



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la
Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Rodriguez Fasanando, Walter ([ORCID: 0000-0002-1344-5231](https://orcid.org/0000-0002-1344-5231))

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino ([ORCID: 0000-0003-2467-2939](https://orcid.org/0000-0003-2467-2939))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico mi tesis con todo mi cariño a mis padres Luz Marlina y Videy; a mis hermanos, Alan y Angel; a mi familia Banessa, Emily y Kriss; pilares fundamentales en mi vida. Un reconocimiento muy especial para mi abuelita Alejandrina, que fue mi apoyo y soporte en los momentos más difíciles de mi etapa de adolescente.

Walter

Agradecimiento

El agradecimiento especial a la Institución Prestadora de Servicio de Salud Independencia, por el apoyo brindado en la investigación. A cada uno de mis docentes y a la Universidad César Vallejo.

El autor

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	5
III.METODOLOGÍA	21
3.1.Tipo y diseño de investigación	21
3.2.Variables y Operacionalización	21
3.3.Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis .	22
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
3.5.Procedimientos.....	25
3.6.Métodos de análisis de datos	25
3.7.Aspectos éticos	25
IV.RESULTADOS	27
V.DISCUSIÓN	34
VI.CONCLUSIONES	37
VII.RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de la gestión administrativa de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas - 2021.....	26
Tabla 2.	Nivel de la gestión administrativa por dimensiones de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas, 2021.	27
Tabla 3.	Nivel de la satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas - 2021.....	28
Tabla 4.	Nivel de la satisfacción de los usuarios por dimensiones de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas - 2021.....	29
Tabla 5.	Prueba de normalidad.....	31
Tabla 6.	Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas - 2021.....	32

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas, 2021.....	32
...	

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas – 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 234 y la muestra fue de 120 usuarios, la técnica de recolección de datos fue el cuestionario y como instrumento fue el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la gestión administrativa es bajo en 59 %. Asimismo, el nivel de satisfacción de los usuarios es bajo en 49 %. Concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas - 2021., debido a que el análisis estadístico de Spearman tuvo un valor de 0,370 siendo una correlación positiva baja y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

Palabras clave: Gestión, satisfacción, salud.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction of the Health Service Provider Institution, Yurimaguas - 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 234 and the sample consisted of 120 users, the data collection technique was the questionnaire and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of administrative management is low in 59%. Likewise, the level of user satisfaction is low at 49%. Concluding that there is a relationship between administrative management and user satisfaction of the Health Service Provider Institution, Yurimaguas - 2021., because Spearman's statistical analysis had a value of 0,370 being a low positive correlation and a p value equal to 0.000 (p-value \leq 0.05).

Keywords: Management, satisfaction, health.