

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO
DE ATENCIÓN PRIMARIA II LUIS PALZA
LÉVANO ESSALUD TACNA, REGIÓN
TACNA, AÑO 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

KARLA VANESSA GAMERO QUISPE

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

TACNA - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO
DE ATENCIÓN PRIMARIA II LUIS PALZA
LÉVANO ESSALUD TACNA, REGIÓN
TACNA, AÑO 2020

Tesis sustentada y aprobada el ...05...de ...mayo..... del 20.21; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :



.....
Dr. Oscar Alfredo Begazo Portugal

SECRETARIO :



.....
Mgr. Miguel Alexis Piaggio Canivillo

MIEMBRO :



.....
Dra. Danila Diana Huanco Apaza

ASESORA :



.....
Dra. Danila Diana Huanco Apaza

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mis pasos, ser mi fortaleza para no decaer, y poner en mi corazón el deseo de superación.

A mis padres, Ricardo y Dilcia, por brindarme su amor y apoyo incondicional, enseñarme que los sueños se logran a base de esfuerzo, sacrificio y perseverancia.

A mis docentes y queridos amigos por compartir sus conocimientos de manera incondicional.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:.....	5
1.4 OBJETIVOS	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos	6
1.5 HIPÓTESIS	6
1.5.1 Hipótesis general.....	6
1.5.2 Hipótesis Específicas	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.1 Antecedentes a Nivel Internacionales	8
2.1.2 Nacional	10
2.1.3 Regional.....	15
2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS.....	16
2.2.1 Gestion Administrativa	16
2.2.2.1 Antecedentes de Gestión Administrativa.....	16
2.2.2.2 Definiciones de Gestión Administrativa	16
2.2.2.3 Dimensiones de la Gestion Administrativa.....	20
2.2.2 Definición de Satisfacción del Usuario	28
2.2.3 Dimensiones de la Satisfacción del Usuario	29

2.2.4 Modelos Teóricos de la Satisfacción	30
2.2.5 Niveles de Satisfacción	31
2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS	31
CAPÍTULO III : MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1. TIPO Y DISEÑO DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1.1. Tipo de Estudio	34
3.1.2. Diseño:.....	34
3.2. POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO:.....	34
3.2.1. Población	34
3.3.1.Operacionalización de variables	36
3.3.3. Operacionalización de las variables	37
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.4.1. Instrumentos:.....	38
3.5. PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS	39
3.6. LAS FICHAS TÉCNICAS DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO.....	40
3.6.1. Cuestionario de la variable Gestión Administrativa	40
3.6.2 Cuestionario De Satisfacción Del Usuario Externo	41
CAPÍTULO IV: MARCO FILOSÓFICO	42
4.1. EL MARCO FILOSÓFICO	42
4.2. POSTULADOS DE LA POSTURA POSITIVISTA:	42
CAPÍTULO V: RESULTADOS	43
5.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	43
5.1.1. Análisis de la edad de los usuarios	43
5.1.2. Análisis del sexo de los usuarios.....	44
5.1.3. Análisis del grado de instrucción de los usuarios.....	47
5.2. ANÁLISIS POR DIMENSIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	49
5.2.1. Dimensión Planeación	49
5.2.2. Dimensión Organización.....	51
5.2.3.Dimensión Dirección	53
5.2.4.Dimensión Control.....	55

5.4. DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	65
5.5. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	67
5.5.1. Verificación de las hipótesis específicas.....	67
5.5.1.1. Verificación de la primera Hipótesis específica de la variable Gestión administrativa	67
5.5.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica Organización	69
5.5.1.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica, control	74
5.5.1.5. Verificación de la Hipótesis General	77
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	79
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS	96

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Ficha técnica Gestión Administrativa	40
Tabla 2.	Ficha técnica Satisfacción Del Usuario Externo	41
Tabla 3.	Frecuencia porcentual de Grupos de edad de los usuario	43
Tabla 4.	Frecuencia porcentual de los usuarios según sexo	45
Tabla 5.	Frecuencia porcentual de los usuarios según grado de instrucción.	47
Tabla 6.	Frecuencia de la dimensión Planeación	49
Tabla 7.	Escala de valoración de la dimensión planeación	49
Tabla 8.	Frecuencia de la dimensión organización	51
Tabla 9.	Escala de valoración de la dimensión organización	51
Tabla 10.	Frecuencia de la dimensión Dirección	53
Tabla 11.	Escala de valoración de la dimensión dirección	53
Tabla 12.	Frecuencia de la dimensión Control	55
Tabla 13.	Escala de valoración de la dimensión Control	55
Tabla 14.	Frecuencia de la variable Gestión Administrativa	57
Tabla 15.	Escala de valoración de la variable Gestión Administrativa	57
Tabla 16.	Frecuencia de la dimensión Eficacia	59
Tabla 17.	Escala de valoración de la dimensión Eficacia	59
Tabla 18.	Frecuencia de la dimensión eficiencia	61
Tabla 19.	Escala de valoración de la dimensión eficiencia	61
Tabla 20.	Frecuencia de la dimensión comodidad	63
Tabla 21.	Escala de valoración de la dimensión comodidad	63
Tabla 22.	Frecuencia de la variable Satisfacción del usuario	65
Tabla 23.	Escala de valoración de la variable Satisfacción del usuario	65
Tabla 24.	Correlación entre dimensión planeación y satisfacción del Usuario	67
Tabla 25.	Información de ajuste de los modelos	68

Tabla 26.	Pseudo R Cuadrado	68
Tabla 27.	Correlación entre dimensión organización y satisfacción del Usuario	70
Tabla 28.	Información de ajuste de los modelos	71
Tabla 29.	Pseudo R Cuadrado	71
Tabla 30.	Correlación entre dimensión dirección y satisfacción del Usuario.	72
Tabla 31.	Información de ajuste de los modelos	73
Tabla 32.	Pseudo R Cuadrado	73
Tabla 33	Correlación entre dimensión control y satisfacción del usuario externo	75
Tabla 34.	Información de ajuste de los modelos	76
Tabla 35.	Pseudo R Cuadrado	76
Tabla 36.	Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario correlaciones	77
Tabla 37.	Información de ajuste de los modelos	78
Tabla 38.	Pseudo R cuadrado	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Frecuencia relativa porcentual según los grupos de edad de los Usuarios	44
Figura 2.	Frecuencia relativa porcentual según el sexo de los Usuarios	46
Figura 3.	Frecuencia relativa porcentual según el grado de instrucción de los usuarios.	48
figura 4.	Frecuencia relativa porcentual según la Dimensión Planeación.	50
Figura 5.	Frecuencia relativa porcentual según la dimensión Organización	52
Figura 6.	Frecuencia relativa porcentual según la dimensión dirección.	54
Figura 7.	Frecuencia relativa porcentual según la dimensión Control.	56
Figura 8.	Frecuencia relativa porcentual de la variable Gestión Administrativa.	58
Figura 9.	Frecuencia relativa porcentual según escala de valoración de la dimensión Eficacia	60
Figura 10.	Frecuencia relativa porcentual con datos de la dimensión	62
Figura 11.	Frecuencia relativa porcentual según escala de valoración de la dimensión Comodidad.	64
Figura 12.	Frecuencia relativa porcentual según escala de valoración de la variable satisfacción del usuario	78

RESUMEN

Gestión es buscar estrategias que permitan a una entidad organizar, diseñar un futuro deseado, una visión compartida con un trabajo de equipo como fundamento y lo humano como filosofía. El objetivo de la presente investigación fue determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la Satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Levano EsSalud Tacna, Región Tacna, Año 2020.

El problema general planteado en la presente investigación fue determinar de qué Manera influye La Gestión Administrativa en la Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, Año 2020.

La hipótesis general fue demostrar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, Año 2020.

El trabajo demandó encuestar a 338 usuarios externos durante la consulta en los diferentes consultorios externos del Cap II Luis Palza Levano EsSalud Tacna, en el análisis de datos y comprobación de hipótesis, se aplicó estadística descriptiva e Inferencial mediante el software SPSS- v.24. Como resultado se obtuvo que la Gestión Administrativa es de nivel aceptable en el 68,34 % e impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Región Tacna, Año 2020. La Tablas 55 y 56 muestran un R cuadrado = 0,999 (99,9 %) y una sig. ó p – valor = 0,000 < 0,05 respectivamente.

Palabras clave: La Gestion Admnistrativa, Satisfacción del Usuario

ABSTRACT

Management is to seek strategies that allow an entity to organize, design a desired future, a shared vision with teamwork as the foundation and the human as a philosophy. The objective of this research was to determine how administrative management influences the Satisfaction of the External User in the Luis Palza Levano EsSalud Tacna Primary Care Center II, Tacna Region, Year 2020.

The general problem posed in this research was to determine how Administrative Management influences the Satisfaction of the External User of the Primary Care Center II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Tacna Region, Year 2020.

The general hypothesis was to demonstrate if “Administrative Management significantly influences the satisfaction of the external user of the Luis Palza Lévano EsSalud Tacna Primary Care Center II, Tacna Region, Year 2020.

The work required surveying 338 external users during the consultation in the different external offices of Cap II Luis Palza Levano EsSalud Tacna, in the data analysis and hypothesis testing, descriptive and inferential statistics were applied using the SPSS-v.24 software. As a result, it was obtained that Administrative Management is of an acceptable level in 68.34 % and significantly impacts the satisfaction of external users of the Luis Palza Lévano EsSalud Primary Care Center II, Tacna Region, Year 2020. Tables 55 and 56 show an R squared = 0,999 (99,9 %) and a sig. or p - value = 0,000 <0,05 respectively.

Keywords: Administrative Management, User Satisfaction

INTRODUCCIÓN

En el país los servicios de salud actualmente tienen la responsabilidad de contribuir al desarrollo en cada región, por su proximidad y necesidad de la población, conociendo en el tiempo la realidad problemática de cada sector jurisdiccional, son entidades públicas con mejor programa de presupuesto por resultado en el ámbito económico del Perú; sin embargo, existen brechas que aún persisten y se manifiestan en las necesidades básicas poblacionales, dado que existe deficiente ejecución de gastos, trámite administrativo muy burocrático, distribución de recursos no acorde a las actividades productivas, teniendo como consecuencia la incapacidad de gasto; por lo que, el rol del control Interno no cumple con la verificación de todos los procesos en la gestión gubernamental, para una transparente utilización de recursos.

La presente investigación titulada “La Gestión Administrativa y La Satisfacción Del Usuario Externo En El Centro De Atención Primaria II Luis Palza Levano Essalud Tacna, Región Tacna, Año 2020”, cuyo problema principal ha sido, ¿De qué Manera influye La Gestión Administrativa en la Satisfacción Del Usuario Externo del Centro De Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020 ? y como Hipótesis: La Gestión Administrativa influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro De Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Region tacna, año 2020. Cabe señalar que este informe tiene como estructura seis capítulos: Primero se plantea el problema de investigación; el segundo capítulo, contiene el Marco Teórico que fundamenta el estudio, el tercero es el Marco Metodológico, el cuarto considera al Marco Filosófico, el quinto Resultados, el sexto la discusión. Por último, se consideran las conclusiones, recomendaciones, igualmente se consigna las referencias bibliográficas, instrumentos, matriz de consistencia y los anexos relativos al presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Diversos países subdesarrollados tienen sistemas de salud en condiciones inadecuadas, siendo este un obstáculo para la atención sanitaria oportuna e integral de la población. No obstante, estos problemas sanitarios no sólo lo padece los países en desarrollo, sino también, en algunos países desarrollados, una parte poblacional, poseen obstáculos en el acceso a la atención a consecuencia de disposiciones inequitativas en políticas de gestión para la protección social, este contexto varía en otros países, donde los costos de la atención sanitaria se incrementan paulatinamente debido a la ineficacia de los recursos que tiene el sistema. (Gil, 2016)

Un problema muy relevante, también se presenta en la estructura del sistema de salud, que en muchos países de Latinoamérica existe fragmentación, y uno de los países que tiene marcado este problema es el Perú, que tiene un sistema de salud conformado por varios subsistemas: siendo el Seguro Integral de Salud, EsSalud, la Sanidad de las FF.AA., la Sanidad de la Policía Nacional y las entidades del sector privado, con diferencias en los servicios de atención para el asegurado. (Gil, 2016)

Por otro lado, las políticas de estado en Perú, destinan un financiamiento menor en salud en relación al resto de países de Latinoamérica. Este defectuoso financiamiento impide innovar en los servicios de salud para cumplir con la demanda real de las poblaciones generando insatisfacción e inequidad en la cartera de servicios. A esto, se suma la falta de recurso humano, la existencia de poca competencia y servicio calificado en el desempeño, lo que dificulta la viabilidad de procesos en la atención. (Gil, 2016)

No obstante la problemática en a nivel local en cuanto a los sistemas de salud son deficiente uno de ellos es el otorgamiento de citas, la larga espera de los usuarios por obtener una cita con especialidad, la falta de recursos humanos e infraestructura que genera congestión e insatisfacción del usuario externo de EsSalud; este es el principal problema que aqueja a casi 100 mil asegurados adscritos al nivel primario de atención de salud. Infantes (2016)

Históricamente, los asegurados del sistema de EsSalud han emitido críticas sobre la Gestión Administrativa aplicado en los hospitales y los CAP, igualmente de los servicios de salud y de la deficiente atención médica; constituyendo un factor a intervenir para mejorar. Así también, la alta demanda creciente de la población asegurada se da sobre todo en los Hospitales, comparado a los CAP del primer nivel por falta de servicios médicos que requiere especialidades específicas. Es por ello que el fortalecimiento de atención primaria en las atenciones preventivas promocionales son de mucha importancia tales como educación para la salud, evaluación y control de riesgos e inmunizaciones que están orientadas a minimizar los riesgos y el deterioro de la enfermedad. Infantes (2016)

Otro problema administrativo prevalecen en las personas que recae el liderazgo, pero dirigen ineficientemente su labor; generando procesos administrativos lentos, presupuesto disponible a destiempo, mala praxis gerencial, carencia de medicamentos, material y equipos, deficiente calidad de atención al asegurado, mala gestión de financiamiento y en consecuencia quejas y reclamos del usuario. Hoy en día, la Red EsSalud Tacna requiere urgentemente que el personal administrativo sea más competente en Administración y Planificación, para aplicarla y mejorar la calidad de atención a sus usuarios. Por tanto, es necesario investigar dicha Gestión administrativa y cómo se logra correlacionar la Satisfacción de usuario externo del Centro de Atención Primaria

II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, y así mejorar los logros de los objetivos de dicha entidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿De Qué Manera influye la Gestión Administrativa en la Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020?
- b) ¿Cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión organización y la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020?
- c) ¿Cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020?
- d) ¿Cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión control y la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020?.

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio de investigación se justificó en la identificación y demostración de la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el Centro De Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, basado en un problema existente y priorizado, dado que el número de reclamos de los asegurados va en incremento, respecto a la calidad de atención y el otorgamiento de citas, según reveló un estudio las relaciones de gestión y satisfacción debe darse mediante dimensiones de motivación, liderazgo, comunicación y desempeño laboral, todo en un entorno social equilibrado, por otro lado, es de gran trascendencia evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio recibido, ya que se podrá medir indicadores que viabilice una Gestión Administrativa eficiente, que permita ofertar cada vez mayor calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria.

Este trabajo surge de la necesidad evidente de promover acciones y fortalecer la atención primaria de salud que contribuya a la satisfacción del usuario. Ya que, la población beneficiaria de este estudio lo conformaran los cerca de 70,000 asegurados que acuden al centro de atención primaria Luis Palza Lévano Tacna y de forma indirecta la imagen institucional de EsSalud.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

a) Determinar cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.

b) Determinar cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión organización y la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.

c) Determinar cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.

d) Determinar cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión control y la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna , año 2020.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

La Gestión Administrativa influye significativamente en la Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) La Gestión Administrativa en su dimensión planeación influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.

- b) La Gestión Administrativa en su dimensión organización influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna , año 2020.
- c) La Gestión Administrativa en su dimensión dirección influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.
- d) La Gestión Administrativa en su dimensión control influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN

Basado en la búsqueda bibliográfica tanto de biblioteca física y de motores de búsqueda de bibliografía digital, se pudo encontrar una diversidad de trabajos de investigación similares a nuestro tema problemático, de los cuales, se consideró lo siguiente:

2.1.1 Antecedentes a Nivel Internacionales

Rodriguez y Mendoza (2017) en su trabajo de investigación titulado: “Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador”, para obtener el grado de doctor en ciencias de las salud cuyo objetivo fue establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo; este estudio es de tipo transversal, de correlación, cual muestra es 9 directores de centros de salud y 652 usuarios externos, donde se obtuvo que el Director tuvo una gestión regular de 56 % y satisfactoria de 44 %. El usuario externo tuvo una insatisfacción moderada de 89% y leve 11 %; la calidad de atención global fue mala en 100 %. El coeficiente de correlación por dimension de la gestión con la insatisfacción fue variado, desde negativa débil ($r=-0,28$ y $r=-016$); positiva débil ($r=0,31$) a negativa fuerte ($-0,52$ y $r=-070$). Evidenciandose que una gestión inadecuada se correlaciono de forma directa y significativa a la insatisfacción del usuario.

Espinoza (2017) investigó “Gestión Administrativa del Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tipo C del Cantón Buena Fe de la Provincia de Los Ríos y la Satisfacción del usuario externo. Ambato Ecuador”. El diseño fue de tipo cuali-cuantitativo, descriptiva, con una población de 24 sujetos del personal de salud y 396 usuarios externos. Resultados; se encontró que prevalece un desabastecimiento de medicamentos e insumos, con extenso tiempo de espera en la atención, sin capacitaciones en emergencias y triage del personal de salud, no cumpliéndose con la clasificación correcta de pacientes en emergencia, El 46 % del las atenciones del centro de salud representan los indicadores del servicio de emergencia, lo cual manifiesta el colapso del mismo. Conclusión. El 2,88 % de las atenciones requiere ingreso hospitalario de emergencias, el tiempo de espera para la atención es largo, los pacientes no son clasificados adecuadamente y priorizados en la atención. Estos hallazgos, permitieron diseñar cambios administrativos que mejorará la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Alvarez (2014) investigó “Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Básico Baños Ambato, Ecuador”, este estudio es de tipo transversal exploratorio, descriptivo y correlacional. La población y muestra se aplicó a toda la población de los usuarios internos 15 y externos 45. Entre los principales resultados es haber evaluado el nivel de servicio brindado en el área de emergencia, permitiendo a identificar los factores sujetos a cambio y proponer acciones inmediatas de gestión que ayuden al servicio de emergencia posicionar una mejor expectativa de atención.

Seitio K., et al (2014) en su estudio sobre Evaluación del desempeño del sistema de hospitales públicos de Botswana - África; tienen por objetivo asociar los indicadores de evaluación con las mejoras en el desempeño hospitalario y determinar la utilidad del sistema de indicadores del Marco de Evaluación del Desempeño de los Sistemas de Salud de la Organización Mundial de

la Salud. La información esta basada en el análisis documental, datos obtenidos de 54 informantes conformado por directivos y personal (N=40), funcionarios de organizaciones relacionadas (N=14), encuestas a gerentes hospitalarios (N=42) y trabajadores de salud (N=389). Resultados; la dirección y toma de decisiones está altamente centralizadas en la estructura organizacional del sistema hospitalario público de Botswana, existe alto acceso físico a los servicios de salud, no obstante, la distribución de instalaciones y camas hospitalarias generan desafíos por su inequidad e ineficiencia La resolución de servicios en los hospitales es limitada por recursos insuficientes; con retos preponderantes en la calidad de la atención. Se concluye que «Mientras que Botswana invirtió considerablemente en la construcción de hospitales en todo el país, lo que dio como resultado un alto acceso físico a los servicios, la organización y el gobierno del sistema hospitalario y los recursos inadecuados limitan la prestación de servicios» (Seitio K.; et al. 2014: 179).

2.1.2 Nacional

Bao (2019) investigó “Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Escuela de Posgrado de La UNHEVAL”. Cuyo nivel de investigación correlacional, descriptivo y diseño no experimental; la población de estudio lo conformó 18 trabajadores, seleccionados por muestreo censal. Se utilizó la encuesta para recolectar la información primaria y como instrumento el cuestionario con escala Likert “Siempre”, “A veces” y “Nunca”. La confiabilidad del cuestionario de satisfacción obtuvo alfa de Cronbach de 0,82 y el de gestión administrativa de 0,76. Se concluye que la Gestión Administrativa tuvo una leve correlación inversa ($r=-0,194$) no significativa con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Escuela de Posgrado de La UNHEVAL

Maza (2018) investigó “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre ambas variables en la entidad indicada. el tipo de investigación fue aplicada de nivel correlacional, cuantitativo, con diseño no experimental. La muestra censal lo conformo 40 trabajadores; utilizando como técnica la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario validado por juicios de expertos y una confiabilidad alta de Alfa de Cronbach. Conclusión; la gestión administrativa evidenció muy alta relación positiva ($Rho=0,953$) con la satisfacción laboral; la planeación de la gestión administrativa tiene relación positiva alta ($Rho=0,861$), la dimensión organización tuvo elevada correlación ($Rho=0,959$), la dimensión dirección tuvo relación positiva alta ($Rho=0,837$) y la dimensión control tuvo elevada correlación ($Rho=0,945$) con la satisfacción laboral.

Luna (2017) investigó “Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017”; con tipo de estudio descriptivo relacional no experimental, ejecutada en una población de 82 trabajadores, aplicando la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario. Conclusión; se encontró evidencia de que la gestión administrativa se relacionó significativamente ($p=0.000$) con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios de la Red de Salud Picota.

Ortiz (2017) investigó “Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017”; cuyo objetivo fue relacionar ambas variables en los usuarios externos. El tipo de investigación es básica, correlacional de diseño no experimental, transversal. La población de estudio lo conformo 156 sujetos, a quienes se aplicó la técnica de encuesta mediante dos cuestionarios con escala Likert. Resultado y conclusión; se encontró que el mayor porcentaje (76,3 %) de los usuarios externos perciben que la gestión administrativa de la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja es adecuada.

percibieron un nivel de gestión administrativa buena, seguido de un 13,5 % con nivel deficiente, y 10,3 % con nivel excelente; lo que significa que los evaluados manifiestan una gestión administrativa adecuada. Respecto a la satisfacción, predominó un nivel de percepción bueno con 73,1 %, seguido del nivel deficiente con 16,7 % y nivel excelente sólo el 10,3 %, poniendo en evidencia que alrededor de una cuarta parte de la población encuestada del servicio unidad de Juventudes Recreación y Deportes, no asume que la gestión administrativa es la mejor.

Gutierrez (2017) investigó “Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017” cuyo objetivo fue relacionar ambas variables en la institución indicada. El tipo de estudio es descriptivo correlacional de diseño no experimental, aplicada en una muestra de 36 personal administrativo y 40 usuarios externos, utilizando como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario de escala Likert, con una confiabilidad alta de Alfa de Cronbach. Resultados y conclusiones; se encontró que no existe relación significativa de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario externo ($Rho=0,273$; $p>0,05$) en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Diaz (2016) investigó “Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CERAMAX) - Lima, año 2016 ; cuyo objetivo fue relacionar ambas variables en el usuario de dicha institución. El tipo de estudio es descriptivo-correlacional con diseño no experimental transversal, en cuya metodología se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios validados que fueron aplicados a una población de estudio conformado por 18 profesionales, 43 técnicos y 138 usuarios, seleccionados en forma aleatoria. Resultados: se encontró que el 78 % de profesionales, 76 % de técnicos y 68 % de usuarios percibieron una gestión administrativa adecuada. Mientras que el 67 % de profesionales, 75 % de

técnicos y 61 % de usuarios manifiestan una calidad de atención brindada es óptima. Conclusión; la Gestión Administrativa incide significativamente sobre la Calidad de Atención al usuario en el Centro de Radiodiagnóstico Maxilofacial – CERAMAX.

Gil (2016) investigó “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”; cuyo objetivo fue determinar la relación existente de ambas variables en dicha institución, el tipo de investigación fue correlacional no experimental, con una población de estudio de 58 usuarios. Resultado y conclusiones; se encontró que existe una elevada correlación positiva entre las variables ($r=0,911$), concluyendo que en la medida que aumenta la percepción de la Gestión administrativa, también hay un aumento de la satisfacción del usuario y basado en el coeficiente de determinación ($0,831$), se explicaría que el 83 % de la satisfacción se da por la Gestión administrativa desarrollada en dicho hospital.

Ocampos y Valencia (2016) realizaron el estudio “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en La Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016”; cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables en dicha institución, el tipo de estudio fue descriptivo transversal con diseño no experimental ejecutado en una población de estudio de 39 trabajadores administrativos, aplicándose la técnica de encuesta y como instrumento de recolección de datos un cuestionario de tipo Likert. Resultado y conclusión; se evidenció que la Gestión Administrativa tiene una correlación directa moderada con la Calidad del Servicio según la percepción manifestada por el trabajador administrativo.

Paredes (2015) investigó “La Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario Externo del área de Nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga

Asenjo, Chiclayo, 2015”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables en dicha institución, el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, de diseño no experimental; ejecutado en una población de 2400 personas. Aplicándose la encuesta y como instrumento el cuestionario en escala Likert. Resultado y conclusión; cabe resaltar que el 22,1 % de los usuarios manifestaron estar satisfechos con la gestión administrativa del área de nutrición; mientras que un 77,9 % percibieron estar insatisfacción con el área.

Vigo (2015) investigó “Gestión administrativa y el nivel de satisfacción del personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Huando – 2015”; cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre ambas variables en la mencionada institución. Metodología; diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional con una población de 15 nombrados, 08 contratados CAS, 17 de otros tipos de contrato, utilizandose la encuesta y como instrumento el cuestionario, distribuido con: 24 items para la Gestión Administrativa y 21 items para la satisfacción. Resultado; la percepción de la gestión administrativa fue de nivel bueno en el 15 %, el nivel regular fue 52,5 % y el nivel malo 32,5 %; respecto a la satisfacción laboral, predomina el nivel medio (47,5 %) con el nivel bajo (40 %), a diferencia del nivel alto con sólo 12,5 %. Conclusión; se evidencia que la gestión administrativa tuvo una relación moderada directa y positiva ($r=0,597$; $p=0,000$) con el nivel de satisfacción laboral del personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Huando.

Vega y Salcedo (2014) investigaron “Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios internos de los establecimientos de salud de la Microred ATE III-Lima-2014.”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables en dicha institución, con tipo de investigación descriptivo y diseño no experimental, correlacional, ejecutado a una muestra de 132 usuarios, en quienes se aplico la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala Likert. Resultados; se encontró que el

54 % percibe una gestión administrativa de nivel regular, el 25 % percibió un nivel bueno, el 15% nivel malo y sólo 6 % considera muy mala; respecto a la satisfacción laboral, el 45 % están medianamente satisfechos, el 33 % satisfechos y 17 % insatisfechos. Se concluye que la gestión administrativa tiene una fuerte correlación positiva ($r=0,719$) con el nivel de satisfacción de los usuarios internos en la Microrred ATE III.

2.1.3 Regional

Fernández (2016) investigó “Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario, área de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San Francisco, Tacna, 2016”, cuyo objetivo es determinar la calidad de la gestión institucional y la satisfacción del usuario, el tipo de estudio es correlacional básico y transversal, con una muestra conformada por 60 usuarios atendidos en el área de Terapia Física y Rehabilitación. Se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala Likert, el análisis de datos se realizó en el paquete SPSS V.22. Resultados; Un 63,3 % de los usuarios evaluados percibieron como regular a la calidad de gestión institucional. Un 50 % de los encuestados refirieron una satisfacción regular del servicio recibido, pero un 43,3 % tuvo mala percepción; es decir, los usuarios no están conformes con la calidad de gestión institucional ofrecido por el área de terapia física y rehabilitación. Conclusión; se evidenció que no existe relación entre la gestión institucional con la satisfacción del usuario ($r=0,037$).

2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS

2.2.1 Gestion Administrativa

2.2.2.1 Antecedentes de Gestion Administrativa

Gestión del latín gestio: acción administrar. Gestión, dirección. Actividad profesional que busca plantearse objetivos y medios de su aplicación, a estructurar la organización de sistemas, a plantear estrategias para el desarrollo y a gestionar los parámetros del personal. El concepto gestión involucra preponderantemente la acción, del latín actionem; cuyo significado manifiesta intención o deseo de interés capaz de incidir en una situación particular. Así la acción tienen especial énfasis en la definición de gestión por la diferencia que se contextualiza con el concepto de administración. No se considera a la gestión como una ciencia disciplina, mas bien se considera dentro del contexto de la administración, o como un estilo de administración Piñones.

2.2.2.2 Definiciones de Gestión Administrativa

Según el diccionario de la Real Academia Española (DRAE) el término gestión es la “Acción y efecto de gestionar” y “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”

Así también DRAE, define a la gestión “es la acción y efecto de gestionar, donde gestionar significa textualmente hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un anhelo cualquiera”. Pudiendo interpretarse en el contexto organizacional como “las actividades o procesos que se deben ejecutar para alcanzar los objetivos de la organización”.

Neira A. (2013), señala que la gestión es la “clasificación y ordenamiento de los pasos específicos que se debe seguir para lograr la meta establecida por la organización”.

Torres y Díaz (2010), señalan que “las organizaciones se destacan en la constitución por seres humanos, en donde asumen una responsabilidad compartida para lograr el objetivo de la empresa, a través de la disposición de sus recursos y capacidades. Basado en esto, las organizaciones definen su rumbo, según lo que desarrollan, para satisfacer a sus clientes, buscando persistir en el mercado. Entonces, el valor del factor humano, se evidencia por la obtención de los resultados, en cualquiera de los proyectos que lleve a cabo en la empresa”.

Rubio (2008), expresa “que la gestión se respalda y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para lograr resultados, por medio de funciones como planificación, organización, recursos humanos, dirección, control y representatividad. Resalta que la gestión es la constante toma de decisiones basado en tipos de información que emanan de las situaciones del día a día, situaciones imprevistas, inciertas, o fuera del control del gestor, y aquellas que corresponden a los objetivos definidos”.

Anzola, Sérvulo (2002), plantean que:

“La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”.

“Cada institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa coherente para una entidad, para fortalecerla y hacerla operativa, emergera objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional”.

Plantea además, que “las cuatro funciones administrativas: organización, planeación, control y dirección; son los pilares de una buena gestión administrativa y se encuentran interrelacionadas y entrelazadas. La secuencia de estas funciones administrativas debe corresponder de manera coherente con los objetivos planteados por la empresa”.

B. Objetivos de la Gestión Administrativa

- ✓ Mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo.
- ✓ Proporcionar productos y servicios de calidad.
- ✓ Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.
- ✓ Contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos.

C. Importancia de la gestión administrativa

El reto que aborda la gestión administrativa moderna, es construir una sociedad mejor con normas sociales adecuadas y con instituciones eficaces. El componente de supervisión de las instituciones está en estrecha relación con una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de muchos objetivos es responsabilidad del administrador, y donde la institución deposita su confianza en sus capacidades.

Zamora (2016)

En situaciones extremas, donde se requiera una gran destreza y uso de recursos materiales y humanos para llevar a cabo procesos de gran magnitud la administración ocupa una real importancia para el cumplimiento de sus objetivos y desarrollar adecuadamente sus procesos que coadyuvan a alcanzar resultados planificados. Este hecho acontece en la administración pública, dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban ligadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.**Zamora (2016)**

D. Medios utilizados en la gestión administrativa

➤ Recursos Materiales

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc.
- Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc.

➤ **Recursos Técnicos**

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

- Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos.
- Fórmulas, patentes, marcas, etc.

➤ **Recursos Humanos**

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, etc.

➤ **Recursos Financieros**

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, entre otros.
- Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores.

2.2.2.3 Dimensiones de la Gestion Administrativa

Huisa (2013), en el contexto de las dimensiones de la gestión administrativa planteó que: “La Gestión Administrativa se desarrolla en cuatro dimensiones: planificación, control, organización y dirección”.

Añade además que, “el personal a cargo de la gestión administrativa debe planear las estrategias principales que le permitan a la empresa alcanzar sus objetivos, organizar a su equipo a cargo de modo que les facilite todo lo necesario para que ellos puedan cumplir con su labor de manera eficaz, debe controlar en todo momento que lleve a cabo lo planificado y nada se salga del camino trazado, de ser así debe corregir oportunamente y guiar con asertividad al personal, ya que su principal objetivo es garantizar la eficacia en los servicios que brinda”.

Dimensión 1: Planificación

Huisa (2013), sostiene que:

“La planificación administrativa consiste en establecer los recursos, objetivos y actividades necesarias para el logro de los objetivos propuestos. Es un proceso de selección de recursos, alternativas, medios y objetivos con el fin de elevar el nivel de desarrollo de una empresa, institución o país”. (p. 99).

En la gestión administrativa, el personal que tiene un cargo como primera acción debe enfocar la planificación, delimitando claramente los objetivos de la entidad o empresa considerando el contexto real en todo momento, con el fin de lograr las metas propuestas, posteriormente debe enfocarse en obtener los recursos indispensables para desarrollar la totalidad de acciones planificadas conducentes a alcanzar los objetivos definidos al principio por el grupo social.

Para Stoner (2009), “la planeación también establece una jerarquía. La planeación se clasifica en operacional, táctica y estratégica. La planeación estratégica es la que tiene mayor amplitud debido a que incluye a todos los agentes involucrados dentro de la organización. Entonces podríamos decir que la planeación estratégica plantea objetivos a ser cumplidos a largo plazo. La planeación táctica, a diferencia de la planeación estratégica, no es tan amplia

debido a que se lleva a cabo por departamentos. Por tanto, podríamos decir que la planeación táctica plantea objetivos a ser cumplidos a mediano plazo. La planeación operacional, en comparación con las dos anteriores, es más específica debido a que las metas se establecen por tareas específicas o actividades particulares. Entonces podríamos decir que la planeación operacional plantea objetivos a ser cumplidos a corto plazo”.

Louffat (2012), por su lado definió como: “El primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo”.

Louffat, considera “a la planificación como el proceso administrativo de mayor importancia a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo, es a través de planificación que se fija a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, nos permite adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia , eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean en las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua”.

El mismo autor, sostiene que “en toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando, responsabilidad y ética profesional (Louffat, La planificación será la dimensión que inicie todo el proceso para llegar a un punto

específico, para establecer los objetivos que la institución se proyecte, y así lograr las metas establecidas”.

Dimensión 2: Organización

Huisa (2013), fundamento que “Es un proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntos de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas”.

Louffat (2012) lo definió como:

“La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución”.

De acuerdo al autor, “el diseño organizacional se elabora con el propósito de que tanto el objetivo general, así como los objetivos estratégicos se lleguen a cumplir la puesta en marcha el programara de operaciones en forma anual, a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo, es a través de planificación que se fija de derrotero a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, de tal manera que nos permita adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia, eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean de acuerdo capacidad de administrar eficientemente recursos que permite evaluar la

eficiencia y eficacia de las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua”.

Stoner (2009), define también que la “Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno”.

Según los autores “el diseño organizacional tiene el propósito de que tanto el objetivo general, así como los objetivos estratégicos se lleguen a cumplir la puesta en marcha el programara de operaciones en forma anual, a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo; es a través de planificación que se fija de derrotero a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, de tal manera que nos permita adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia, eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean de acuerdo a la capacidad de administrar eficientemente los recursos” (Stoner, 2009, p. 148).

En síntesis, la organización es la segunda dimensión que permitirá el vínculo entre los trabajadores de la institución, dado que un entorno laboral en armonía no solo beneficia a la empresa sino también a los trabajadores generando un clima laboral armonioso.

Dimensión 3: Dirección

Huisa. (2013) fundamenta que “Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus

diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas”. Una dirección eficiente busca procurar que los subordinados contribuyan al logro de los objetivos trazados en la empresa, este horizonte se alcanzará cuando el subordinado este motivado; y esto asu vez se concretará cuando el subordinado este involucrado en los mismos, no obstante, esto se producirá cuando los objetivos particulares sean satisfechos.

Señala además que: “El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer” (Huisa, 2013, p. 100).

Robbins y De Cenzo (2013) fundamenta que “La dirección es otro componente de la gestión; los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización”.

Así también, plantean que una dirección eficiente “el direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer. Así mismo debemos lograr en los subordinados adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia, conseguir que se sienta como parte integrante de la empresa, para garantizar que su desempeño sea lo más óptimo, para alcanzar los objetivos estratégicos que se tenga en el plan anual de operaciones”.

Stoner, Freeman y Gilbert (2009) fundamentan que, “la dirección implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección”.

Por otro lado, estos autores señalan “lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa en el menor tiempo posible, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y cuando sus objetivos individuales son satisfechos y a la vez motivarlos a trabajar con cel y confianza”.

Los autores sostienen además que, “se debe lograr que los subordinados adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia, conseguir que se sienta como parte integrante de la empresa, para garantizar que su desempeño sea lo más óptimo, para alcanzar los objetivos estratégicos que se tenga en el plan anual de operaciones. Entonces el direccionamiento se constituye como una guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, cuando logran un desempeño con responsabilidad”. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009, p. 13).

Dimensión 4: Control

Huisa (2013) fundamenta que, “el control es útil para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y proponer las correcciones coherentes con la expectativa de cumplir con los planes. Los instrumentos de control son bastante conocidos como: el presupuesto, los registros de inspección, etc”.

El mismo autor considera además que, “mediante del control se puede evaluar y medir el desempeño en relación con metas, el control es la guía para la evaluación de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad, porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. (Huisa, 2013, p. 100).

El autor también sostiene que, “el control es la función administrativa que permite evaluar el rendimiento, siendo fundamental en los procesos administrativos y los que están a cargo serán personas muy probas, competentes, leales y en amparo a la verdad controlen el desempeño de los empleados en una organización; el control es clave para describir, analizar y concluir de los resultados obtenidos en el funcionamiento de la empresa y tomar las medidas correctivas, a través de una reingeniería que permita dinamizar el desempeño de los trabajadores conducentes a la eficiencia y eficacia de la empresa”.

Koontz y Wehrich (1994), hace referencia del concepto de Control Interno, indicando que, “las funciones del mismo son principalmente responsabilidad del gerente, de los funcionarios y de los servidores de la empresa. El control interno requiere de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas”.

Los autores fundamentan que, “el control viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer, y la verificación del cumplimiento de las

tareas asignadas. Con el control, se puede apreciar cómo está yendo la institución, si tiene un buen camino, y al mismo tiempo, podemos identificar las fallas que se presentan para lograr los objetivos que buscamos”. (Koontz y Weihrich, 1994, p. 25).

2.2.2 Definición de Satisfacción del Usuario

Rey (2000), fundamenta que, “la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y es útil como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. La satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. De cierta forma, la satisfacción otorga una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información; por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información”.

Martínez-Tur, Peiró, Ramois (2014), en su libro *Satisfacción del Cliente y la Calidad del Servicio*, fundamenta que, “los estudios de calidad de servicio y satisfacción de los consumidores y usuarios tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al valorar los productos que las organizaciones son capaces de brindar. Con esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones es valorado en último término por las personas que adquieren o utilizan los bienes de consumo y servicios. La psicología ha venido haciendo contribuciones importantes a la investigación e intervención relacionadas con la calidad de servicio y satisfacción de los consumidores y usuarios”.

kotler y Amtrong, (2012) en su libro de Marketing, señala que, “los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofertan en venta, y que son esencialmente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo. Por mencionar unos ejemplos, son los servicios bancarios, los hoteles, las aerolíneas, el comercio minorista, la comunicación inalámbrica y los servicios de reparación para el hogar”.

2.2.3 Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

Zeithaml y Bitner (2002), definen que, “la satisfacción es la evaluación que los usuarios realizan del servicio recibido teniendo en cuenta si sus expectativas y necesidades estuvieron cubiertas. Esta evaluación es afectada por factores situacionales y personales que pueden afectar la percepción. Además, señalan que existen estándares o puntos de referencia para los usuarios, es decir existe un servicio esperado basado en las dimensiones del servicio tales como: la Expectativa, significa lo que realmente se recibe versus lo que se espera recibir.y la Percepción, que es la evaluación posterior que hace el usuario”.

Gosso (2008), fundamenta que, “la satisfacción es el producto de la evaluación que realiza el usuario después de haber consumido un servicio en base a si ha cumplido sus expectativas y necesidades”. Este autor, para determinar la satisfacción del usuario propone 3 dimensiones:

- ✓ **Eficacia:** “La eficacia es la medida que permite alcanzar los objetivos o resultados propuestos, realizando actividades que nos lleven a cumplir las metas establecidas” (Gosso 2008).

- ✓ **Eficiencia:** “La eficiencia es utilizar los recursos adecuadamente de modo se obtenga los mayores resultados con una reducida inversión” (Gosso 2008).

- ✓ **Comodidad:** “La comodidad es la sensación de satisfacción del usuario con el ambiente donde se desarrolla el servicio haciendo que este sea confortable y placentero” (Gosso 2008).

2.2.4 Modelos Teóricos de la Satisfacción

Según Hernandez (2011), se ha abordado de diferentes formas para medir la satisfacción de los usuarios y destaca sobre la “importancia de la satisfacción del usuario”. Algunos autores y sus modelos teóricos se han servido para evaluar la satisfacción de los usuarios, los que mencionamos a continuación:

Teoría de la no confirmación de expectativas: se fundamenta “en un modelo de marketing, es un modelo retomado de la mercadotecnia, indicando que los usuarios comparan las expectativas de lo que van a consumir con la experiencia real de consumo. Cuando la experiencia resulta positiva se genera satisfacción en el usuario, cuando es menor a sus expectativas se genera insatisfacción”. Zamora (2016)

Descontento potencial: emergió en la época de los setenta. Este descontento se da de dos maneras: (a) externo el usuario presenta sus quejas ante a fin de obtener solución ante las instancias correspondientes, (b) potencial, el usuario no hace pública su queja a pesar de estar insatisfecho. Zamora (2016)

2.2.5 Niveles de Satisfacción

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

a. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

b. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

c. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS:

Algunas definiciones relevantes para el mejor entendimiento del presente trabajo de investigación:

✓ **Administración:** Es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales,

tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible.

- ✓ **Atención primaria en salud:** Es la asistencia sanitaria esencial, basada en métodos y tecnologías prácticas, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad, mediante su plena participación, y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar, en todas y cada una de las etapas de su desarrollo con espíritu de autoresponsabilidad y autodeterminación.
- ✓ **Centro de Atención Primaria (CAP) :** Es el primer lugar donde hay que ir cuando se tiene un problema de salud o cuando se quiere prevenir de alguna enfermedad. Ofrece asistencia sanitaria y social, y servicios de promoción de la salud, de atención preventiva, curativa y rehabilitadora.
- ✓ **Comodidad:** Es la sensación de satisfacción del usuario con el ambiente donde se desarrolla el servicio haciendo que este sea confortable y placentero.
- ✓ **Control:** Cuantificar el progreso realizado por el personal en cuanto a los objetivos marcados.
- ✓ **Dirección:** Un elevado nivel de comunicación con su personal y habilidad para crear un ambiente propicio para alcanzar los objetivos de eficacia y rentabilidad de la empresa.
- ✓ **Eficacia :** Medida con que la que alcanzamos los objetivos o resultados propuestos, realizando actividades que nos lleven a cumplir las metas establecidas.
- ✓ **Eficiencia:** Es usar los recursos de manera adecuada de modo se obtenga los mayores resultados con la mínima inversión.
- ✓ **Estrategia:** estrategia es más de lo que una empresa planea hacer, es también lo que realmente lleva a cabo.
- ✓ **Gestión:** Proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa.

- ✓ **Gestión Administrativa:** Forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.
- ✓ **Nivel de satisfacción de los usuarios externos:** Es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos.
- ✓ **Objetivo:** Fin, deseo que se persigue lograr.
- ✓ **Organización:** Obtener el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados.
- ✓ **Planificación:** Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos concretos.
- ✓ **Recursos Humanos:** Es el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización.
- ✓ **Salud:** Serie de condiciones físicas en que se encuentra un ser vivo en una circunstancia o momento determinados.
- ✓ **Satisfacción.** Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, satisfacer exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.
- ✓ **Usuario y/o cliente:** Es una persona que utiliza un servicio profesional de otra. Persona física o moral que acude a una institución para percibir un servicio o efectuar un trámite.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Estudio

La investigación es básica o fundamental” (Bunge, 2000), ya que tiene el propósito de generar nuevos conocimientos, innovando teorías y conceptos concerniente a la Gestion Administrativa y Satisfaccion del Usuario.

3.1.2. Diseño:

El estudio es no experimental, porque no se manipula deliberadamente variables, es decir, se observa a los hechos en su contexto real, para posteriormente analizarlos. (Hernandez y Baptista 2012); es descriptivo, transversal y correlacional. Descriptivo por que se describe la variable de interés; transversal, porque se observa en tiempo y espacio determinado y correlacional porque busca demostrar la influencia entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.

3.2. POBLACIÓN Y/O MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1. Población

La población de estudio estará conformada por el total de 2789 atenciones efectuadas al usuario externo en los diferentes servicios medicina, odontología y enfermería del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna 2020.

La muestra estará conformado por 338 atenciones a los usuarios externos en quienes se les aplicará la técnica e instrumentos de acopio de información (Ver anexo 3).

Criterios de Inclusión

- ✓ Usuarios con edades entre 18 y 65 años, de ambos sexos.
- ✓ Usuarios que recibieron dos o más atenciones en la consulta externa.
- ✓ Usuarios que reciben atención de salud en el centro de atención primaria II Luis Palza Levano de EsSalud Tacna.
- ✓ Usuarios que desean participar voluntariamente en el estudio.

Criterios De Exclusión

- ✓ Usuarios con edades de 17 a menos y de 65 a más años, de ambos sexos
- ✓ Usuarios que no reciben atención de salud en el centro de atención primaria II Luis Palza Levano de EsSalud Tacna.
- ✓ Usuarios que no desearon participar en el estudio.

Operacionalización de variables

Identificación de variables

a) Variable Independiente

“La Gestion Administrativa”

b) Variable Dependiente

“Satisfaccion del Usuario Externo”

3.3.1. Operacionalización de variables

Dimensión e Indicadores de la Gestión Administrativa

DIMENSIÓN	INDICADORES
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actúa de acuerdo a su misión/visión ✓ Objetivos institucionales ✓ Coordinación de acciones ✓ Selección de estrategias
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategias de atención al cliente ✓ Adecuada socialización ✓ Cumplen su manual de funciones ✓ Organigrama institucional.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación organizacional ✓ Trabajo en equipo ✓ Estrategias de motivación ✓ Se genera la conciliación
Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de la calidad en el servicio. ✓ Control de la satisfacción del cliente. ✓ Posicionamiento en el mercado. ✓ Control de todo el proceso (auditoría).

Fuente: Salas (2016), Huisa (2013), modificado por el investigador.
Elaboración: Propia

Dimensión e Indicadores de la Satisfacción del usuario Externo

DIMENSION	INDICADORES
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El servicio de atención puede atender sus demandas. ✓ Se cumple con calidad y oportunidad lo solicitado. ✓ Recibió buena orientación para la atención de sus requerimientos. ✓ El personal que lo atendió está bien capacitado.
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pudo obtener una pronta solución a su requerimiento. ✓ El trámite lo realizó en un proceso corto. ✓ El tiempo que le dedicaron fue suficiente. ✓ El número de trabajadores en el adecuado

Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El horario de atención es adecuado. ✓ Recibió buen trato en el servicio de atención. ✓ La sala de espera es de tamaño apropiado para el número de usuarios. ✓ La sala de espera estuvo limpia y acogedora. ✓ Los ambientes estaban bien iluminados. ✓ Está satisfecho con la rapidez en la atención. ✓ Se respetó el orden de llegada en la atención.
------------------	---

Fuente: Gosso (2008), modificado por el investigador.
Elaboración: Propia

3.3.3. Operacionalización de las variables

Operacionalización de variable Gestion Administrativa

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Dependiente: La Gestión Administrativa	Huisa (2013) define a la gestión administrativa, como estrategias principales que permiten a la empresa alcanzar sus objetivos, organizar a su personal de modo que les facilite todo lo necesario para que ellos puedan cumplir con su labor de manera eficaz y garantizar la eficacia en los servicios que brinda. En tanto la gestión administrativa en salud es definida como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre el sistema de la salud pública y que va en mantener o mejorar la salud de la persona.	La gestión administrativa, es la evaluación de cuatro dimensiones como el de planeación, organización, dirección y control. con sus respectivos indicadores y 16 ítems que contiene el cuestionario medido en la escala de Likert:Terry (2011).	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actúa de acuerdo a su misión/visión ▪ Objetivos institucionales ▪ Coordinación de acciones ▪ Selección de estrategias
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategias de atención al cliente ▪ Adecuada socialización ▪ Cumplen su manual de funciones ▪ Organigrama institucional.
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación organizacional ▪ Trabajo en equipo ▪ Estrategias de motivación ▪ Se genera la conciliación
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de la calidad en el servicio ▪ Control de la satisfacción del cliente ▪ Posicionamiento en el mercado ▪ Control de todo el proceso (auditoría)

Fuente: Salas (2016), Huisa (2013), Terry (2011), modificado por el investigador.
Elaboración: Propia

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario externo

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Independiente: Satisfacción del Usuario Externo	Según Gosso, (2008), la satisfacción es el producto de la evaluación que realiza el usuario después de haber consumido un servicio en base a si ha cumplido sus expectativas y necesidades.	La propuesta para medir la satisfacción del usuario se basa en tres dimensiones y son: (a) eficacia, (b) eficiencia y (c) comodidad. haciendo uso de sus indicadores y 15 ítems que contiene el cuestionario medido en la escala de Likert.	Eficiencia	El servicio de atención puede atender sus demandas. Se cumple con calidad y oportunidad lo solicitado. Recibió buena orientación para la atención de sus requerimientos. El personal que lo atendió está bien capacitado.
			Eficacia	Pudo obtener una pronta solución a su requerimiento. El trámite lo realizó en un proceso corto. El tiempo que le dedicaron fue suficiente. El número de trabajadores en el adecuado
			Comodidad	El horario de atención es adecuado. Recibió buen trato en el servicio de atención. La sala de espera es de tamaño apropiado para el número de usuarios. La sala de espera estuvo limpia y acogedora. Los ambientes estaban bien iluminados.

Fuente: Gosso (2008), modificado por el investigador.
Elaboración: Propia

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el procesamiento y recolección de datos se utilizó la técnica de la Encuesta, elaboradas con previa asesoría de 3 especialistas en el tema.

Los cuestionarios que se aplicó a los pacientes Adultos Mayores Diabéticos para caracterizar la Calidad de Atención de Enfermería y su relación con el Autocuidado, han tenido previa validación.

3.4.1. Instrumentos:

El instrumento a emplearse en el presente proyecto es el cuestionario, en donde se plasmarán las preguntas por cada dimensión a investigar.

3.5. PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS

Para la recolección de los datos se solicitó la autorización del Gerente del Hospital Daniel Alcides Carrión Tacna - EsSalud y del Jefe del Comité de Investigación de la misma entidad, posteriormente se coordinó con la Dirección del Centro de Atención Primaria Il Luis Palza Levano.

Previo consentimiento de los pacientes se realizó el recojo de la información mediante una entrevista estructurada.

El proceso de recolección de los datos fueron llevados de la siguiente manera: Cuestionario de la Gestión Administrativa junto con el cuestionario de la satisfacción del usuario externo, se aplicó durante la espera a su consulta externa de los diferentes servicios, procurando que el tiempo de recolección de datos sea rápido y fluido debido a la pandemia de la COVID 19, respetando sus derechos humanos en forma individual de cada usuario.

Las encuestas fueron aplicadas de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada usuario, utilizando aproximadamente 5-15 min. Por cada encuesta.

Dichas encuestas fueron ejecutadas en el mes de julio, agosto y septiembre en diferentes turnos mañanas y tarde.

Para el procesamiento de datos se utilizará el Software estadístico SPSS versión 24.0, para Windows.

Se utilizará las siguientes técnicas estadísticas para el análisis de datos:

- a) Tablas de frecuencias y figuras estadísticas
- b) Estadística descriptiva (media aritmética y desviación estándar)
- c) Tablas de contingencia
- d) Coeficiente de correlación de Pearson
- e) Prueba de significancia de la Distribución Normal (Z)
- f) Regresión lineal.

3.6. LAS FICHAS TÉCNICAS DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO

3.6.1. Cuestionario de la variable Gestión Administrativa

Tabla 1

Ficha técnica Gestión Administrativa

Autores	Salas (2016), Huisa (2013), modificado por el investigador; karla gamero.
Procedencia	Propuesta por el investigador
Año	2020
Tiempo de Administración	15 minutos
Tipo de Instrumento	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
Fiabilidad	0,877 coeficiente Alpha de Cronbach
Finalidad	Evaluar el nivel de Gestion Administrativa

Elaboración: Propia

Descripción de la Prueba

El cuestionario que mide el Nivel de Gestión Administrativa consta de 16 ítems, con cinco posibilidades de respuesta cada uno: Excelente , Bueno , Aceptable , Cuestionable , Pobre, Inaceptable . Presenta 4 dimensiones y son:

- a) Dimension Planeacion (Ítems: 1 al 4).
- b) Dimension Organización (ítems:5 al 8).
- c) Dimensión Dirección (Ítems: 9 al 11).
- d) Dimensión Control (Ítems: 12 al 16).

Las guía de instrucción para realizar el cuestionario, fueron impresas en cada ejemplar y debieron ser leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada persona.

3.6.2 Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo

Tabla 2

Ficha técnica Satisfacción del Usuario Externo

Autores	Gosso (2008), modificado por el investigador.
Procedencia	Propuesta por el investigador
Año	2020
Tiempo de Administración	15 minutos
Tipo de Instrumento	Cuestionario Estructurado con escala de Likert
Fiabilidad	0,838 coeficiente Alpha de Cronbach
Finalidad	Evaluar la satisfacción del usuario externo del centro de atención primaria Luis Palza Levano EsSalud Tacna.

Elaboración: Propia

Descripción de la prueba

El cuestionario que mide el Nivel de satisfacción del usuario externo consta de 16 ítems, con cinco posibilidades de respuesta cada uno: Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Muy deficiente. Presenta 3 dimensiones y son:

- e) Eficiencia (Ítems: 01 al 04).
- f) Eficacia (ítems: 05 al 09).
- g) Comodidad (Ítems: 10 al 16).

La guía de instrucción para cumplimentar el cuestionario, fueron impresas en cada ejemplar y debieron ser leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada persona.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

4.1. EL MARCO FILOSÓFICO

El eje fundamental para el desarrollo de este proyecto gira sobre dos variables: la Gestión Administrativa y la satisfacción del usuario externo, lo que a su vez se enmarcan en el aspecto ontológico permitirá estudiar parte de la realidad del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Levano de EsSalud de Tacna a través de la recolección de datos, y del marco ontológico conceptualizando al ser humano como el eje central y principal preocupación del investigador. Dentro de las posturas epistemológicas, este estudio pretende hacer entender que es el conocimiento y como se construye, será el Paradigma positivista, cuya postura el hombre es visto desde una postura epistemológica positivista (Psicología conductista).

Este paradigma asume un abordaje metodológico cuantitativo, el interés por saber es la predicción para poder actuar sobre la naturaleza.

4.2. Postulados de la Postura Positivista:

Por la propia naturaleza de la investigación se enmarcara en postulados como:

- ✓ La realidad es objetiva.
- ✓ Se planteara una separación sujeto observador-objeto observado.
- ✓ La realidad es causal.
- ✓ La realidad es observable y medible.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis estadístico

5.1.1. Análisis de la edad de los usuarios

Tabla 3

Frecuencia porcentual de grupos de edad de los usuarios

	Frecuencia	%	% acumulado
Joven	46	13,61	13,61
Adulto	230	68,05	81,66
Adulto mayor	62	18,34	100,00
Total	338	100,00	

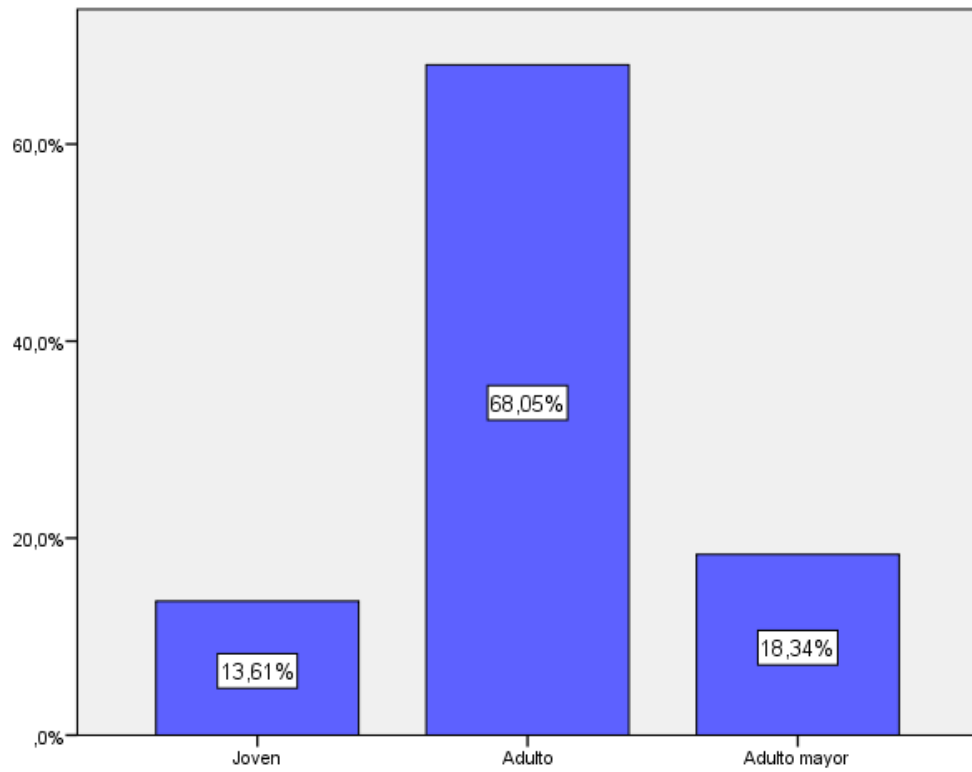
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro De Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud.

Interpretación:

Representan la frecuencia de los grupos de edad, siendo los resultados que el 68,05 % tienen una edad adulta, 18,34 % una edad adulta mayor y 13,61 % una edad joven.

Figura 1

Frecuencia relativa porcentual según los grupos de edad de los usuarios



Fuente: Tabla 3

5.1.2. Análisis del sexo de los usuarios

Tabla 4
Frecuencia porcentual de los usuarios según sexo

	Frecuencia	%	% acumulado
Masculino	156	46,15	46,15
Femenino	182	53,85	100,00
Total	338	100,00	

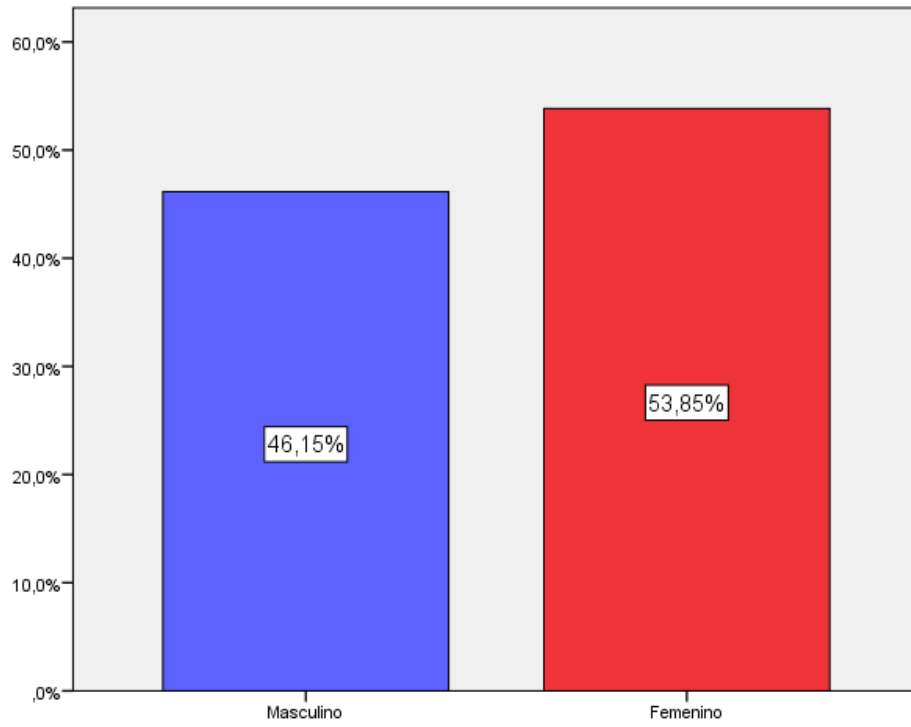
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro De Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud

Interpretación:

Representan la frecuencia del sexo de una muestra de 338 usuarios del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, de los cuales, 156 (46,15 %) corresponden al sexo masculino y 182 (53,85 %) al sexo femenino.

Figura 2

Frecuencia relativa porcentual según el sexo de los usuarios externos del CAP II



Fuente: Tabla 4

5.1.3. Análisis del grado de instrucción de los usuarios

Tabla 5

Frecuencia porcentual de los usuarios según grado de instrucción

	Frecuencia	%	% acumulado
Primaria	33	9,76	9,76
Secundaria	115	34,02	43,79
Técnico	96	28,40	72,19
Superior universitario	94	27,81	100,00
Total	338	100,00	

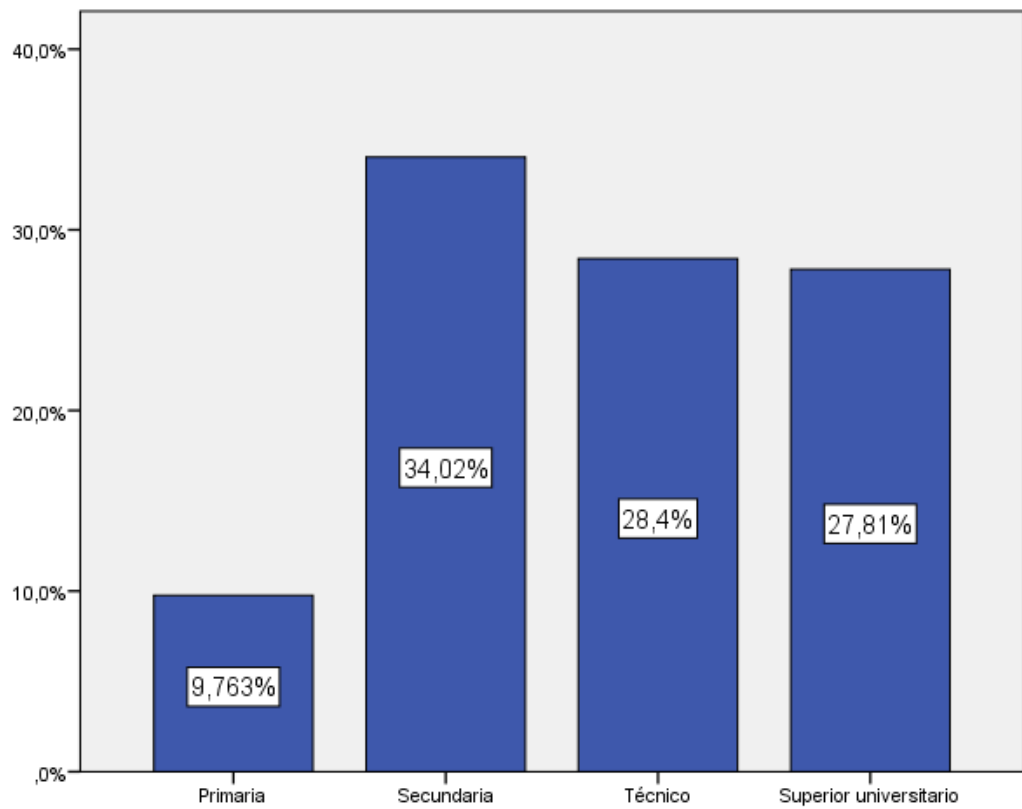
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud.

Interpretación:

Representan la frecuencia del grado de instrucción de los usuarios del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, de los cuales, 115 (34,02 %) representaron a los que tuvieron nivel secundario, 96 (28,4 %) a los de nivel técnico, 94 (27,81 %) a los de nivel superior universitario y 33 (9,76 %) a los que tuvieron nivel primario.

Figura 3

Frecuencia relativa porcentual según el grado de instrucción de los usuarios



Fuente: Tabla 5

5.2. Análisis por dimensión de Gestión administrativa

5.2.1. Dimensión Planeación

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión Planeación

	Frecuencia	%	% acumulado
Deficiente Planeación	21	6,21	6,21
Aceptable Planeación	213	63,02	69,23
Muy buena Planeación	104	30,77	100,00
Total	338	100,00	

Fuente: Cuestionario de la Gestión administrativa

Interpretación:

Representan la dimensión denominada “Planeamiento” de la variable “Gestión administrativa”. El resultado obtenido fue de: Nivel aceptable de planeamiento con el 63,02 %, seguido de una Muy buena planeación con el 30,77 %.

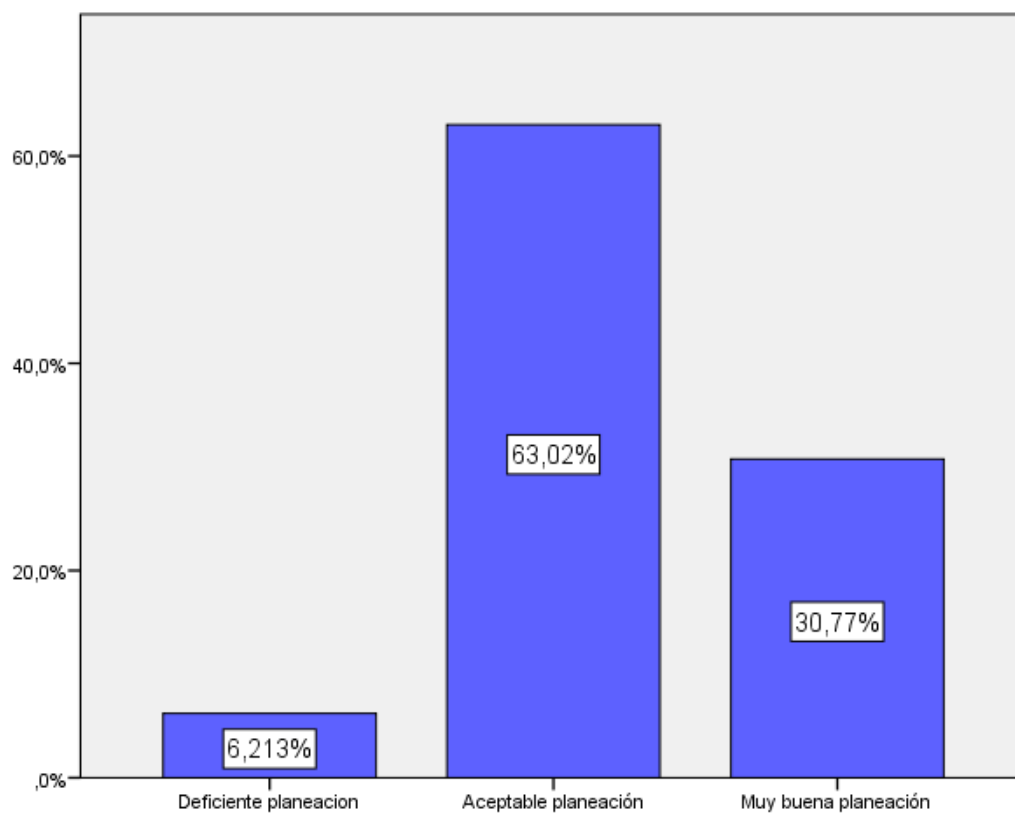
Tabla 7

Escala de valoración de la dimensión planeación

Niveles	Puntaje
Deficiente Planeación	(4 - 9)
Aceptable Planeación	(10 - 15)
Muy buena Planeación	(16 - 20)

Figura 4

Frecuencia relativa porcentual según la Dimensión Planeación



Fuente: Tabla 6

5.2.2. Dimensión Organización

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión organización

	Frecuencia	%	% acumulado
Deficiente organización	92	27,22	27,22
Aceptable organización	177	52,37	79,59
Muy buena organización	69	20,41	100,00
Total	338	100,00	

Fuente: Cuestionario de la gestión administrativa.

Interpretación:

Representan la frecuencia de la dimensión denominada “Organización” de la variable “Gestión administrativa”. El resultado obtenido fue de: Nivel aceptable de la organización con el 52,37 %, seguido de una deficiente organización con el 27,22 %.

Tabla 9

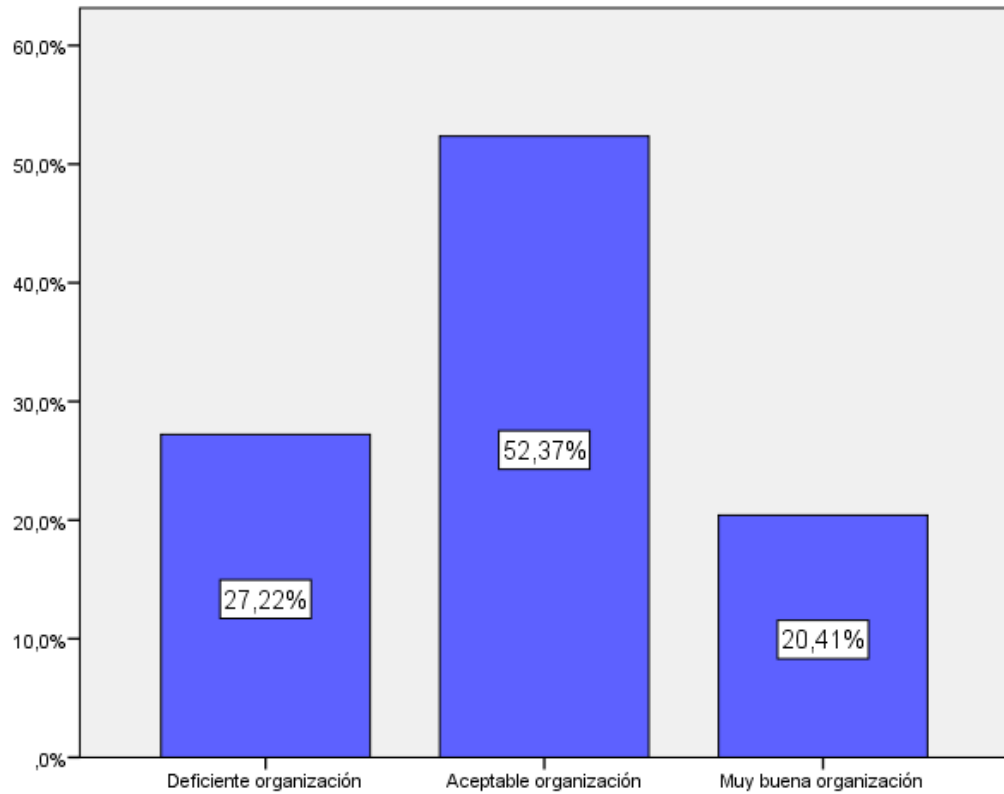
Escala de valoración de la dimensión organización

Niveles	Puntaje
Deficiente organización	(4 - 9)
Aceptable organización	(10 - 15)
Muy buena organización	(16 - 20)

Fuente: Cuestionario de la gestión administrativa.

Figura 5

Frecuencia relativa porcentual según la dimensión organización



Fuente: Tabla 8

5.2.3. Dimensión Dirección

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	% acumulado
Deficiente dirección	39	11,54	11,54
Aceptable dirección	178	52,66	64,20
Muy buena dirección	121	35,80	100,00
Total	338	100,00	

Fuente: Cuestionario de la gestión administrativa.

Interpretación:

Representan la frecuencia de la dimensión denominada “Dirección” de la variable “Gestión administrativa”. El resultado obtenido fue de: Aceptable nivel de Dirección con el 52,66 %, seguido de una muy buena dirección con el 35,8 %.

Tabla 11

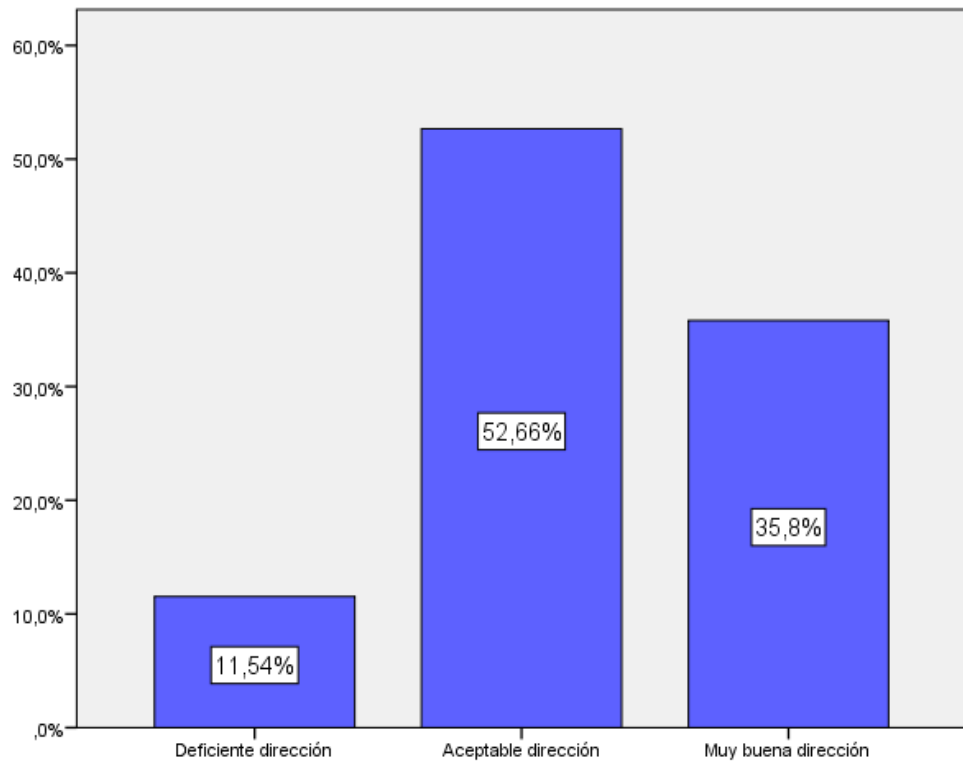
Escala de valoración de la dimensión dirección

Niveles	Puntaje
Deficiente dirección	(3 - 7)
Aceptable dirección	(8 - 11)
Muy buena dirección	(12 - 15)

Fuente: Cuestionario de la gestión administrativa.

Figura 6

Frecuencia relativa porcentual según la dimensión dirección



Fuente: Tabla 10

5.2.4. Dimensión Control

Tabla 12

Frecuencia de la dimensión Control

	Frecuencia	%	% acumulado
Deficiente control	45	13,31	13,31
Aceptable control	160	47,34	60,65
Muy buen control	133	39,35	100,00
Total	338	100,00	

Fuente: Cuestionario de la gestión administrativa.

Interpretación:

Representan la frecuencia de la dimensión denominada “Control” de la variable “Gestión administrativa”. El resultado obtenido fue de: aceptable nivel de control con el 47,34 %, seguido de un muy buen control con el 39,35 %.

Tabla 13

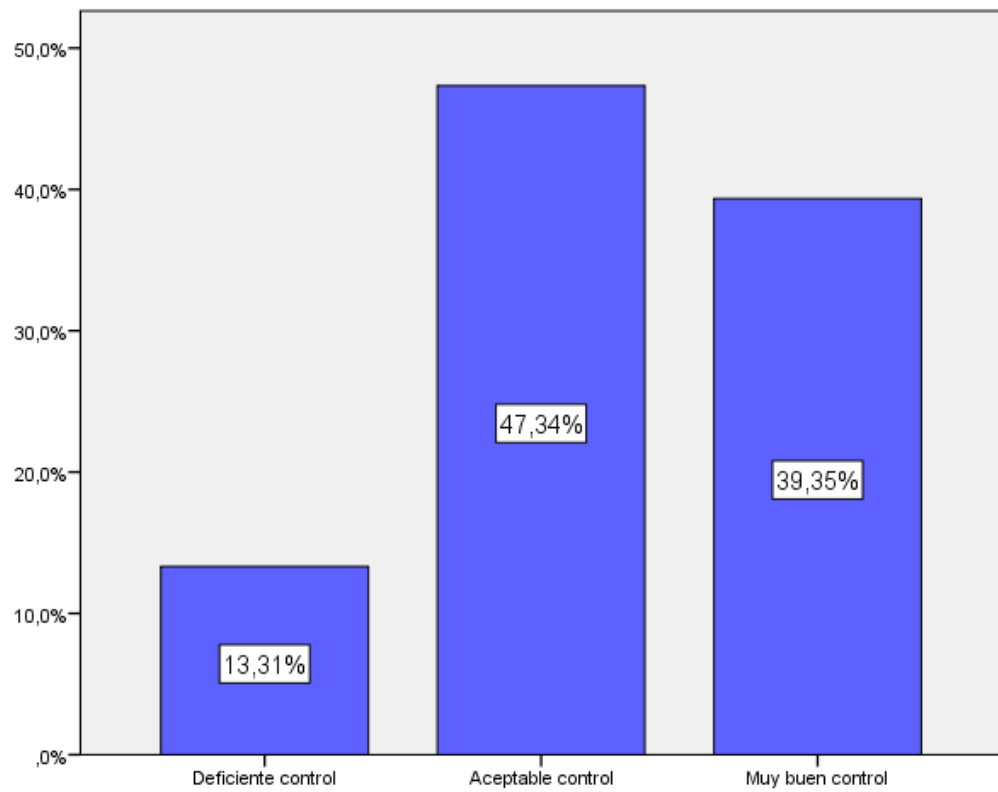
Escala de valoración de la dimensión Control

Niveles	Puntaje
Deficiente control	(5 - 12)
Aceptable control	(13 - 18)
Muy buena control	(19 - 25)

Fuente: Cuestionario de la gestión administrativa.

Figura 7

Frecuencia relativa porcentual según la dimensión Control



Fuente: Tabla 12

5.2.5. De la variable Gestión Administrativa

Tabla 14

Frecuencia de la variable Gestión Administrativa

	Frecuencia	%	% acumulado
Deficiente gestión administrativa	25	7,40	7,40
Aceptable gestión administrativa	231	68,34	75,74
Muy buena gestión administrativa	82	24,26	100,00
Total	338	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro De Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud.

Interpretación:

Representan el comportamiento de la Variable Gestión Administrativa. El resultado obtenido fue que en el Centro De Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, ejecutan una Aceptable Gestión Administrativa con un 68,34 %, seguido de una Muy Buena Gestión Administrativa con el 24,26 %.

Tabla 15

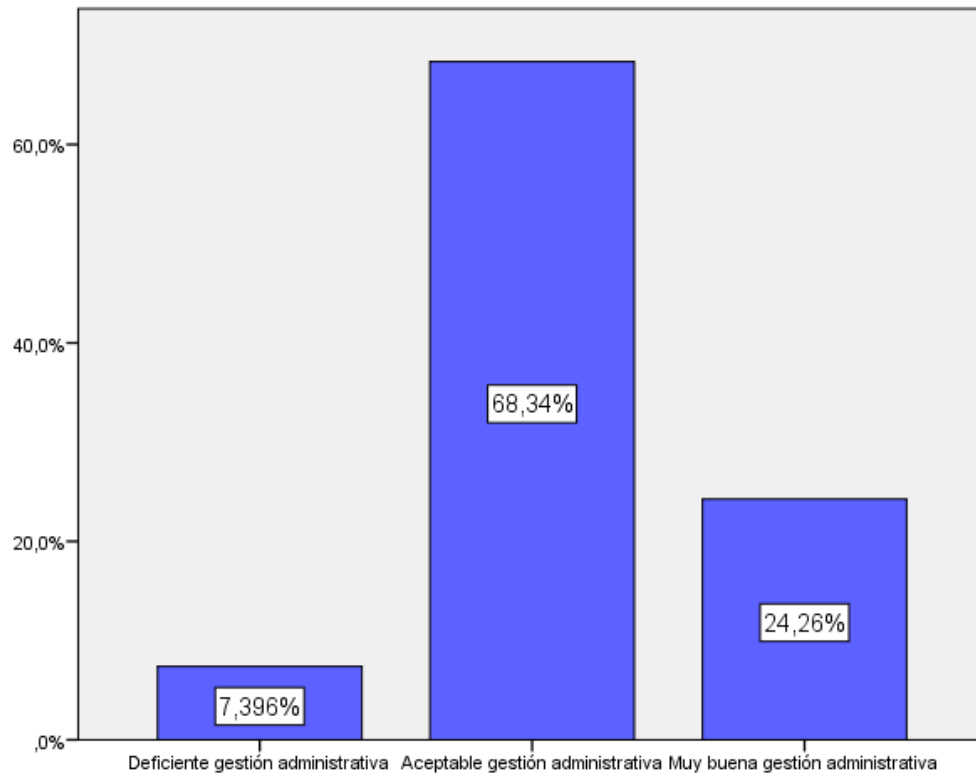
Escala de valoración de la variable Gestión Administrativa

Niveles	Puntaje
Deficiente gestión administrativa	(16 - 37)
Aceptable gestión administrativa	(38 - 59)
Muy buena gestión administrativa	(60 - 80)

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro De Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud.

Figura 8

Frecuencia relativa de la variable Gestión Administrativa



Fuente: Tabla 14

5.3 Resultados sobre Satisfacción del usuario externo

5.3.1. Análisis por dimensión

Tabla 16

Frecuencia de la dimensión Eficacia

	Frecuencia	%	% acumulado
Insatisfecho	31	9,17	9,17
Indeciso	146	43,20	52,37
Satisfecho	161	47,63	100,00
Total	338	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro De Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud.

Interpretación

Representan el comportamiento de la dimensión eficacia. El resultado obtenido fue que los usuarios tienen una percepción satisfecha de la eficacia con un 47,63 %, seguido de usuarios indecisos con el 43,2 %.

Tabla 17

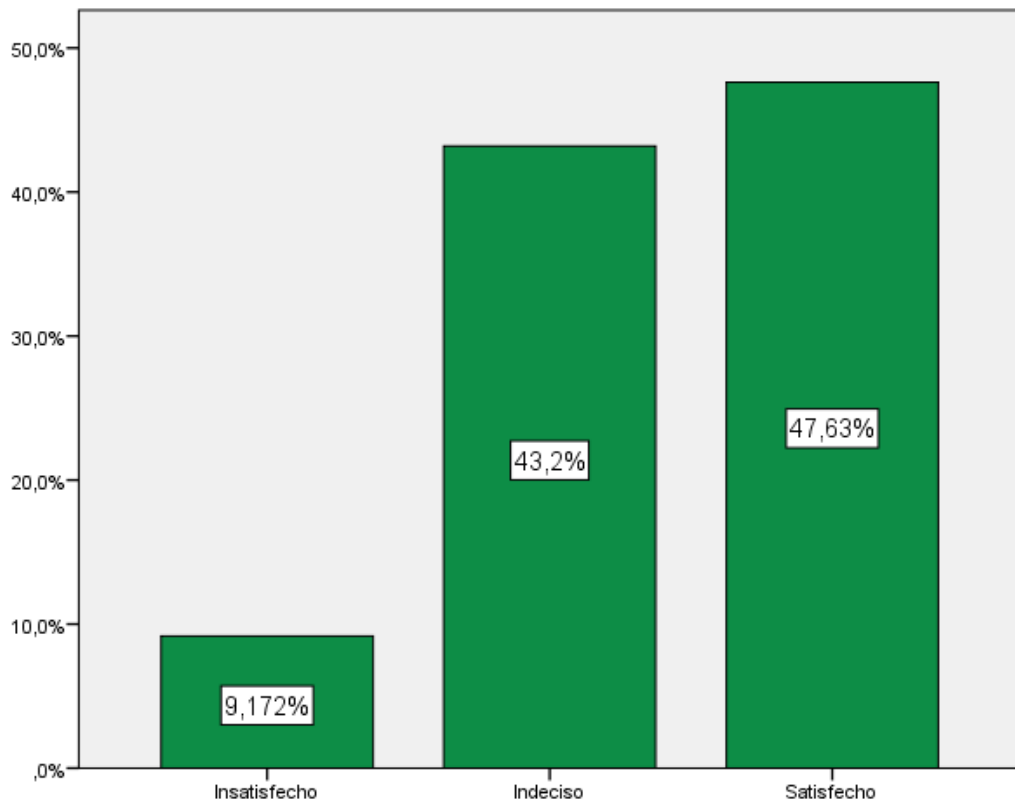
Escala de valoración de la dimensión eficacia

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	(4 - 9)
Indeciso	(10 - 15)
Satisfecho	(16 - 20)

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro De Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud.

Figura 9

Frecuencia relativa porcentual según escala de valoración de la dimensión Eficacia



Fuente: Tabla 16

5.3.2 Dimensión Eficiencia

Tabla 18

Frecuencia de la dimensión eficiencia

	Frecuencia	%	% acumulado
Insatisfecho	39	11,54	11,54
Indeciso	149	44,08	55,62
Satisfecho	150	44,38	100,00
Total	338	100,00	

Fuente: Cuestionario de la Satisfacción del usuario externo.

Interpretación:

Representan el comportamiento de la dimensión eficiencia. El resultado obtenido fue que los usuarios tienen una percepción indecisa de la eficiencia de la atención con un 44,08 % y otro porcentaje casi similar de usuarios satisfechos con 44,38 %.

Tabla 19

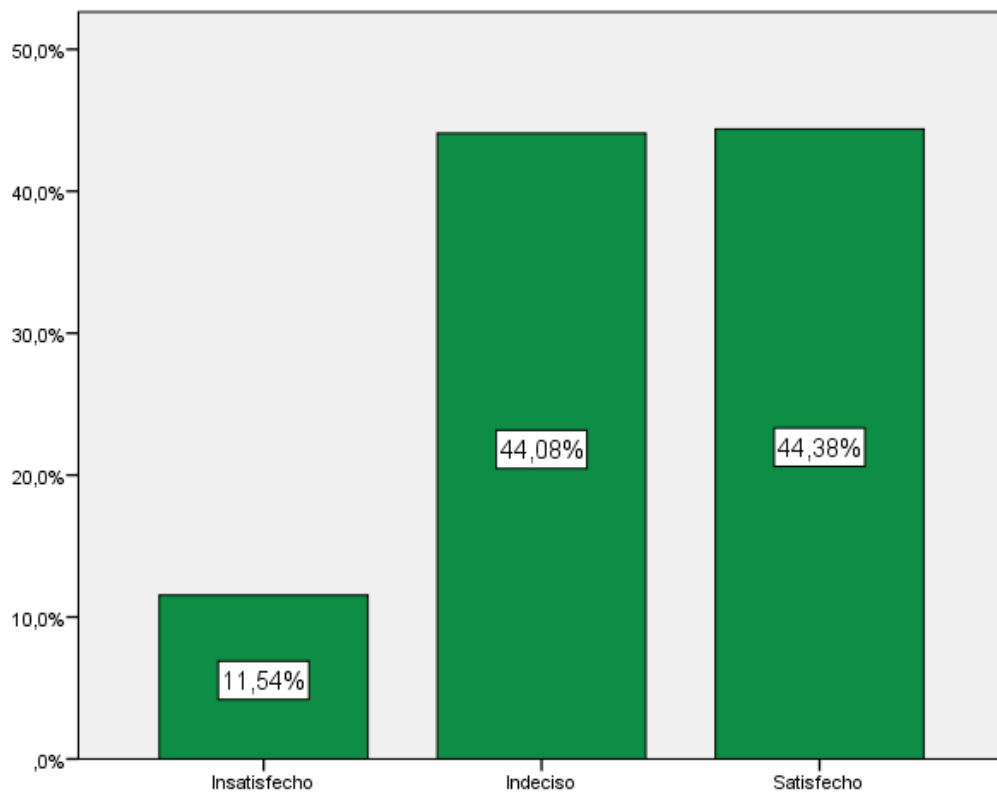
Escala de valoración de la dimensión eficiencia

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	5 - 12
Indeciso	13 - 18
Satisfecho	19 - 25

Fuente: Cuestionario de la Satisfacción del usuario externo.

Figura 10

Frecuencia relativa porcentual con datos de la dimensión Eficiencia



Fuente: Tabla 18

5.3.3 Dimensión Comodidad

Tabla 20

Frecuencia de la dimensión comodidad

	Frecuencia	%	% acumulado
Insatisfecho	27	7,99	7,99
Indeciso	165	48,82	56,80
Satisfecho	146	43,20	100,00
Total	338	100,00	

Fuente: Cuestionario de la Satisfacción del usuario externo.

Interpretación:

Representan el comportamiento de la dimensión comodidad. El resultado obtenido fue que los usuarios tienen una percepción indecisa de la comodidad con un 48,82 %, seguido de usuarios satisfechos con el 43,2 %.

Tabla 21

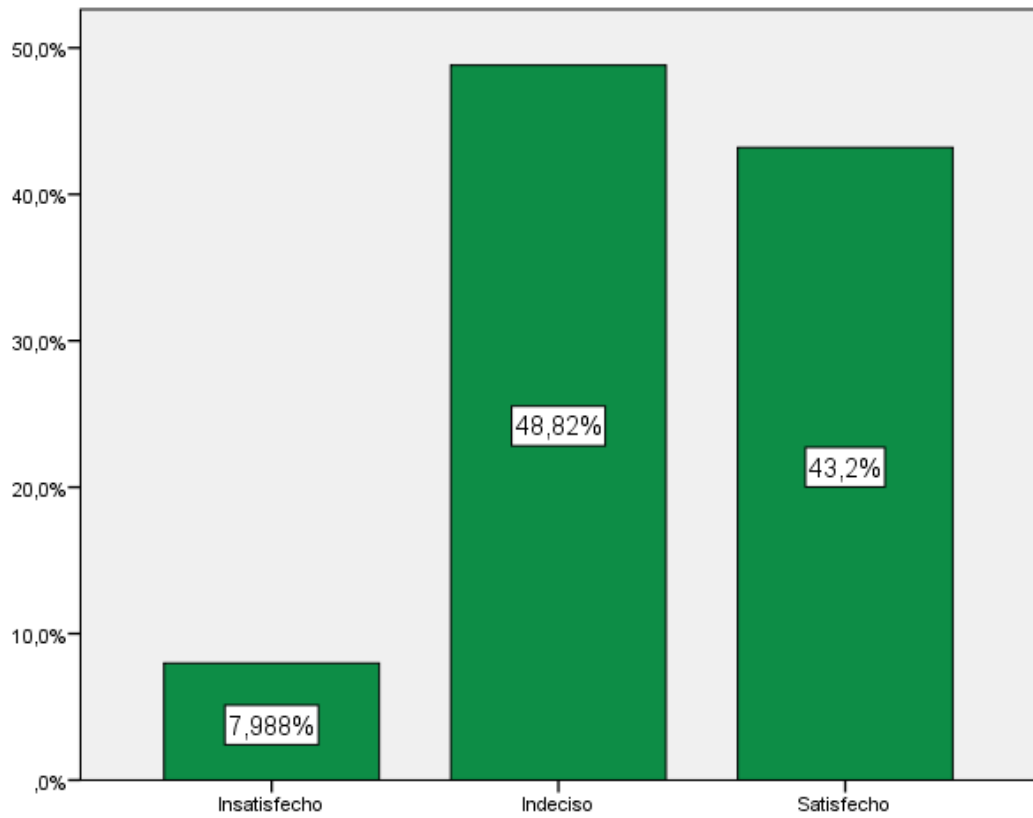
Escala de valoración de la dimensión comodidad

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	(6 - 14)
Indeciso	(15 - 22)
Satisfecho	(23 - 30)

Fuente: Cuestionario de la Satisfacción del usuario externo.

FIGURA 11

Frecuencia relativa porcentual según escala de valoración de la dimensión Comodidad



Fuente: Tabla 20

5.4. De la variable Satisfacción del usuario

Tabla 22
Frecuencia de la variable Satisfacción del usuario

	Frecuencia	%	% acumulado
Insatisfecho	19	5,62	5,62
Indeciso	181	53,55	59,17
Satisfecho	138	40,83	100,00
Total	338	100,00	

Fuente: Cuestionario de la Satisfacción del usuario externo.

Interpretación:

Representan el comportamiento de la variable satisfacción global del usuario. El resultado obtenido fue que los usuarios tienen una percepción indecisa de la gestión administrativa con un 53,55 %, seguido de usuarios satisfechos con el 40,83 %.

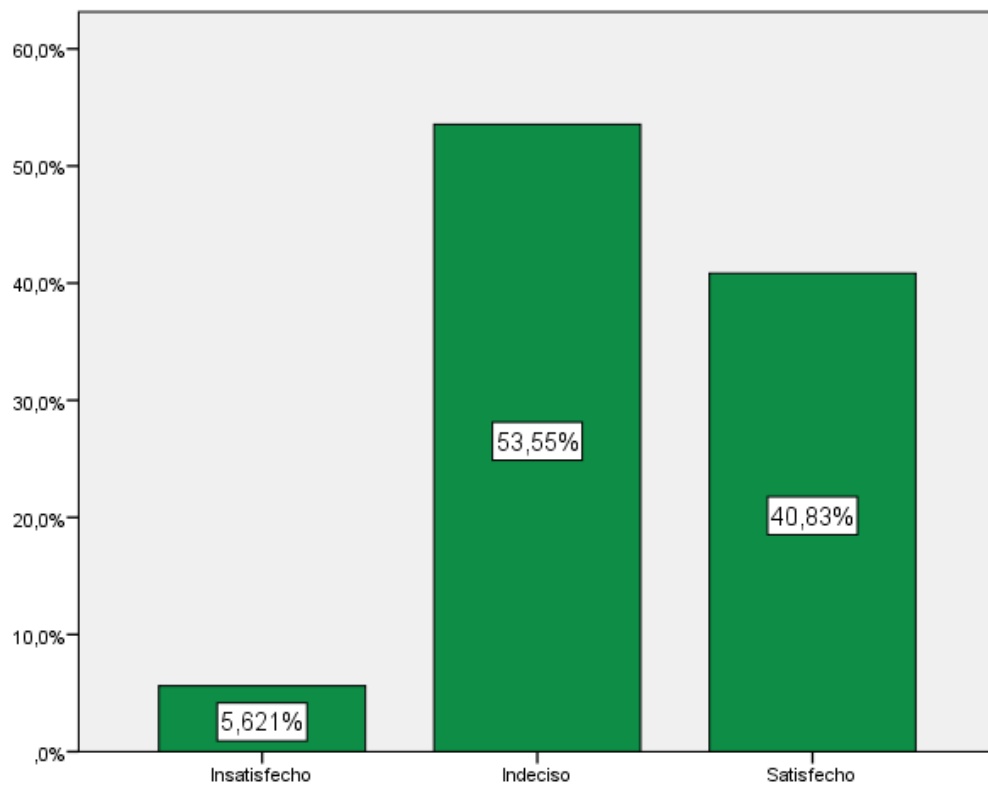
Tabla 23
Escala de valoración de la variable Satisfacción del usuario

Niveles	Puntaje
Insatisfecho	(15 - 35)
Indeciso	(36 - 55)
Satisfecho	(56 - 75)

Fuente: Cuestionario de la satisfacción del usuario externo

Figura 12

Frecuencia relativa porcentual según escala de valoración de la variable satisfacción del usuario



Fuente: Tabla 22

5.5. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

5.5.1. Verificación de las hipótesis específicas

5.5.1.1. Verificación de la primera Hipótesis específica de la variable Gestión administrativa

H₀ : La Gestión Administrativa en su dimensión planeación no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Region Tacna, año 2020.

H₁ : La Gestión Administrativa en su dimensión planeación influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Region Tacna, año 2020.

Tabla 24

Correlación entre dimensión planeación y satisfacción del usuario

		Planeación	Satisfacción del usuario
Planeación	Correlación de Pearson	1	0,633**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	338	338
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	0,633**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	338	338

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,633$) indica que existe una alta correlación directa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación con la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria Il Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020.

- a) **Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H1 y se rechaza Ho.
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.
- c) **Estadístico de prueba:** Regresión Ordinal / R cuadrado.

Tabla 25

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección Final	937,236 0,000	937,236	13	0,000

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Tabla 26

Pseudo R Cuadrado

Cox y Snell	0,938
Nagelkerke	0,939
McFadden	0,425

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Regla de decisión:

Rechazar Ho si la Sig es menor a 0,05

No rechazar Ho si la Sig es mayor a 0,05

Interpretación:

Observamos que la significancia es 0,000 menor a 0,05 lo que determina tomar la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, aceptando la Hipótesis Alterna (H_1). Así mismo, según el indicador de Nagelkerke en la tabla N° 44, se aprecia que el impacto es de 93,9 % lo que indica que este es significativo, por tanto: la gestión administrativa en su dimensión planeación impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020.

5.5.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica Organización

H_0 : La Gestión Administrativa en su dimensión organización no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna , región Tacna, Año 2020.

H_1 : La Gestión Administrativa en su dimensión organización influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, región Tacna, Año 2020.

Tabla 27*Correlación entre dimensión organización y satisfacción del usuario*

		Organización	Satisfacción del usuario
Organización	Correlación de Pearson	1	0,590**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	338	338
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	0,590**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	338	338

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,590$) indica que existe una moderada correlación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización con la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Región Tacna, año 2020.

- a) Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H1 y se rechaza Ho.
- b) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta Ho y se rechaza H1.
- c) Estadístico de prueba:** Regresión Ordinal / R cuadrado.

Tabla 28
Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1086,266			
Final	889,090	197,17	15	0,000

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Tabla 29
Pseudo R Cuadrado

Cox y Snell	0,442
Nagelkerke	0,443
McFadden	0,089

Fuente: Base de datos, SPSS 24

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

Interpretación:

Observamos que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1). Así mismo, según el indicador de Nagelkerke en la tabla N° 47, se observa que el impacto presente es de 44,3 % lo que indica que hay un impacto significativo, es decir: La gestión administrativa en su dimensión organización impacta moderadamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020.

5.5.1.3. Verificación de la tercera hipótesis específica dirección

H₀: La Gestión Administrativa en su dimensión dirección no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna ,Region Tacna, Año 2020.

H₁: La Gestión Administrativa en su dimensión dirección influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Region Tacna, Año 2020.

Tabla 30

Correlación entre dimensión dirección y satisfacción del usuario

		Dirección	Satisfacción del usuario
Dirección	Correlación de Pearson	1	0,637**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	338	338
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	0,637**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	338	338

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,637$) indica que existe una alta correlación directa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección con la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020.

- a) **Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H1 y se rechaza Ho.
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.
- c) **Estadístico de prueba:** Regresión Ordinal / R cuadrado.

Tabla 31
Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	882,448			
Final	632,164	250,284	10	0,000

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Tabla 32
Pseudo R Cuadrado

Cox y Snell	0,523
Nagelkerke	0,524
McFadden	0,114

Fuente: Base de datos, SPSS 24

d) Regla de decisión:

Rechazar Ho si la Sig es menor a 0,05

No rechazar Ho si la Sig es mayor a 0,05

Interpretación:

Observamos que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0,05 en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alterna (H1). Así mismo, según el indicador de Nagelkerke en la tabla N° 50, se observa que el impacto presente es de 52,4 %, lo que indica que hay un impacto significativo, es decir: La gestión administrativa en su dimensión dirección

impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020.

5.5.1.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica, control

H₀: La Gestión Administrativa en su dimensión control no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, Año 2020.

H₁: La Gestión Administrativa en su dimensión control influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, Año 2020.

Tabla 33*Correlación entre dimensión control y satisfacción del usuario externo*

		Control	Satisfacción del usuario
Control	Correlación de Pearson	1	0,771**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	338	338
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	0,771**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	338	338

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson ($r=0,771$) indica que existe una alta correlación directa entre la gestión administrativa en su dimensión control con la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020.

- a) Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H1 y se rechaza Ho.
- b) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.
- c) Estadístico de prueba:** Regresión Ordinal / R cuadrado.

Tabla 34
Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1092,037			
Final	709,117	382,921	16	0,000

Fuente: Base de datos, SPSS 24.

Tabla 35
Pseudo R Cuadrado

Cox y Snell	0,678
Nagelkerke	0,679
McFadden	0,174

Fuente: Base de datos, SPSS 24

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

Interpretación:

Observamos que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1). Así mismo, según el indicador de Nagelkerke en la tabla N° 53, se observa que el impacto presente es de 67,9 % lo que indica que hay un impacto significativo, es decir: La gestión administrativa en su dimensión control impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020.

5.5.1.5. Verificación de la Hipótesis General

H₀: La Gestión Administrativa no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Region Tacna, año 2020.

H₁: La Gestión Administrativa influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Region Tacna, año 2020.

Tabla 36

Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario

		Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	0,817**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	338	338
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	0,817**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	338	338

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson (0,817) indica que existe una muy alta correlación directa entre la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano Essalud, Region Tacna, año 2020.

- Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.
- Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

c) Estadístico de prueba: Regresión Lineal Ordinal

Tabla 37

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
	-2			
Sólo intersección	1534,887			
Final	0,000	1534,887	40	0,000

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Tabla38

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,989
Nagelkerke	0,991
McFadden	0,697

d) Regla de decisión:

Rechazar H0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación

Observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alterna (H1); asimismo, según el indicador de Nagelkerke, Tabla 56, nos explica que la variable gestión administrativa tiene un nivel de influencia del 99,1 % sobre la variable satisfacción de los usuarios; por tanto: **“La Gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020”**

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

En este apartado se analiza los resultados de manera global y en particular con el propósito de determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria Il Luis Palza Lévano EsSalud y dentro de los hallazgos relevantes podemos precisar lo siguiente: los usuarios encuestados predominaron con una edad en etapa de vida adulta (58,05 %) y adulto mayor (18,34 %); de sexo femenino con 53,85 % y el nivel de instrucción predominante fue el técnico con 28,4 % y superior universitario con 27,81 %, que juntos agruparon a más de la mitad de usuarios.

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento los resultados encontrados para la Variable gestión administrativa y satisfacción de los usuarios fue del orden de 0,877 y 0,838 respectivamente y que según la Escala de Cronbach el instrumento fue bueno para su aplicación.

En cuanto a los instrumentos, se aplicó la Validez de Contenido por intermedio de Jueces, quienes luego de la calificación teórica respectiva ambas variables obtuvieron la calificación “A” que corresponde a una “Adecuación Total”.

Por otro lado, para respaldar la estadística inferencial para la prueba de hipótesis, se efectuó la evaluación por Kolmogórov-Smirnov para comprobar si los datos de la variable gestión administrativa y sus dimensiones seguían o no la tendencia de la curva normal, obteniéndose que, si siguen la tendencia normal, es decir son variables Categóricas.

Analizando las dimensiones de la variable gestión administrativa, los hallazgos fueron los siguientes: Nivel aceptable de planeamiento con el 63,02 %, nivel aceptable de la organización con el 52,37 %, nivel aceptable en Dirección con 52,66 % y nivel aceptable en el control con 47,34 %.

Los resultados evidencian que la variable gestión administrativa a nivel global en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, los usuarios perciben una aceptable gestión administrativa del orden del 68,34 % y muy buena con 24,26 %.

Analizando las dimensiones de la segunda variable satisfacción de los usuarios, se evidenció que ellos tienen una percepción satisfecha de la eficacia de la gestión administrativa con un 47,32 %, tienen una percepción satisfecha de la eficiencia de la gestión administrativa con un 44,38 % y tienen una percepción indecisa de la comodidad en la gestión administrativa con un 48,82 %.

Cabe destacar, que en la dimensión eficacia, la mayoría de usuarios estuvieron satisfechos con el personal que lo atendió ya que percibieron que están capacitados, también la mayoría percibe que priorizan la atención al usuario y evitan interrupciones durante la consulta, sin embargo, se encuentran indecisos o insatisfechos con el servicio de atención a sus demandas y con las respuestas de calidad y oportunidad a lo solicitado. En la dimensión eficiencia, la mayoría percibió que el personal que labora en la institución le dan un trato cordial en la atención, así mismo, percibieron que se respeta el orden de atención según listado. En contraparte, se encontraron indecisos o insatisfechos principalmente con el tiempo de espera desde el momento en que llega al centro de atención primaria hasta que atienden al usuario.

Analizando en forma global la segunda variable de satisfacción de los usuarios, se resalta que tienen una percepción indecisa de la gestión administrativa con un 53,55 %, aunque un 40,83 % se encontraron satisfechos de la gestión administrativa que ejecuta el Centro de Atención Primaria en el año 2020.

Respecto a la primera hipótesis específica, se encontró que existe una alta correlación directa significativa entre la dimensión planeación de la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios. Así mismo, se observa que el impacto presente es de 93,9 %, lo que nos indica, que la gestión administrativa en su dimensión planeación impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Región Tacna , año 2020.

El impacto en la Planeación, lo que más destaca, es que la gran mayoría de usuarios perciben que los programas de salud para prevenir enfermedades son para el beneficio de ellos y que disponen de personal necesario para la mejora de la atención en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se evidenció que existe una correlación moderada directa entre la dimensión organización de la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios. Así mismo, se observa que el impacto presente es de 44,3 %, lo que nos indica, que la dimensión organización impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020.

El impacto en la Organización, lo que más destaca, es que la gran mayoría de usuarios perciben que la institución organiza programas saludables para todas las etapas de vida. (Niño, Adolescente, Joven, Adulto, Adulto mayor) y que

la entidad cuenta con flujogramas de información visibles en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud.

Referente a la tercera hipótesis específica, se evidenció que existe una alta correlación directa significativa entre la dimensión dirección de la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios. Así mismo, se observa que el impacto presente es de 52,4 %, lo que nos indica, que la dimensión dirección impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020.

El impacto en la dimensión Dirección, lo que más destaca, es que la gran mayoría de usuarios perciben que la farmacia del establecimiento cuenta con los medicamentos que le recetan y que lo atienden con cortesía y amabilidad. En cuanto a la cuarta hipótesis específica, se evidenció que existe una alta correlación directa significativa entre la dimensión control de la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios. Así mismo, se observa que el impacto presente es de 67,9 %, lo que nos indica, que hay un impacto significativo de la dimensión control en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020.

El impacto en la dimensión control, lo que más destaca, es que la gran mayoría de usuarios perciben que el personal de salud está debidamente uniformado e identificado durante la atención y que el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano cuenta con el personal suficiente para la atención.

Al contrastar la hipótesis general, se encontró que existe una muy alta correlación directa y significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios. Así también, con el indicador de Nagelkerke, se pudo explicar que la variable gestión administrativa tiene un nivel de influencia

del 99,1 % sobre la variable satisfacción de los usuarios; por tanto: “La Gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Primaria Il Luis Palza Lévano EsSalud, Region Tacna, año 2020”.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación nos permiten plantearnos las siguientes conclusiones:

1. Existe una muy alta correlación directa significativa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Región Tacna, Año 2020. Indica una correlación r de Pearson = 0,817, sig. o p - valor = 0,000 < 0,05.
2. La Gestión Administrativa en su dimensión planeación tiene una alta correlación directa e impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud. Muestran un R cuadrado = 0,939 (93,9 %) y una sig. = 0.000 < 0,05 respectivamente.
3. La Gestión Administrativa en su dimensión organización tiene una moderada correlación directa e impacta en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud. Muestran un R cuadrado = 0,443 (44,3 %) y una sig. = 0,000 < 0,05 respectivamente.
4. La Gestión Administrativa en su dimensión dirección tiene una alta correlación directa e impacta en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud. Muestran un R cuadrado = 0,524 (52,4 %) y una sig. = 0,000 < 0,05 respectivamente.
5. La Gestión Administrativa en su dimensión control tiene una alta correlación directa e impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud.

Muestran un R cuadrado = 0,679 (67,9 %) y una sig. = 0,000 < 0,05 respectivamente.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que surgen como consecuencia de esta investigación son las siguientes:

1. En primera instancia se recomienda al director del centro de atención primaria Il Luis Palza Lévano EsSalud continuar implementando más programas con el fin de corregir los aspectos débiles de la Satisfacción al usuario externo mediante la modernización de la atención con el uso de tecnologías de información y comunicaciones; propongo el uso de códigos QR que estén elaborados por el área de informática de la institución de manera que permitan medir la satisfacción de usuario semestral y así mejorar los puntos críticos de la calidad de atención.
2. En cuanto a la Variable Gestión administrativa , al existir un promedio regular del manejo de sus dimensiones Planeación, Organización, Dirección y Control, se recomienda mejorar la Gestión administrativa a través de la modernización e innovación en los procesos que implican las diferentes dimensiones; capacitación integral permanente al personal para mejorar la competitividad, potenciar la administración por procesos no por funciones , todos ellos debidamente planificado.
3. Ampliar los resultados obtenidos en el presente estudio para que sean considerados y se puedan utilizar como base para una futura investigación descriptiva sobre el Servicio al Usuario externo, en los otros 7 centros de atención primaria de la Red Asistencial de EsSalud de Tacna.
4. Se recomienda un mejoramiento en la infraestructura y contratación de personal para así aumentar la oferta de consultas y que no haya lentitud en el otorgamiento de citas, ya que existe una alta demanda, sumado a esto

brindar educación al paciente sobre cuándo es un buen momento para solicitarla.

5. Involucrar y descentralizar el presente estudio a las especialidades medicas para que no solo se limiten a los servicios básicos y generales de medicina, obstetricia, enfermería y odontología.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, L. B. (2008). *La empresa*. Barcelona: Ariel Economía.
- Alvarez, M. (2014). *Gestion Administrativa y la Satisfaccion de los usuarios en el Hospital Basico Baños Ambato, Ecuador*. Ambato.
- Amaro, M. (2010). *Gestion Administrativa en medicina Familiar*. La Habana: Universidad de la Habana.
- Amores, A., y Bonilla, G. (2013). *Investigación y diagnóstico del Clima Organizacional y Ambiente Laboral de los empleados y trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi S.A.* Extensión Latacumba, Ecuador: Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigacion. En F. Arias, *El Proyecto de Investigación* (pág. 26). Caracas: Episteme.
- BACHENHEIMER. (13 de Diciembre de 2016). *Definicion de Terminos*. Obtenido de Definicion de Terminos: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/4792/1/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000253.pdf>
- Bao, C. L. (2019). *Gestion Administrativa y Satisfaccion Laboral de los trabajadores de la escuela de posgrado de la UNHEVAL*. Huanuco.
- Beckhard, R. (1980). *Desarrollo organizacional: estrategias y modelos*. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad*. Bogotá, Colombia: editorial McGraw-Hill.
- Bennis, W. G. (1973). *Desarrollo organizacional: su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Buger, M. (2008). Metodos y Estrategias de investigacion. *pensamiento y accion*, 145-154.
- Bunge, M. (2000). *Investigación Científica*. Mexico: Siglo XXI Editores S.A.
- Caldas, M. R. (2009). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.

- Campiña, G., y Fernández, M. (2010). *La empresa y su entorno*. Madrid: Editex.
- Capriotti, P. (1999). *Planeación estratégica de la imagen corporativa*. España: Editorial Barcelona.
- Chiavenato, I. A. (2004). *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia : McGraw Hill.
- D´Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico, un enfoque de gerencia*. México: Ed. Prentice Hall.
- Dalmau-Porta, J. I. (1999). *Apuntes de competencia y estrategia*. Valencia: Publicaciones Universidad Politécnica de Valencia.
- David, F. (2003). *Gestión Estratégica*. Columbus: Merrill Publishing Company.
- Deming, W. (1982). *Calidad, productividad y posición competitiva*. Cambridge: Mass. MIT.
- Díaz, J. (1990). *Estrategia de trabajo docente en los centros educativos del distrito de Huaura*. Lima.
- Diaz, J. (2016). *Gestión Administrativa En La Calidad De Atención Al Usuario Del Centro De Radiodiagnóstico Maxilofacial (Ceramax) - Lima, Año 2016*. Lima.
- DRAE. (2010). *Gestion Administrativa*. Obtenido de Gestion Administrativa: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf;jsessionid=A0645D9FE24165B79D5B0B32A105B44A?sequence=5
- Eslava, J. (2003). *Análisis Económico-Financiero de la decisiones de la gestión empresarial*. Madrid: Esic editorial.
- Espinoza, M. (2017). *Gestion administrativa del servicio de emergencia del centro de salud tipo c del canton buena fe de la provincia de rios y la satisfaccion del usuario externo*. Ambato.
- Evans, J. (2008). *Administración y control de la calidad* . México: Cengage Learning.
- Fernandez, E., y Ruiz, M. (2010). *Diagnóstico y propuesta de imagen corporativa de la UNEDI de la ciudad de Ibarra*. Ecuador: Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología. Universidad Técnica del Norte.

- Fernández, R. (2016). *Calidad de la Gestion Institucional y su relacion con la Satisfaccion del usuari, area de terapia fisica y rehabilitacion en el centro de salud San Francisco*. Tacna: Carlos Mariategui.
- Fernández, V. C. (1996). *Instrumentos de la gestión ambiental en la empresa*. México: MP.
- Flores, S. E. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa, con el cuadro de mando integral*. México: Pearson Educación de México.
- Garcia, J. (2000). *Practicas de la Gestion Empresarial*. España: Esic.
- Garrido, S. (2006). *Dirección Estratégica*. Madrid: McGraw Hill, Edición 2.
- George, A. S. (2013). *Planeación estratégica lo que todo director debe saber*. México: Editorial Continental.
- Ghemawat, P. (2007). *Estrategia y el panorama empresarial*. Madrid: Prentice Hall, Edición 2.
- Gil, C. A. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016*. Juanjui: Cesar Vallejos.
- Gonzales, J. (2014). *Gonzales Luquillas, Jasmine Gestión empresarial y competitividad en las mypes del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de la Victoria - año 2013*. Lima: Universidad de San Martin de Porres.
- Goodstein, I. N. (1998). *Planeación estratégica aplicada como realizar un plan que realmente funcione*. México : McGraw Hill/interamericana editores S.A. .
- Gosso, F. (2008). *Satisfaccion del Usuario*. Mexico: Panorama Editorial.
- Gutierrez, S. E. (2017). *Gestion Administrativa y Satisfaccion del usuario externo en la Direccion de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017*. Lima.

- Hellriegel, J. (2003). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. Colombia : Tomson Learning.
- Hernandez, F., y Baptista. (2012). Diseños no experimentales. 116.
- Hernandez, R., y Fernandez, C. y. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Colombia: McGrawHill.
- Hope, J. (2012). *Mejores practicas de gestion empresarial*. Barcelona: Profit.
- Huisa, E. (2013). *Pasos para el tratamiento Estrategico*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/elizabethuisa/pasos-del-planeamiento-estrategico>
- Infantes, F. (2016). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del hospital III Iquitos 2016. *Revista peruana de Medicina Integrativa*, 133-139.
- Ishikawa, K. (1990). *Qué es el control total de calidad*. . México: Norma.
- Johnson, G. S. (2006). *Dirección estratégica*. Madrid: Pearson prentice Hall, 7ª edición.
- Johnson, G. S. (2006). *Dirección estratégica*. Madrid.: Pearson prentice Hall, 7ª edición.
- Kaplan, R. N. (2006). *Alineación: utilizando el Balanced Scorecard para crear sinergias corporativas*. Boston: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Katz, R. L. (1974). Habilidades de un administrador efectivo. *Harvard Business Review setiembre-octubre* , 101-102.
- Kenneth, A. (1984). *Manual de Administración Estratégica*. Mejiro: McGraw Hill.
- Koontz, H. (2003). *Administración una perspectiva global* . México : Mc Graw Hill.
- Koontz, H. (2007). *Elementos de administración: Un enfoque internacional* . México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. .
- Koontz, H., y Weihrich, H. (1994). *Administración: Una perspectiva global*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- kotler, y Armstrong. (2012). Marketing. *Marketing*, 50-58.

- Kotler, P. (1998). *Fundamentos de mercadotecnia* . México: Prentice hall.
- Laporta, R. (2016). *Costos y gestion empresarial*. Bogota: ECOE.
- Licona, M. (2006). *Elementos básicos para crear el Plan de Imagen Corporativa*. Pachuca de Soto: Hidalgo.
- Linares, M., y Montañana, A. (2001). *Economía y organización de empresas constructoras*. Valencia: Universidad Politécnico de Valencia.
- López, F. (2008). *La empresa, explicada de forma sencilla*. Barcelona : Libros de cabecera.
- Luna, A. C. (2014). *Administración estratégica* . México D.F.: Grupo editorial patria S.A. .
- Luna, J. Y. (2017). *“Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picot, 2017*. Tarapoto: Cesar Vallejo.
- Luthans, F. (1988). *Gerentes reales exitosos vs. efectivos* . Cambridge : Ballinger.
- Martines, C. (2003). *Gestion Empresarial equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Dias Santos S.A.
- Martinez, A. P. (2012). *Gestión Empresarial* . Mexico: Interamericana Editores, S.A. .
- Martínez, D. (2012). *Introducción al plan estratégico* . Madride Santos: Ediciones Díaz de Santos.
- Maza, L. C. (2018). *Gestion Administrativa y Satisfaccion Laboral en los trabajadores de la Oficina de Administracion del SENACE- 2018*. Lima.
- Mego, J. (2001). *Gestion Empresarial*. Lima: Soluciones practicas.
- Menguzzato, M. R. (1991). *Menguzzato, M., Renau, J. J. (1991): “La Dirección Estratégica de la Empresa. Un Enfoque Innovador del Management*. Barcelona: Ariel.
- Milkovich, G., y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia* (6 ed.). Estados Unidos: editorial Pearson Education Canada.

- Milkovich, G., y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia* (6 ed.). Estados Unidos: editorial Pearson Education Canada.
- Mintzberg, H. (1973). *La Naturaleza del Trabajo Gerencial*. Nueva York: Harper y Row.
- Mintzberg, H. (1993). *El proceso estratégico*. México.: Ed. Prentice Hall.
- Mitreanu, C. (2006). *¿Es la estrategia una mala palabra?* Cambridge: MIT Sloan Management Review.
- Mitreanu, C. (2006). *¿Es la estrategia una mala palabra?* Cambridge, MA.: MIT Sloan Management Review, Invierno, vol. 47 nº 2.
- Münch, L. (2007). *Administración* . México: Pearson Educación.
- Ocampos, L., y Valencia, S. (2016). *Gestion Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario, Red Asistencial EsSalud Tumbes*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Ortiz, F. R. (2017). *Gestion Administrativa y Satisfaccion del usuario externo en la unidad de Juventudes, Recreacion y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017*. Lima.
- Paredes, M. E. (2015). *La Gestion Administrativa y la satisfaccion del usuario externo del area de Nutricion del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Perez, J. (2013). *Control de la Gestión Empresarial*. Madrid: Esic editorial.
- Pintado, T. (2013). *Imagen Corporativa , influencia en la gestion empresarial*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Piñones, A. R. (2 de septiembre de 2011). *Gestión+empresarial Gestion Empresarial*. Obtenido de tectlaxcoinvestigacion.wikispaces.com: <https://tectlaxcoinvestigacion.wikispaces.com/file/detail/Gesti%C3%B3n+empresarial.pdf>
- Porter, M. (1996). *¿Qué es la estrategia?* . Boston: Harvard Business Review, nov-dic.
- Prahalad, C., y Hamel, G. (1990). *La competencia principal de la corporación*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review, Mayo-Junio.

- Rey, C. (2000). *La Satisfacción: Un concepto en Alza*. Barcelona: Anales de Documentación.
- Rivas G. y Mayra A. (2006). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A.* Universidad de Oriente, Departamento de Administración. Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Venezuela.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. México : Pearson Educación .
- Rodríguez, J. (2002). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: Thomson.
- Rodríguez, M. (2017). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo*.
- Rodríguez, R., y Mendoza, C. (2017). *relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito de ecuador* . Ecuador : McGrawHill.
- Rubio. (13 de julio de 2008). *Repositorios*. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf;jsessionid=A0645D9FE24165B79D5B0B32A105B44A?sequence=5
- Sallenave, J.-P. (1999). *Gerencia y planeación estratégica*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Saorín-Iborra, M. (2006). *Planificación Estratégica*. Valencia: Máster de Dirección y Gestión de Proyectos-UPV.
- Scott, A. (2013). *Planificación Estratégica* . Edinburgh: Edinburgh Business School .
- Seitio-Kgokgwe, Gauld, y Barnett, H. (2014). *Evaluación del desempeño del sistema de hospitales públicos de Botswana*. Botswana: Botswana.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. México: editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Thompson, A. S. (1998). *Gestión estratégica: conceptos y casos* . Boston: Irwin-McGraw Hill, Edición 10.

- Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. *De cultural S.A.*, 3-4.
- Torres, y Diaz. (12 de julio de 2010). *Repositorios*. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf;jsessionid=A0645D9FE24165B79D5B0B32A105B44A?sequence=5
- Uchua, F. (04 de Abril de 2011). *Gestion Empresarial*. Recuperado el 21 de julio de 2017, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- Vega, J. A., y Salcedo, J. (2014). *Percepcion de la Gestion Administrativa y la Satisfaccion Laboral de los usuarios Internos de los establecimientos de salud de la microred ATE III - Lima 2014*. Lima.
- Vigo, M. I. (2015). *Gestion Administrativa y el nivel de satisfaccion del personal de Instituto de Educacion Superior Tecnologico Huando-2015*. Lima.
- Watkins, M. (2007). *La estrategia desmitificadora: qué, quién, cómo y por qué*. Boston: Harvard Business Online.
- Zamora, A. G. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016*. Juanjui.

ANEXOS

ANEXO 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO: " La Gestión Administrativa y La Satisfacción del Usuario Externo En El Centro de Atención Primaria II Luis Palza Levano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020"

OBJETIVO: Determinar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la satisfacción del usuario externo del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020.

Yo, _____, peruano con D.N. I. N° _____

Certifico que:

Me ha dado a conocer sobre el propósito y beneficio del estudio, su interpretación, sus limitaciones y su riesgo, y su contenido, incluyendo las limitaciones y beneficios.

Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento. Fui informado de las medidas que se tomarán para proteger la confidencialidad de mis resultados.

Estando consciente y aceptando participar en el presente estudio firmo este consentimiento informado.

Firma

N° de D.N. I. _____

ANEXO 02

CALCULO DE TAMAÑO MUESTRAL

Dado que la muestra es un subconjunto de la población blanco de la inferencia, se utilizará la ecuación para proporciones para calcular el tamaño de la muestra de la población de usuarios:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{\varepsilon^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Tamaño de la muestra

Población	N	2789
Proporción de pacientes que espera que estén insatisfechos	p	0,5
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0,5
Error Estándar (<i>Usar un error estándar 0,1</i>)	E	0,05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95 %. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1,96

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2789}{0.05^2 \times (2189 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 338$$

Muestra: 338 usuarios

ANEXO 03

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la Gestión Administrativa en vuestra institución. A continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones a ser evaluadas según su percepción.

DATOS GENERALES

Edad:

F	M
---	---

Sexo:

Grado de instrucción:

A continuación, agradeceremos contestar de acuerdo a la siguiente escala:

1= Muy Deficiente; 2=Deficiente; 3= Aceptable; 4= Bueno; 5= Muy bueno

Nº	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	PLANEACION					
01	El Centro De Atención Primaria dispone de Programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted.					
02	El Centro De Atención Primaria dispone de convenio con otro centro de mayor Especialización para beneficio de usted.					
03	El centro de Atención Primaria Dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.					
04	El Centro De Atención Primaria dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.					
	ORGANIZACIÓN					
05	Mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.					
06	Organiza la institución campañas de salud en su localidad.					
07	La entidad cuenta con fluxogramas de información.					
08	Organiza la institución programas saludables para todas las etapas de vida. (Niño, Adolescente, Joven, Adulto, Adulto mayor.)					
	DIRECCIÓN					
09	Tiene dificultad al sacar una cita.					

10	Cuenta la farmacia del establecimiento con los medicamentos que le recetan.					
11	Lo atienden con cortesía y amabilidad.					
	CONTROL					
12	Es usted atendido a la hora que se le cita.					
13	El establecimiento cuenta con el personal suficiente.					
14	La accesibilidad para sacar cita es adecuada.					
15	El personal de salud está debidamente uniformado e identificado durante la atención.					
16	El establecimiento de salud cumple con los horarios establecidos.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 04

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

INSTRUCCIONES:

Este instrumento tiene por finalidad: Determinar La Satisfacción del Usuario, en tal sentido se le solicita colaborar con la investigación, respondiendo las preguntas que se indican de acuerdo a lo que usted cree con sinceridad.

DATOS GENERALES

Edad:

F	M
---	---

Sexo:

Grado de instrucción:

A continuación, agradeceremos contestar de acuerdo a la siguiente escala:

1= Muy en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3= Indeciso; 4= De acuerdo; 5= Muy de acuerdo

Nº	LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	EFICACIA					
01	El servicio de atención atiende sus demandas.					
02	Responden con calidad y oportunidad lo solicitado.					
03	El Personal De Salud Prioriza la atención al usuario sin interrupciones durante la consulta.					
04	Cree usted que el personal que lo atiende está capacitado.					
	EFICIENCIA					
05	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.					
06	El tiempo de espera desde el momento en que llega al centro de atención primaria hasta que atienden a un usuario, es prudente.					
07	Se respeta el orden de atención según listado.					
08	Recibe un trato cordial por el personal que labora en la institución.					
09	Cuando usted tiene algún problema, los trabajadores se muestren muy interesados en resolverlo.					
	COMODIDAD					
10	La Señalización en el Centro de Atención Primaria es adecuada para orientarlos.					
11	La infraestructura es adecuada.					

12	La sala de espera cuenta con asientos suficientes.					
13	El centro de atención primaria cuenta con servicios higiénicos limpios y suficientes.					
14	Los elementos informativos (folletos, afiches, dípticos, otros) son de fácil comprensión y se encuentran disponibles para los usuarios.					
15	El establecimiento presenta infraestructura y servicios para la atención a personas con discapacidad.					

❖ **¿Durante la consulta externa que profesional de salud lo atendió?**

- 1.-Médico
- 2.-Enfermera
3. Obstetra
4. Odontólogo
5. Otros.....

La atención que le brindaron fue:

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

ANEXO 05

Tabla 39

Frecuencia de personal de salud que atendió en el centro de atención primaria II Luis Palza Levano EsSalud Tacna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Médico	128	37,9	37,9	37,9
	Enfermera	90	26,6	26,6	64,5
	Obstetra	38	11,2	11,2	75,7
	Odontólogo	12	3,6	3,6	79,3
	Otros	70	20,7	20,7	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Levano EsSalud.

Tabla 40

Frecuencia de la atención percibida por los usuarios externos del centro de atención primaria II Luis palza levano, EsSalud Tacna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy buena	28	8,3	8,3	8,3
	Buena	83	24,6	24,6	32,8
	Regular.	172	50,9	50,9	83,7
	Mala	55	16,3	16,3	100,0
	Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Levano EsSalud.

Tabla 41

Frecuencia de la atención percibida por los usuarios externos de cada profesional de salud del centro de atención primaria II Luis palza levano, EsSalud Tacna

		La atención que le brindaron fue									
		MUY BUENA		BUENA		REGULAR.		MALA		TOTAL	
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Profesional de salud lo atendió	Médico	11	8,6	39	30,5	65	50,8	13	10,2	128	100,0
	Enfermera	10	11,1	11	12,2	58	64,4	11	12,2	90	100,0
	Obstetra	4	10,5	6	15,8	17	44,7	11	28,9	38	100,0
	Odontólogo	3	25,0	3	25,0	5	41,7	1	8,3	12	100,0
	Otros	0	0,0	24	34,3	27	38,6	19	27,1	70	100,0
	Total	28	8,3	83	24,6	172	50,9	55	16,3	338	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios externos del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud.
Elaboración propia

ANEXO 06
INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA II LUIS PALZA LEVANO ESSALUD TACNA, REGION TACNA, AÑO 2020."

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Bellido Angulo Luz Doris
 1.2. Cargo e institución donde labora: Directora del CAPI Luis Palza Levano
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Gestión Administrativa
 1.4. Autor (es) del Instrumento: Karla Vanessa Gamaro Quispe

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los criterios.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:
 Lugar y fecha: Tacna, 16 Enero 2019
 Teléfono N°: 952656141

Firma del Experto Informante
 DNI: 29570652

52



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA II LUIS PALZA LEVANO ESSALUD TACNA, REGION TACNA, AÑO 2020."

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Victoria Mora Vela de Carlota
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Directora de ESEN-UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción del Usuario Externo
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: lic Karla Camero Quispe

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Cumple con los criterios establecidos

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: TACNA - 16-01-20
Teléfono N°: 952806066


Firma del Experto Informante
DNI: 29279038



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA**

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA II LUIS PALZA LEVANO ESSALUD TACNA, REGION TACNA, AÑO 2020."

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Dra. Elena Cachicatari Vargas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Principal de UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: La Gestión Administrativa
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Lic. Karla Camero Quispe

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Cumple con los criterios establecidos

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 15 de Enero del 2019
Teléfono N°: 952 32 1800 - 952 966636

Elena Cachicatari
Firma del Experto Informante
DNI: 00419190

J1



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA II LUIS PALZA LEVANO ESSALUD TACNA, REGION TACNA, AÑO 2020."

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Bellido Angel Luz Doris
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Directora del CAPI Luis Palza Levano
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Karla Janessa Gamero Quijpe

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los criterios.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 16 Enero 2019
Teléfono N°: 952656141

Firma del Experto Informante
DNI: 99570682

52



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA II LUIS PALZA LEVANO ESSALUD TACNA, REGION TACNA, AÑO 2020."

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Victoria Mora Vela de Cardova
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Directora de ESEM-UNTBG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción del Usuario Externo
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Dr. Karla Garnero Guispe

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Cumple con los criterios establecidos

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: TACNA - 16-01-20
Teléfono N°: 952806066


Firma del Experto Informante
DNI: 29279038



53

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: "LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA II LUIS PALZA LEVANO ESSALUD TACNA, REGION TACNA, AÑO 2020."

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Dra. Elena Cachicatarí Vargas
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Principal de UNZ.BG
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción del usuario externo
1.4. Autor (es) del Instrumento: Lt. Karla Gamero Quispe

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Podría agregar sobre con que personal sesiente más satisfecho.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna 15 de Enero del 2019
Teléfono N°: 952321800 - 952966636

Elena Cachicatarí VS
Firma del Experto Informante
DNI: 00419190

ANEXO 07

Validez de contenido de los instrumentos

Validez de contenido de la variable Gestión Administrativa

La validez fue evaluada por 3 expertos, los puntajes valorados por cada experto se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 42

Valoración de la ficha para la variable gestión administrativa, según juicio de expertos

INDICADORES	CRITERIOS	Juez 1	Juez 2	Juez 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	4	5	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	5	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.	4	5	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	5	3
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	4	5	4

Fuente: Juicio de Expertos

TABLA 43*Calificación Del Instrumento Para La Variable Gestión Administrativa*

NUEVA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 -2,030	A	Adecuación total
2,031 – 4,061	B	Adecuación en gran medida
4,061 – 6,091	C	Adecuación promedio
6,092 – 8,121	D	Adecuación escasa
8,122 - 10,152	E	Inadecuación

Fuente: Resultado Juicio de Expertos

Interpretación:

Tal como se indica en el anexo 7, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,91 y se posiciona en el Intervalo A de Adecuación total. Entonces, el instrumento cumple con la prueba de validez.

Validez de contenido de la variable Satisfacción del Usuario Externo

La validez fue evaluada por 3 expertos, resultados que se consignan en el anexo 07, los puntajes valorados para la variable satisfacción de usuario por cada experto se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 44*Valoración de la ficha para la variable Satisfacción del usuario, según juicio de expertos*

INDICADORES	CRITERIOS	Juez 1	Juez 2	Juez 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	4	5	5
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	4	5	5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	5	5

6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	5	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.	4	5	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	5	5
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	5
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	4	5	4

Tabla 45

Calificación del instrumento para la variable Satisfacción del Usuario

0.000 -2.059	A	Adecuación total
2.060 - 4.119	B	Adecuación en gran medida
4.120 - 6,179	C	Adecuación promedio
6.180 - 8.239	D	Adecuación escasa
8.240 - 10,299	E	Inadecuación

Fuente: Resultado juicio de expertos.

Interpretación:

La Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1.15 y se posiciona en el Intervalo A, de una Adecuación Total. Entonces, el instrumento **Satisfacción del Usuario Externo**, cumple con la prueba de validez.

Confiabilidad de los Instrumentos

Considerando lo que señala George y Mallery, 2003, proponen los siguientes para parámetros para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.

Tabla 46

Escala de Alpha de cronbach

Escala	Significado
Coeficiente alfa >.9	es excelente
Coeficiente alfa >.8	es bueno
Coeficiente alfa >.7	es aceptable
- Coeficiente alfa >.6	es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	es inaceptable

Fuente: Base de datos, SPSS 24

De la variable Gestión Administrativa

Tabla 47

Alpha de cronbach de Gestión Administrativa

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,877	16

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Interpretación:

El Alpha de Cronbach obtiene un valor de 0,877, significa que el instrumento de la variable "Gestión administrativa" posee una confiabilidad buena.

De la variable Satisfaccion de Usuario Externo

Tabla 48

Alpha de cronbach Satisfacción del usuario Externo

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,838	16

Fuente: Base de datos, SPSS 24

Interpretación

De acuerdo con la Tabla 9, el Alpha de Cronbrach se obtiene un valor de 0,838, lo que significa que el instrumento de la variable “**Satisfacción del usuario externo**” tiene una confiabilidad buena.

Prueba de normalidad

De la variable Gestión Administrativa

Se plantea la siguiente hipótesis:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 49
Prueba de normalidad Gestión Administrativa

PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA UNA MUESTRA		
		Gestión administrativa
N		30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	53,63
	Desviación típica	12,659
Diferencias más extremas	Absoluta	0,088
	Positiva	0,051
	Negativa	-0,088
Z de Kolmogorov-Smirnov		0,481
Sig. asintót. (bilateral)		0,975

Fuente: Base de datos, SPSS 24

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Interpretación:

En relación a la evaluación de la gestión administrativa, y porque el número de encuestas es igual a 30, es coherente aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose que la significancia asintótica ó p-valor es de 0,975 siendo superior a 0,05 determinando no rechazar H_0 y significa que ***que los datos de la gestión administrativa provienen de una distribución normal.***

De la variable satisfacción del usuario externo

Para efectuar la prueba de normalidad, la satisfacción del usuario de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 50

Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario externo

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Satisfacción del usuario
N		30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	46,21
	Desviación típica	21,714
Diferencias más extremas	Absoluta	0,172
	Positiva	0,124
	Negativa	-0,172
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,016
Sig. asintót. (bilateral)		0,254

Fuente: Base de datos, SPSS 24

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Interpretación:

En relación a la evaluación de la variable Gestión Empresarial, y teniendo una población encuestada igual a 30, es coherente aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo una significancia asintótica ó p-valor igual a 0,254 mayor a 0,05 se toma la decisión de no se rechaza Ho y significa que **los datos de la variable satisfacción del usuario proviene de una distribución normal.**

Análisis cruzado de las Variables

Tabla 51

Tabla cruzada de Gestión administrativa y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total %	
			Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	
Gestión administrativa	Deficiente gestión administrativa	Recuento	19	6	0	25
		% del total	5,6	1,8	0,0	7,4
	Aceptable gestión administrativa	Recuento	0	169	62	231
		% del total	0,0	50,0	18,3	68,3
	Muy buena gestión administrativa	Recuento	0	6	76	82
		% del total	0,0	1,8	22,5	24,3
Total		Recuento	19	181	138	338
		% del total	5,6	53,6	40,8	100,0

Fuente: Cuestionario de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo

Interpretación:

En relación a la variable Gestión administrativa son las respuestas de los usuarios atendidos en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano – EsSalud, luego de la tabulación respectiva, se encontró que de los 338 encuestados, 231 (68,3 %) calificaron con una aceptable percepción de Gestión Administrativa del mencionado centro; y en relación a la Variable Satisfacción del usuario, de 338 entrevistados, 181 que representan el 53,6% manifestaron un nivel de satisfacción indecisa.

Análisis de validez de los instrumentos

Tabla 52

Análisis de Variabilidad de la Variable gestión administrativa

Nº	Preguntas del cuestionario Gestión administrativa	Media	Varianza
1	El Centro De Atención Primaria dispone de Programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted.	3,55	0,848
2	El Centro De Atención Primaria dispone de convenio con otro centro de mayor Especialización para beneficio de usted.	3,28	0,842
3	El centro de Atención Primaria Dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.	3,40	0,894
4	El Centro De Atención Primaria dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.	3,30	1,017
5	Mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.	2,55	1,726
6	Organiza la institución campañas de salud en su localidad.	2,69	1,632
7	La entidad cuenta con fluxogramas de información.	3,26	1,263
8	Organiza la institución programas saludables para todas las etapas de vida. (Niño, Adolescente, Joven, Adulto, Adulto mayor.)	3,24	1,122
9	Tiene dificultad al sacar una cita.	3,01	1,371
10	Cuenta la farmacia del establecimiento con los medicamentos que le recetan.	3,70	0,743
11	Lo atienden con cortesía y amabilidad.	3,65	0,769
12	Es usted atendido a la hora que se le cita.	3,34	1,061
13	El establecimiento cuenta con el personal suficiente.	3,29	1,006
14	La accesibilidad para sacar cita es adecuada.	3,17	1,438
15	El personal de salud está debidamente uniformado e identificado durante la atención.	3,69	0,679
16	El establecimiento de salud cumple con los horarios establecidos.	3,48	1,004

Fuente: Cuestionario de la Gestión administrativa

Interpretación:

Aquí se puede apreciar la variabilidad de cada pregunta que conforman el cuestionario de la Variable de gestión administrativa percibida por los usuarios, se puede observar que la pregunta N°05 tiene una media de 2,55 y una varianza del 1,726; de igual manera la pregunta N°06 tiene una media de 2,69 y una varianza de 1,632 siendo las preguntas con mayor variabilidad; las mismas que favorecen positivamente a su respectiva variable.

Tabla 53*Análisis de Correlación de la Variable Gestión Administrativa*

Nº		Coeficiente de correlación
1	El Centro De Atención Primaria dispone de Programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted.	0,582**
2	El Centro De Atención Primaria dispone de convenio con otro centro de mayor Especialización para beneficio de usted.	0,438**
3	El centro de Atención Primaria Dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.	0,506**
4	El Centro De Atención Primaria dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.	0,450**
5	Mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.	0,592**
6	Organiza la institución campañas de salud en su localidad.	0,529**
7	La entidad cuenta con fluxogramas de información.	0,589**
8	Organiza la institución programas saludables para todas las etapas de vida. (Niño, Adolescente, Joven, Adulto, Adulto mayor.)	0,512**
9	Tiene dificultad al sacar una cita.	0,512**
10	Cuenta la farmacia del establecimiento con los medicamentos que le recetan.	0,500**
11	Lo atienden con cortesía y amabilidad.	0,524**
12	Es usted atendido a la hora que se le cita.	0,576**
13	El establecimiento cuenta con el personal suficiente.	0,534**
14	La accesibilidad para sacar cita es adecuada.	0,677**
15	El personal de salud está debidamente uniformado e identificado durante la atención.	0,385**
16	El establecimiento de salud cumple con los horarios establecidos.	0,470**

Fuente: Cuestionario de la Gestion administrativa

Interpretación:

Aquí apreciamos la magnitud de la correlación, es decir cuál es el aporte de cada uno de los ítems con el resultado de su variable: Gestión administrativa percibida por los usuarios, en la pregunta N°15 se observa que aporta con una correlación de 0,385** la cual es la más baja y la más alta es la preguntas N°14 con un 0,677**.

Es más, los elementos de la columna que tienen asteriscos indica que la correlación es significativa.

Tabla 54*Análisis de Variabilidad de la Variable Satisfacción Del Usuario Externo*

Nº	Preguntas del cuestionario satisfacción del usuario	Media	Varianza
1	El servicio de atención atiende sus demandas.	3,47	0,956
2	Responden con calidad y oportunidad lo solicitado.	3,64	0,882
3	Priorizan la atención al usuario y evitan interrupciones durante la consulta.	3,55	1,002
4	El personal que lo atendió está capacitado.	3,56	0,834
5	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	3,55	0,842
6	El tiempo de espera desde el momento en que llega al centro de atención primaria hasta que atienden a un usuario, es prudente.	3,33	0,932
7	Se respeta el orden de atención según listado.	3,53	0,903
8	Recibe un trato cordial por el personal que labora en la institución.	3,57	0,828
9	Cuando usted tiene algún problema, los trabajadores se muestran muy interesados en resolverlo.	3,41	0,782
10	La Señalización en el Centro de Atención Primaria es adecuada para orientarlos.	3,52	1,176
11	La infraestructura es adecuada.	3,38	1,179
12	La sala de espera cuenta con asientos suficientes.	3,29	1,068
13	El centro de atención primaria cuenta con servicios higiénicos limpios y suficientes.	3,69	0,809
14	Los elementos informativos (folletos, afiches, dípticos, otros) son de fácil comprensión y se encuentran disponibles para los usuarios.	3,41	1,252
15	El establecimiento presenta infraestructura adecuada para la atención a personas con discapacidad.	3,67	0,881

Fuente: Cuestionario de la satisfacción del usuario externo.

Interpretación:

Se aprecia el nivel de variabilidad de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario de la satisfacción del usuario, observándose que la pregunta 14 tiene una media de 3,41 y una varianza del 1,252; del mismo modo, la pregunta 11 tiene una media de 3,38 y una varianza de 1,179, los cuales, son las que tienen mayor variabilidad y favorecen positivamente a su respectiva variable.

Tabla 55*Análisis de Correlación de la Variable satisfacción del usuario*

Nº		Coefficiente de correlación
1	El servicio de atención atiende sus demandas.	0,437**
2	Responden con calidad y oportunidad lo solicitado.	0,592**
3	Priorizan la atención al usuario y evitan interrupciones durante la consulta.	0,512**
4	El personal que lo atendió está capacitado.	0,531**
5	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	0,560**
6	El tiempo de espera desde el momento en que llega al centro de atención primaria hasta que atienden a un usuario, es prudente.	0,420**
7	Se respeta el orden de atención según listado.	0,438**
8	Recibe un trato cordial por el personal que labora en la institución.	0,543**
9	Cuando usted tiene algún problema, los trabajadores se muestren muy interesados en resolverlo.	0,598**
10	La Señalización en el Centro de Atención Primaria es adecuada para orientarlos.	0,570**
11	La infraestructura es adecuada.	0,258**
12	La sala de espera cuenta con asientos suficientes.	0,447**
13	El centro de atención primaria cuenta con servicios higiénicos limpios y suficientes.	0,537**
14	Los elementos informativos (folletos, afiches, dípticos, otros) son de fácil comprensión y se encuentran disponibles para los usuarios.	0,387**
15	El establecimiento presenta infraestructura adecuada para la atención a personas con discapacidad.	0,469**

Fuente: Cuestionario de la satisfacción del usuario externo.

Interpretación:

Muestra la magnitud de la correlación, es decir cuál es el aporte de cada uno de los ítems con el resultado de su variable: satisfacción del usuario, en la pregunta N°11 se observa que solo se aporta con una correlación de 0,258** la cual es la más baja y la más alta es la pregunta N° 09 con un coeficiente de 0,598**. Es más, cada uno de los elementos de la columna están con asteriscos, indicando que la correlación es significativa.