muestra que será encuestada para verificar si la herramienta que se utiliza para recolectar datos funciona de acuerdo a las necesidades del encuestador.

Tabla 5: Confiabilidad Prueba piloto (10 % de la muestra)

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de preguntas
,916	41

Tabla 6: Estadístico de confiabilidad general (100% de la muestra)

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de preguntas
,961	41

En la tabla 6, el alfa de Cronbach indica un cálculo de .961 lo que demuestra una confiabilidad muy alta, por ende, el instrumento utilizado es de muy alta confiabilidad.

Tabla 7: Estadístico de confiabilidad - Gestión Administrativa

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de preguntas
,917	22

En la tabla 7: en base de la escala de medición, se obtuvo un valor de .917 lo que demuestra una confiabilidad muy alta donde se puede afirmar que el cuestionario de esta investigación es de muy alta confiabilidad.

Tabla 8: Estadístico de confiabilidad - Satisfacción del Cliente

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de preguntas
,951	19

En la tabla 8: en base de la escala de medición, se obtuvo un valor de .951 lo que demuestra una confiabilidad muy alta donde se puede afirmar que el cuestionario de esta investigación es de muy alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para esta investigación se inició escogiendo las variable y se desarrolló el título de la investigación, a continuación se redactó la introducción en un contexto internacional, nacional y local , luego se formuló la problemática de la empresa virgen del Carmen salud S.A.C a través de interrogantes , de la misma manera se planteó los objetivos generales y específicos , seguidamente se desarrolló la justificación teórica , practica , social y metodológica, como también se planteó la hipótesis general y específicos , adicionalmente se realizó las bases teórica delas variables de investigación , tomando en cuenta los antecedentes nacionales e internacionales asimismo las teorías de las variables, seguidamente se indica la metodología de estudio que en este caso será aplicada , así mismo se usara un diseño no experimental – corte transversal luego se realizara la operacionalización de variables para tener datos cuantitativos, con los datos obtenidos utilizando el escala de Likert serán tabulados en Excel, para poder desarrollar el análisis en el programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

Se usará el estadístico descriptivo para evaluar características de una población en particular. Según Llinas & Rojas (2017) definen que la estadística descriptiva es un proceso de recolectar, presentar, analizar e interpretar datos.

Estadística inferencial

Según Sivasankaran (2020) dice que el análisis inferencial se centra en la estadística que hace inferencias con base a observaciones y análisis de una muestra. Comúnmente se utiliza el software SPSS para analizar los datos con mayor precisión.

3.7. Aspectos éticos

para esta investigación se tendrá como referencia el uso de las normas APA aplicado en el esquema de la UCV así mismo el contenido de esta investigación se refuerza con las referencias correspondientes respetando la idea original de los investigadores. Por otro lado, se obtendrá el permiso y consentimiento por parte de la gerente general de la empresa Virgen del Carmen Salud S.AC., la obtención de datos se realizará de manera imparcial y transparente para conseguir información real que puede ayudar a conseguir los objetivos de esta investigación.

IV. RESULTADOS

Estadístico descriptivo

Se estudiará las variables gestión administrativa y satisfacción del cliente, mediante 131 encuestas que se hizo a los pacientes de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C, San Borja 2020. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 9: Variable 1 - Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	,8	,8	,8
	A VECES	21	16,0	16,0	16,8
	CASI SIEMPRE	79	60,3	60,3	77,1
	SIEMPRE	30	22,9	22,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

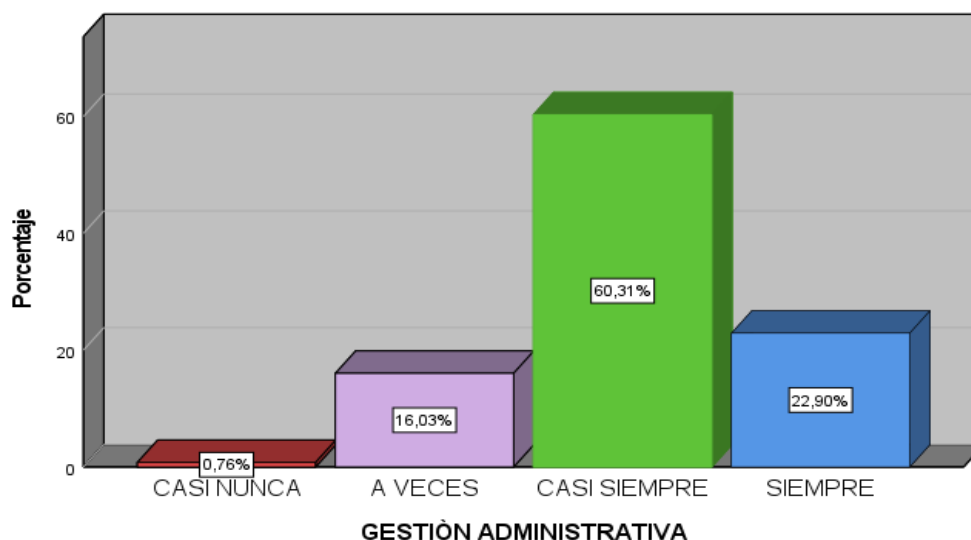


Figura 1: Gestión Administrativa

En la figura 1, según la variable 1, a través de 131 pacientes encuestados, 30 respondieron "siempre" la cual corresponde al 22.90%, de la misma manera 79 pacientes respondieron "casi siempre" correspondiente al 60.31%, asimismo 21 pacientes respondieron "a veces" correspondiente 16.03%, por último 1 paciente respondió "casi nunca" correspondiente al 0.76%.

Tabla 10: Variable 2 - Satisfacción del Cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	1,5	1,5	1,5
	A VECES	11	8,4	8,4	9,9
	CASI SIEMPRE	74	56,5	56,5	66,4
	SIEMPRE	44	33,6	33,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

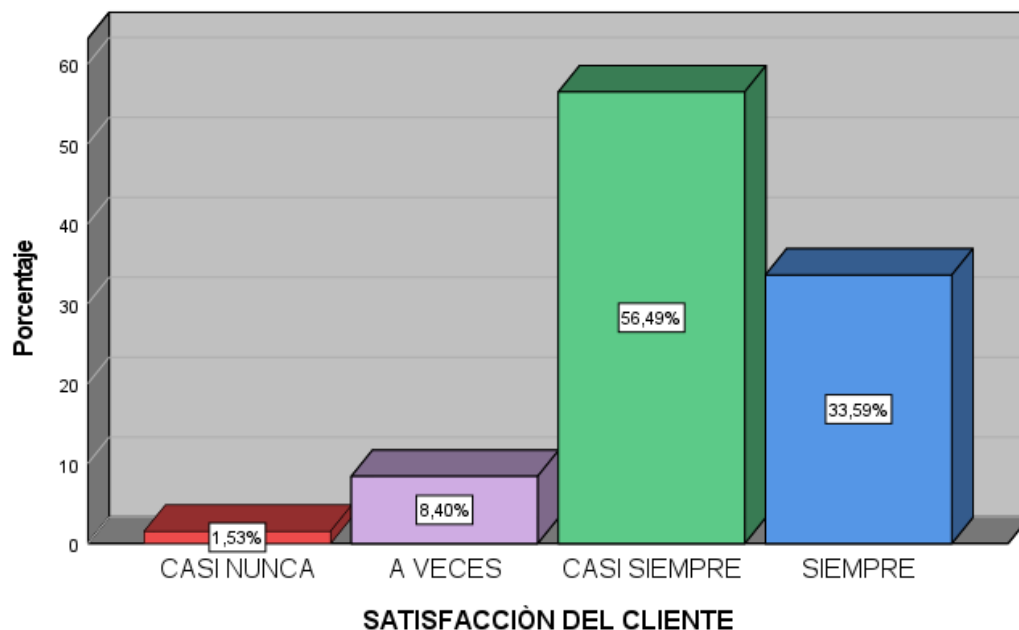


Figura 2: Satisfacción del Cliente

En la figura 2, según la variable satisfacción del cliente, a través de 131 pacientes encuestados, se logró como resultado 33,59% respondió “siempre” correspondiente a 44 pacientes, de la misma manera un 56,49% respondió “casi siempre” correspondiente a 74 paciente, asimismo un 8.40% respondió con “a veces” correspondiente a 11 pacientes, por último 2 paciente respondió “casi nunca” correspondiente al 1,53%.

Tabla 11: Dimensión 1 - Servicio de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	,8	,8	,8
	A VECES	11	8,4	8,4	9,2
	CASI SIEMPRE	63	48,1	48,1	57,3
	SIEMPRE	56	42,7	42,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

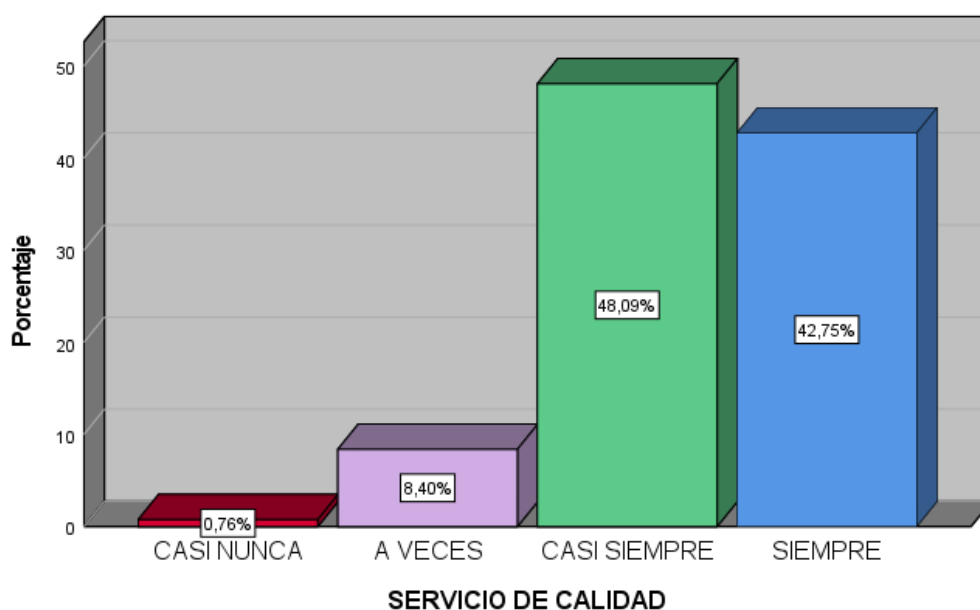


Figura 3: Servicio de Calidad

En la figura 3, según la dimensión calidad de servicio, a través de 131 pacientes encuestados, se logró como resultado 42,76% respondió “siempre” correspondiente a 56 pacientes, de la misma manera un 48,09% respondió “casi siempre” correspondiente a 63 paciente, asimismo un 8.40% respondió con “a veces” correspondiente a 11 pacientes, por último, un 0,76 % respondió “casi nunca” correspondiente a 1 paciente.

Tabla 12: Dimensión 2 - Personal Idóneo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,8	,8	,8
	CASI NUNCA	1	,8	,8	1,5
	A VECES	17	13,0	13,0	14,5
	CASI SIEMPRE	66	50,4	50,4	64,9
	SIEMPRE	46	35,1	35,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

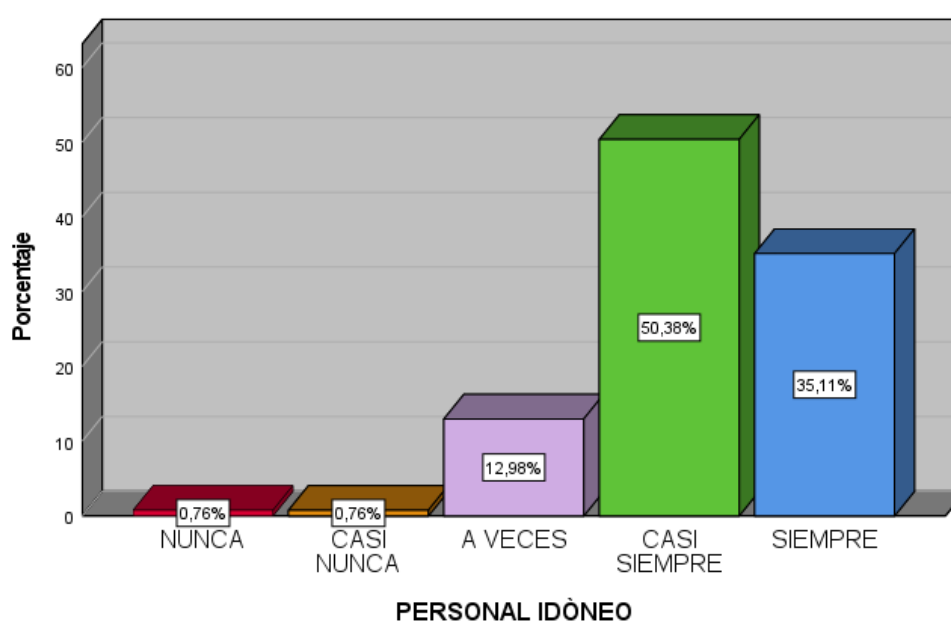


Figura 4: Personal Idóneo

En la figura 4, según la dimensión personal idóneo, a través de 131 pacientes encuestados, se logró como resultado 35,11% respondió “siempre” correspondiente a 46 pacientes, de la misma manera un 50,38% respondió “casi siempre” correspondiente a 66 paciente, asimismo un 12,98% respondió con “a veces” correspondiente a 17 pacientes, como también un 0,76% respondió con “casi nunca” correspondiente a 1 paciente, por último, un 0,76 % respondió “nunca” correspondiente a 1 paciente.

Tabla 13 Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	1,5	1,5	1,5
	A VECES	16	12,2	12,2	13,7
	CASI SIEMPRE	75	57,3	57,3	71,0
	SIEMPRE	38	29,0	29,0	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

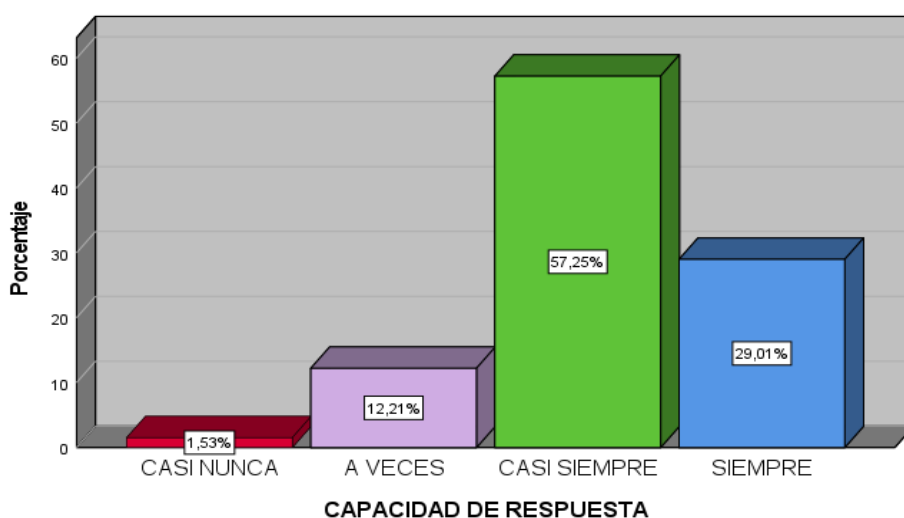


Figura 5: Capacidad de Respuesta:

La figura 5, según la dimensión, a través de 131 pacientes encuestados, se logró como resultado 29,01% respondió "siempre" correspondiente a 38 pacientes, de la misma manera un 57,25% respondió "casi siempre" correspondiente a 75 paciente, asimismo un 12,21% respondió con "a veces" correspondiente a 16 pacientes, por último, un 1,53% respondió "casi nunca" correspondiente a 2 paciente.

4.1. Estadístico inferencial

Prueba de normalidad

H0: Es normal la distribución de la muestra

H1: No es normal la distribución de la muestra

Decisión:

Sig. p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Sig. p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 14: Prueba de Normalidad

	Normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,304	131	,000	,794	131	,000
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	,296	131	,000	,774	131	,000

La prueba refleja resultados de las dos variables con un grado de significancia de 0.000, lo cual indica que rechazamos la H0 y aceptamos la H1, como también podemos visualizar que los estadísticos de cada variable son diferentes, haciendo que la distribución estadística no es normal, por otro lado para constatar la prueba hipótesis se hizo uso del Rho de Spearman, así también para contrastar la normalidad se tomó en cuenta el Test de Kolmogorov-Smirnov, considerando que la muestra supera a 50 integrantes.

Prueba de hipótesis

Según Alkarkhi (2020) define que es un método estadístico del cual se hace uso para emitir juicios sobre afirmaciones o declaraciones relacionadas con poblaciones

Tabla 15: Rango de Relación

VALOR	CRITERIO
0.91 hasta -1.00	Correlación negativa perfecta
0.76 hasta -0.90	Correlación negativa muy fuerte
0.51 hasta -0.75	Correlación negativa considerable
0.11 hasta -0.50	Correlación negativa media
0.01 hasta -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 hasta 0.10	Correlación positiva débil
0.11 hasta 0.50	Correlación positiva media
0.51 hasta 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 hasta 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 hasta 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2004)

Hipótesis general

prueba estadística de la hipótesis

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción del cliente de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

H1= Si existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción del cliente de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

La pauta para decidir si se rechaza la hipótesis nula:

Si p-valor es $< \text{Sig. } \alpha (0,05)$ = se rechaza la hipótesis nula (H0)

Si p-valor es $\geq \text{Sig. } \alpha (0,05)$ = se acepta la hipótesis nula (H0)

Tabla 16: Prueba de Hipótesis entre Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente

			Correlaciones	
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

Según la tabla 16 en cuanto al Sig. (bilateral) cuyo resultado fue de 0,000 por ende rechazamos la H0 y aceptamos la H1, así mismo el coeficiente el Rho de Spearman cuyo resultado es 0.601 lo cual demuestra que hay una Correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de valoración.

Hipótesis específico 1

prueba estadística de la hipótesis

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y servicio de calidad de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

H1= Si existe relación entre la gestión administrativa y servicio de calidad de de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

La pauta para decidir si se rechaza la hipótesis nula:

Si p-valor es < Sig. α (0,05) = se rechaza la hipótesis nula (H0)

Si p-valor es \geq Sig. α (0,05) = se acepta la hipótesis nula (H0)

Tabla 17: Prueba de Hipótesis entre Gestión Administrativa y Servicio de Calidad

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SERVICIO DE CALIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	SERVICIO DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

Según la tabla 17 en cuanto al Sig. (bilateral) cuyo resultado fue de 0,000 por ende rechazamos la H0 y aceptamos la H1, así mismo el coeficiente el Rho de Spearman cuyo resultado es 0.456 lo cual demuestra que hay una Correlación positiva media de acuerdo a la tabla de valoración.

Hipótesis específico 2

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y personal idóneo de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

H1= Si existe relación entre la gestión administrativa y personal idóneo de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

La pauta para decidir si se rechaza la hipótesis nula:

Si p-valor es $< \text{Sig. } \alpha (0,05)$ = se rechaza la hipótesis nula (H0)

Si p-valor es $\geq \text{Sig. } \alpha (0,05)$ = se acepta la hipótesis nula (H0)

Tabla 18: Prueba de Hipótesis entre Gestión Administrativa y Personal Idóneo

			Correlaciones	
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PERSONAL IDÓNEO
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	PERSONAL IDÓNEO	Coeficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

Según la tabla 16 en cuanto al Sig. (bilateral) cuyo resultado fue de 0,000 por ende rechazamos la H0 y aceptamos, la H1, así mismo conforme el coeficiente el Rho de Spearman cuyo resultado es 0.636 lo cual demuestra que hay una Correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de valoración.

Hipótesis específico 3

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

H1= Si existe relación entre la gestión administrativa y capacidad de respuestas de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020.

La pauta para decidir si se rechaza la hipótesis nula:

Si p-valor es $< \text{Sig. } \alpha (0,05) \Rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H0)

Si p-valor es $\geq \text{Sig. } \alpha (0,05) \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H0)

Tabla 19: Prueba de Hipótesis entre Gestión Administrativa y Capacidad de Respuesta

			Correlaciones	
			GESTIÓN ADMINISTRATIV A	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

Según la tabla 19 en cuanto al Sig. (bilateral) cuyo resultado fue de 0,000 por ende rechazamos la H0 y aceptamos la H1, así mismo el coeficiente el Rho de Spearman cuyo resultado es 0.592 lo cual demuestra que hay una Correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de valoración.

V. DISCUSIÓN

Conforme a lo conseguido en esta investigación, se evidencia que la gestión administrativa si se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Virgen del Carmen salud SAC, Lima 2020. En un principio se identificaron las dimensiones de cada variable y sus indicadores correspondientes para después medirlos a través de un cuestionario aplicado a los clientes quedando registro de estas actividades por medio de fotografías.

En cuanto al objetivo general, identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Virgen del Carmen salud SAC., San Borja, Lima 2020, analizando la tabla N° 14 se evidencia que hay un nivel de correlación positiva considerable entre las variables, considerando el Rho de Spearman de 0.601 teniendo un grado de significancia de $0.000 < 0.05$. Reflejando los procedimientos obtenidos, la gestión administrativa tiene una relación directa con la satisfacción del cliente de la empresa Virgen del Carmen salud SAC Lima 2020. Los datos obtenidos al ser comparados con lo conseguido por García (2017) en su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y Satisfacción del cliente en el área de tesorería de la Municipalidad de Carabayllo, año 2017”, quien indica que tiene un Rho Spearman de 0,433, teniendo un grado de significancia $0.000 < 0.05$, por ende, hay una relación débil entre la Gestión administrativa y la Satisfacción del cliente. de acuerdo a los resultados conseguido en este presente estudio, coincidentemente, se afirma que, la gestión administrativa tiene una relación directa con la satisfacción del cliente. Así mismo, según Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade (2019) nos comenta que la gestión administrativa requiere un grado de desarrollo elevado de las siguientes funciones: Organización, planificación, coordinación, dirección y control de la empresa, estas funciones son necesarias para lograr una mejor administración de los bienes de la organización, como pueden ser en aspectos financieros, sociales, entre otros, orientadas a las metas y objetivos trazados.

En cuanto al objetivo específico 1, Identificar la relación entre gestión administrativa y servicio de calidad en la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020, analizando la tabla N° 15 se evidencia que hay un nivel de correlación positiva media entre sus variables gestión administrativa y servicio de calidad, considerando el Rho de Spearman de 0.456 teniendo un grado de

significancia de $0.000 < 0.05$. Reflejando los procedimientos obtenidos, la gestión administrativa tiene una relación directa con el servicio de calidad de la empresa Virgen del Carmen salud SAC Lima 2020. Los datos obtenidos al ser comparados con lo encontrado por Vigo y González (2020) en su artículo titulado “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo”, con lo cual deduce que hay relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente con un Rho Spearman = 0,617 con una significancia de $0.000 < 0.05$. por ende, se afirma que, la gestión administrativa si contribuye con el servicio de calidad, además Gastalver (2017) indica que para buscar la calidad de servicio las empresas deben administrar las necesidades y buscar la satisfacer las necesidades del cliente. Para garantizar un servicio calidad debe haber una mejora continua y por ende la calidad tiene que tener un carácter evolutivo. Por tanto, tener en cuenta: La prontitud, amabilidad, trato agradable, puntualidad, calificación del personal.

Por otra parte, el objetivo específico 2, Identificar la relación entre gestión administrativa y personal idóneo de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020, analizando la tabla N° 16 se evidencia que hay un nivel de correlación positiva considerable entre sus variables gestión administrativa y personal idóneo, considerando el Rho de Spearman de 0.636 teniendo un grado de significancia de $0.000 < 0.05$. Reflejando los procedimientos obtenidos, la gestión administrativa tiene una relación directa con personal idóneo de la empresa Virgen del Carmen salud SAC Lima 2020. Los datos obtenidos al ser comparados con lo encontrado por Mendoza (2017) en su trabajo de investigación titulada “control interno y la gestión administrativa en la unidad de tesorería y rentas de la Municipalidad Distrital de Ccatcca 2017” teniendo un Sig. de $0.010 < 0.05$ con un coeficiente de $(r= .471)$, es decir que hay relación entre el control interno y la gestión administrativa. Con estos datos obtenidos se afirma que, la gestión administrativa si contribuye de manera favorable con personal idóneo. Además, para de ello Naumov (2018) concluye que actualmente las empresas buscan recursos humanos talentosos, es por ello que hoy en día estamos en una época donde existe mucha competencia por ende las empresas buscan un personal más capacitado que se desempeñe bien en sus labores.

En cuanto al objetivo específico 3, Identificar relación entre gestión administrativa y capacidad de respuestas de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020, analizando la tabla N° 17 se evidencia que hay un nivel de correlación positiva considerable entre sus variables gestión administrativa y capacidad de respuesta, considerando el Rho de Spearman de 0.592 teniendo un grado de significancia de $0.000 < 0.05$. Reflejando los procedimientos obtenidos, la gestión administrativa tiene una relación directa con la capacidad de respuesta de la empresa Virgen del Carmen salud SAC Lima 2020. Los datos obtenidos al ser comparados con lo conseguido por Rivera (2019) en su investigación, La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Siendo el valor de Sig. $000 < 0.05$ con un Rho de Spearman 0.457, por consiguiente, se dice que hay una relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente. Con estos datos se afirma que, la gestión administrativa y capacidad de respuesta tienen una relación positiva considerable. Asimismo, Sánchez y Sánchez (2016) concluye que todo cliente de cualquier empresa anhela una atención rápida por esta razón las organizaciones buscan que sus empleados brindan una solución efectiva y a tiempo.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Siendo el objetivo general identificar la relación entre gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020, de acuerdo con los datos conseguidos se establece que existe una relación positiva considerable a través de Rho de Spearman 0.601 y una significancia de 0.000 lo cual demuestra que una mejor gestión administrativa de parte de la empresa Virgen del Carmen lograra la satisfacción de sus clientes, por ende se concluye que la gestión administrativa tiene relación directa con la satisfacción del cliente

Segunda. Teniendo como objetivo específico 1 identificar la relación entre gestión administrativa y servicio de calidad en la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020, de acuerdo los datos conseguidos se establece que hay una relación positiva media a través de Rho de Spearman 0.456 y una significancia de 0.000 lo cual demuestra que una buena gestión administrativa de parte de la empresa Virgen del Carmen lograra un buen servicio de calidad, por ende se infiere que la variable 1 tiene relación directa con el servicio de calidad.

Tercera. Teniendo como objetivo específico 2 identificar la relación entre gestión administrativa y personal idóneo de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020, de acuerdo los datos conseguidos se establece que hay una relación positiva considerable a través de Rho de Spearman 0.636 y una significancia de 0.000 lo cual demuestra que una mejor gestión administrativa de parte de la empresa Virgen del Carmen lograra conseguir el personal idóneo, por ende se infiere que la variable 1 tiene relación directa con personal idóneo.

Cuarta. Teniendo como objetivo específico 3 identificar la relación entre gestión administrativa y capacidad de respuestas de la empresa Virgen del Carmen Salud S.A.C., San Borja, Lima 2020, de acuerdo los datos conseguidos se establece que hay una relación positiva considerable a través de Rho de Spearman 0.592 y una significancia de 0.000 lo cual demuestra que la gestión administrativa de parte de la empresa Virgen del Carmen lograra una buena capacidad de respuesta en sus empleados, por ende se infiere que la variable 1 tiene relación directa con la capacidad de respuesta.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda en alusión a la variable gestión administrativa un análisis a sus dimensiones planificación, organización, dirección y control así mismo tomar las decisiones correspondientes enfocados en servicio de calidad, capacidad de respuesta y personal idóneo para lograr satisfacer a sus pacientes.

Segunda. Se sugiere en alusión al servicio de calidad una mejora en aspectos de equipos e instalaciones así también buscar la calidad en atención enfocados a la satisfacción de sus clientes.

Tercera. Se recomienda en alusión al personal idóneo que el centro de salud enfoque esfuerzos en capacitar constantemente a su personal médico como también impartir una educación de empatía dentro de la organización e instruir la práctica de la proactividad para lograr mejorar la satisfacción de sus clientes.

Cuarta. se sugiere en alusión a la capacidad de respuesta que la atención sea más rápida y en el momento preciso así también que la línea telefónica de atención al cliente esté disponible más horas de lo habitual para lograr la satisfacción de sus clientes.

REFERENCIAS

- Alkarkhi. (2020). *Applications of Hypothesis for Environmental Science*. Chennai, India. Retrieved from <https://bit.ly/3sTHR9V>
- Alvarez, & Rivera. (2019). Calidad de servicio y su relacion con la satisfacci3n de los clientes de Caja Arequipa. (*Tesis de licenciatura*). Universidad tecnologa del Peru, Arequipa. Retrieved from <https://bit.ly/2YbGNQx>
- Bachenheimer. (2018). Definici3n de t3rminos administraci3n de empresas. *Administracion de empresas*, 4. Retrieved from <https://bit.ly/369bABL>
- Bairagi, & Munot. (2019). *Research Metodology A Practical and Scientific Approach*. New York: Taylor y Francis Group. Retrieved from <https://bit.ly/2Ny1T9J>
- Bora. (2018). *Introduction to Research Methods*. Los Angeles: SAGE. Retrieved from <https://bit.ly/367o3pv>
- Brody, & Dwyer. (2016). *Revise As Level Psychology*. New York: Routledge. Retrieved from <https://bit.ly/3sLTGyR>
- Chicaiza, Bastidas, Llano, Moreno, & Hernandez. (2018). Politicas de selecci3n del personal satisfacci3n del cliente en hospitales p3blicos en Ecuador. *Rev Cubana Invest Biomed*. Retrieved from <https://bit.ly/3iHikf9>
- Datta. (2018). Concept of Sampling Methods and Different Typese of Sampling. *ResearchGate*. Retrieved from <https://bit.ly/365yo1O>
- Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade. (2019). Gesti3n administrativa: Estudio desde la administraci3n de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*. Retrieved from <https://bit.ly/2M2Gy7I>
- Flores, & Huamani. (2019). *Para optar el t3tulo profesional de Licenciado en Administraci3n de Empresas*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Retrieved from <https://bit.ly/3o8Emsl>
- Garcia. (2017). *Gesti3n administrativa y satifacci3n del cliente en el 3rea de tesorer3a de la municipalidad de Carabayllo , a3o 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Retrieved from <https://bit.ly/3iHgHy8>
- Gastalver. (2017). *Gesti3n de costes y calidad del servicio de transporte por carretera* (6.0 ed.). Espa3a: Elearning S.L. Retrieved from <https://bit.ly/2Y6upBl>
- Gil. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atenci3n al cliente*. Espa3a: Elearning S. L. Retrieved from <https://bit.ly/398Jtoi>
- Gonzales. (2018). *Investigaci3n b3sica y aplicada en el campo de las ciencias econ3mico administrativas*. Universidad Crist3bal Col3n, Veracruz. Retrieved from <https://bit.ly/2Mm1lgR>

- Goyber. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora*. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo Maria. Retrieved from <https://bit.ly/3c7YfxA>
- Gutiérrez, & Vladimirovna. (2016). *Estadística Inferencial 1*. ciudad de mexico: Grupo Editorial Patria, SA de CV. Retrieved from <https://bit.ly/3c4ShgG>
- Hernández, & Mendoza. (2018). *metodología de investigacion las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. ciudad de mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2004). *Metodología de investigación*. Mexico. Retrieved from <https://bit.ly/2Mh08Nq>
- Huamani, & Rojas. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Centro de Salud San Felipe del distrito de Chosica, Lima, 2017*. Universidad Peruana Unión, Lima. Retrieved from <https://bit.ly/3sUmjtu>
- Huelmut. (2019). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Liferder. Retrieved from <https://bit.ly/3sOkrTc>
- Jardan. (2018). Los desafíos de la gestión empresarial. *Gestión Estratégica*, 4. Retrieved from <https://bit.ly/3ojKTkk>
- Kpolovie. (2016). *Exellent Research Methods*. Retrieved from <https://bit.ly/2NnxH0K>
- Livingston. (2018). Test Reliability basic Concepts. *Research Memorandum*, 6. Retrieved from <https://bit.ly/3pcoSoM>
- Llinas , & Rojas. (2017). *Estadística Descriptiva y Distribuciones de Probabilidad*. Barranquilla: Universidad Del Norte. Retrieved from <https://bit.ly/3a330G5>
- Mejia, Godoy, & Piña. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*. Retrieved from <https://bit.ly/3cclUff>
- Mendoza. (2017). *Control Interno y la Gestión Administrativa en la Unidad de Tesorería y Rentas de la Municipalidad Distrital de Ccatcca 201*. Universidad Peruana Unión, Lima. Retrieved from <https://bit.ly/3c7NOKu>
- Moser, & Kalton. (2016). *Survey Methods in Social Investigation*. New York: Ashgate Publishing. Retrieved from <https://bit.ly/2Y7922y>
- Naumov. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano* (Primera ed.). Mexico. Retrieved from <https://bit.ly/366Z3io>
- Nguyen, Nguyen, & Do. (2019). Humanities and Social Science Research. *Ideas Spread*. Retrieved from <https://bit.ly/2Ya030M>
- Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia. Retrieved from <https://bit.ly/3ognXSK>

- Polochic. (2017). *Organización y administración*. Guatemala. Retrieved from <https://bit.ly/3sQNW6K>
- Posada. (2016). *Elementos Básicos de Estadística Descriptiva para el Análisis de Datos*. Medellín: Fondo Editorial. Retrieved from <https://bit.ly/3c3shT2>
- Rivera. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (*Magister*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Retrieved from <https://bit.ly/3qHnPxa>
- Roshan. (2019). Influence of e- service quality on customer retention in commercial Banks. *Christ University*. Retrieved from <https://bit.ly/3651YrW>
- Russell. (2018). *Statistics*. New York: Oxford University Press. Retrieved from <https://bit.ly/3c0LEMy>
- Sánchez, & Sánchez. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Retrieved from <https://bit.ly/3c4TtRp>
- Sivasankaran. (2020). *Customer Satisfaction*. Retrieved from <https://bit.ly/3qQBDFf>
- Suganda. (2017). *Research Methodology: A Handbook for Beginners*. Retrieved from <https://bit.ly/2Yb8dpM>
- Tedesse, & Gebremedhin. (2017). Assessing the level of client satisfaction and factors associated in the outpatient service of public health centers: The case of Addis Ababa, Ethiopia. *International institute for Primary Health Care in Ethiopia*. Retrieved from <https://bit.ly/3obxtXI>
- Vigo, & González. (2020). Relacion entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Ciencias Y tecnologías*. Retrieved from <https://bit.ly/3qRKUxv>
- Zelege. (2018). Assessment of maternal satisfaction with delivery services in public health facilities of Addis Ketema sub-city, Addis Ababa, Ethiopia. *International Institute for Primary Health Care in Ethiopia*. Retrieved from <https://bit.ly/3iljM0N>

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1:						
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Falconi et al (2016) define que la gestión administrativa requiere un grado de desarrollo elevado de las siguientes funciones: Organización, planificación, dirección y control de la empresa, estas funciones son necesarias para lograr una mejor administración de los bienes de la organización, como pueden ser en aspectos financieros, sociales, entre otros, orientadas a las metas y objetivos trazados	En esta investigación se desarrolló mediante el cuestionario con escala de Likert, para medir los indicadores de las dimensiones.	Planeamiento	-Objetivos -Metas -Políticas	1,2, 3, 4, 5, 6	Escala de medición es ordinal con escala Likert
			Organización	-División de trabajo -Departmentalización -Cadena de mando	7, 8, 9, 10,11, 12	
			Dirección	-Comunicación -Motivación -Ausentismo -Medir el desempeño	13, 14, 15, 16, 17, 18	
			Control	-Corregir desviaciones	19, 20, 21, 22	
			<hr/>			
VARIABLE 2:						
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Lizano y Villegas (2019) Define que La satisfacción del cliente es concebida como una medida o parámetro de forma en que los productos y servicios que proporcionan una empresa cumplen o superan con las expectativas del cliente.	En esta investigación se desarrolló el cuestionario con escala de Likert, para medir los indicadores de las dimensiones.	Servicio de calidad	-Equipo de instalaciones -Nivel de recomendación	23, 24, 25, 26, 27, 28	Escala de medición es ordinal con escala Likert
			Personal idóneo	-Calidad -Personal capacitado -Empatía -Proactivo	29, 30, 31, 32, 33, 34	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Disponibilidad Precisión	35,36, 37, 38, 39 ,40, 41	

Anexo 2

INSTRUMENTO 01

Cuestionario gestión administrativa

DIMENSIONES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PLANEAMIENTO					
1. ¿Considera usted que el centro médico, en el ámbito de su atención, brinda una atención integral?					
2. ¿Considera usted que el centro médico, en el ámbito de su atención, brinda una atención integral?					
3. ¿Considera usted que el centro médico le ayuda en mejorar emocionalmente su estado de salud?					
4. ¿Cree usted que el personal médico cumple su labor en controlar y mejorar su salud?					
5. ¿Considera que las normas que le exige el centro médico a usted con respecto al uso del equipo de protección personal son importantes para su bienestar?					
6. ¿Considera usted que la política del centro médico sobre el manejo de sus datos personales es adecuada?					
ORGANIZACIÓN					
7. ¿Percibe usted que personal médico cumplen con la función que les corresponde?					
8. ¿Cree usted que el personal médico son competentes en sus labores asignadas?					
9. ¿Considera usted que la empresa divide la atención según la edad de sus pacientes?					
10. ¿Cree usted que el centro de salud agrupa a su personal médico específicamente según el servicio que ofrece?					
11. ¿Considera usted que si surge algún inconveniente lo resuelve el jefe inmediato?					
12. ¿Usted cree que es necesario comunicarse con el jefe inmediato para un descuento o facilidad de pago en el tratamiento?					

DIRECCIÓN					
13. ¿Percibe usted que los empleados reciben la asistencia y apoyo de sus superiores?					
14. ¿Cree usted que hay comunicación efectiva entre los empleados del centro médico?					
15. ¿Usted cree que el personal del centro médico trabaja con entusiasmo y alegría?					
16. ¿Considera que el personal del centro médico tiene buen trato hacia los pacientes?					
17. ¿Considera usted que el personal médico cumple con las citas programadas?					
18. ¿Percibe usted que el personal médico se dedica a otras actividades que no son propias de su trabajo?					
CONTROL					
19. ¿Considera usted que el trabajo del personal médico es eficiente?					
20. ¿Considera usted que es importante que el jefe inmediato le pregunte sobre el desempeño del personal médico que le atendió?					
21. ¿Ante una sugerencia o reclamación a usted le resuelven el problema de forma inmediata?					
22. ¿Considera usted que es importante que el personal administrativo esté capacitado para resolver situaciones el personal médico?					

Anexo 3

INSTRUMENTO 02

Cuestionario Satisfacción del cliente

DIMENSIONES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
SERVICIO DE CALIDAD					
1. ¿Considera usted que los equipos y la tecnología que tiene el centro médico facilita el tratamiento de sus pacientes?					
2. ¿Encuentra usted comodidad en las instalaciones que brinda el centro médico?					
3. ¿Usted habitualmente recomienda a otras personas llevar el tratamiento que ofrece el centro médico?					
4. ¿Usted recomendaría a un familiar o aun conocido atenderse en el centro médico?					
5. ¿Considera usted que el medicamento que proporciona el centro médico es de calidad?					
6. ¿Considera usted que la atención medica es de calidad?					
PERSONAL IDÓNEO					
7. ¿Usted considera que el personal médico está capacitado para tratar con las personas?					
8. ¿Considera usted que el personal del centro médico tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas?					
9. ¿Considera usted que el personal del centro médico muestra empatía?					
10. ¿Considera usted que es importante que el personal médico comprenda sus sentimientos y emociones?					
11. ¿Usted considera que los empleados del centro son proactivos al momento de atenderle?					
12. ¿Considera usted importante que el personal administrativo toma la iniciativa para atenderle en lo que necesita?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					

13. ¿Considera usted que el tratamiento de sus análisis clínicos se realiza con la celeridad debida?					
14. ¿Usted se siente satisfecho cuando el personal médico le atiende con puntualidad?					
15. ¿Considera usted que el personal médico le atiende de manera inmediata?					
16. ¿Considera usted que es importante la disponibilidad del médico para atenderle en cualquier momento?					
17. ¿Considera usted que línea telefónica del centro médico está disponible en el momento que lo necesita?					
18. ¿Considera usted que el personal médico utiliza un lenguaje preciso de comunicación para explicar su diagnóstico?					
19. ¿Considera que el personal médico es preciso en sus diagnósticos y en el tratamiento?					

Anexo 4

Validación experto 1



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / . NAVARRO TAPIA, JAVIER FÉLIX _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

90

Ate, 31 de diciembre del 2020



JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA
DNI N°08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA, JAVIER FÉLIX _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89

Ate, 31 de diciembre del 2020



JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA
DNI N°08814139

Anexo 5

Validación experto 2



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

90

Ate, 31 de diciembre del 2020



EDGARD FRANCISCO CERVANTES FAMÓN
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO _____
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
 I.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88

Ate, 31 de diciembre del 2020



EDGARD FRANCISCO CERVANTES RAMÓN
DNI N° 06614765

Anexo 6

Validación experto 3

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURU, GENG, CARLOS _____
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
 I.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, 31 de diciembre del 2020



CARLOS ABRAHAM ARAMBURU GENG
DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURU GENG CARLOS _____
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
 I.5. Autor del instrumento: TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR / VEGA MELLADO JOSE MIGUEL _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89

Ate, 31 de diciembre del 2020



CARLOS ABRAHAM ARAMBURU GENG
DNI N° 46461881

VARIABLE	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE																		
	SERVICIO DE CALIDAD				PERSONAL IDONEO				CAPACIDAD DE RESPUESTA										
	EQUIPO DE INSTALACIONES		NIVEL DE RECOMENDACIÓN		CALIDAD		PERSONAL CAPACIDAD		EMPATIA		PROACTIVO	TIEMPO DE ESPERA		DISPONIBILIDAD	PRECISIÓN				
INDICADORES	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24	PREGUNTA 25	PREGUNTA 26	PREGUNTA 27	PREGUNTA 28	PREGUNTA 29	PREGUNTA 30	PREGUNTA 31	PREGUNTA 32	PREGUNTA 33	PREGUNTA 34	PREGUNTA 35	PREGUNTA 36	PREGUNTA 37	PREGUNTA 38	PREGUNTA 39	PREGUNTA 40	PREGUNTA 41
PREGUNTAS																			
1	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
2	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
3	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
4	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
6	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
7	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
8	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
9	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
10	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
11	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
12	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
13	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
14	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
15	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
16	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
17	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
18	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
19	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
20	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
21	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
22	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
23	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
24	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
25	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
26	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
27	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
28	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
29	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
30	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
31	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
32	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
33	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
34	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
35	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
36	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
37	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
38	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
39	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
40	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
41	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
42	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
43	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
44	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
45	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
46	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
47	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
48	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
49	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
50	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
51	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
52	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
53	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
54	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
55	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
56	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
57	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
58	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
59	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
60	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
61	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
62	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
63	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
64	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
65	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
66	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
67	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
68	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
69	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
70	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
71	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
72	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
73	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
74	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
75	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

Anexo 8



CENTRO DE EXCELENCIA EN REUMATOLOGÍA CER-PERÚ

28 de diciembre del 2020

SEÑORES:

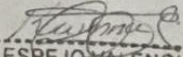
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

yo KARINA ESPEJO VALENCIA, identificado con DNI N° 19098993, en calidad de gerente general de la empresa VIRGEN DEL CARMEN SALUD S.A.C., autorizo a los estudiantes TAQUIRI BONILLA KATHERINNE FLOR Y VEGA MELLADO JOSE MIGUEL, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, para que se lleve a cabo la recolección de información única y exclusivamente que se encuentre relacionado con su trabajo de investigación titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA VIRGEN DEL CARMEN SALUD S.A.C., DISTRITO DE SAN BORJA, LIMA 2020" El mismo que viene desarrollando para obtener su título profesional en dicho centro de estudio.

Además, dicha autorización comprende la publicación de la citada investigación en el repositorio de la UCV y entrega de resultados a la empresa VIRGEN DEL CARMEN SALUD.

VIRGEN DEL CARMEN SALUD S.A.C
RUC 20549088624

Atentamente


KARINNA ESPEJO VALENCIA
GERENTE GENERAL

KARINA ESPEJO VALENCIA