



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SALUD
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYLÉ,
DISTRITO DE PAUCARPATA, PROVINCIA
AREQUIPA, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:
CHRISTIAN JESUS GAMERO RENDON

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN SALUD
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SALUD
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYELEÉ,
DISTRITO DE PAUCARPATA, PROVINCIA
AREQUIPA, 2023


TESIS PRESENTADA POR
CHRISTIAN JESUS GAMERO RENDON

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN SALUD
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

MIEMBRO DEL JURADO : 
Mgtr. ARNALDO YANA TORRES

ASESOR DE TESIS : 
Dra. GRACIELA BERNAL SALAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : SALUD PÚBLICA – P42



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 012-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 12 de marzo del 2024.

VISTOS:

El expediente N° 2024-02552, presentado por el (la) Bachiller **GAMERO RENDON CHRISTIAN JESUS**, con número de DNI. **29568873**, asignado (a) con código de matrícula **1411027015**, de la **Maestría en SALUD, Mención: SALUD PÚBLICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **GAMERO RENDON CHRISTIAN JESUS**, con número de DNI. **29568873**, asignado (a) con código de matrícula **1411027015**, de la **Maestría en SALUD, Mención: SALUD PÚBLICA**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYLÉ, DISTRITO DE PAUCARPATA, PROVINCIA AREQUIPA, 2023** La misma que pertenece a la línea de investigación: **SALUD PÚBLICA - P42** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 18 de diciembre del 2023. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYLÉ, DISTRITO DE PAUCARPATA, PROVINCIA AREQUIPA, 2023** Elaborado por el (la) Bachiller **GAMERO RENDON CHRISTIAN JESUS**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado	:	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Miembro del Jurado	:	Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Miembro del Jurado	:	Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor de Tesis	:	Dra. GRACIELA BERNAL SALAS

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Miércoles, 20 de marzo del 2024
Hora	:	10:30 a.m.
Lugar	:	Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAGISTER** de los estudiantes que ingresaron posterior a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



[Handwritten signature]
DIRECTOR (a)

Dr. Rev. EPG (P)
Interesado (P)
Cargo (P)
Cargo (P)
Asesor (P)
Especialista (P)
LW00000



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 1071 - 2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 09 de Noviembre del 2023.

VISTOS:

El expediente N° 2023-011117, de fecha 08 de Noviembre del 2023, presentado por el (la) **CHRISTIAN JESUS GAMERO RENDÓN** con DNI N° **29568873**, código de matrícula **1411027015**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYLÉ, DISTRITO DE PAUCARPATA, PROVINCIA AREQUIPA, 2023** línea de investigación **SALUD PÚBLICA - P42** para optar el grado de **MAGISTER** en **SALUD** mención: **SALUD PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. **Sede Arequipa**.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 684-2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 19 de Setiembre del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro	: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Segundo Miembro	: Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Asesor	: Dra. GRACIELA BERNAL SALAS

Que, con registro N° 0003/54 de fecha 21 de Octubre del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYLÉ, DISTRITO DE PAUCARPATA, PROVINCIA AREQUIPA, 2023** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario:

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYLÉ, DISTRITO DE PAUCARPATA, PROVINCIA AREQUIPA, 2023** para obtener el grado académico de **MAGISTER** en **SALUD**, mención: **SALUD PUBLICA**, de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

EL CARGO (01)
 ARCHIVO EPG-2023 (02)
 INTERESADO (02)
 UW02/MCH



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYLÉ, DISTRITO DE PAUCARPATA, PROVINCIA AREQUIPA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYLÉ, DISTRITO DE PAUCARPATA, PROVINCIA AREQUIPA, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	CHRISTIAN JESÚS GAMERO RENDÓN
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29568873
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-6222-4647
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	GRACIELA BERNAL SALAS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02394874
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-0870-3896
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI



Número de documento de identidad	41414676
Datos de investigación	
Línea de investigación	SALUD PÚBLICA – P42
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Región Arequipa País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: Paucarpata Lugar: Centro De Salud Mental Comunitario Ayelé Latitud: 16° 25' 3.216" S Longitud: 71° 29' 27.379" W https://maps.app.goo.gl/otlgHgQGv8cmMMFQ9
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Año 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00 Salud pública, Salud ambiental https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00



SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
.....
Dr. Rosalinda P. Cansaya
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - IPIG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo CHRISTIAN JESUS GAMERO RENDÓN identificado con DNI Nro. 2956 8873 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN SALUD

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYELE, DISTRITO DE PAUCANPATA PROVINCIA ANEQUIPA, 2023"

Asesorado por: Dra. GRACIELA BERNAL SALAS

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 11 de OCTUBRE del 2023


Firma del Asesor (obligatorio)


Firma del Estudiante (obligatorio)



Huella



DEDICATORIA

A Dios por su inmenso amor, a mi familia por su constante apoyo incondicional.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, casa de estudios para mi formación.



ÍNDICE

ÍNDICE	i
INDICE DE TABLAS	iii
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCION.	viii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 EXPOSICIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4 OBJETIVOS	6
1.4.1 Objetivo general	6
1.4.2 Objetivos específicos	6
1.5 HIPÓTESIS	7
1.5.1 Hipótesis general.....	7
1.5.2 Hipótesis específicas.....	7
1.6 VARIABLES	8
1.6.1 Variables e Indicadores.....	8
1.6.2 Operacionalización de variables	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO	10
2.1.1 A nivel Internacional	10
2.1.2 A nivel Nacional.....	13
2.2 BASES TEORICAS.....	17
2.2.1 Gestión Administrativa	17
2.2.2 Dimensiones de la Gestión Administrativa	22
2.3 MARCO CONCEPTUAL	32



CAPÍTULO III

METODOLÓGIA DE INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 35

 3.1.1 Método General..... 35

 3.1.2 Método Específicos 35

3.2 TIPOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... 35

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN..... 36

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 36

3.5 POBLACIÓN, Y MUESTRA 37

 3.5.1 Población..... 37

 3.5.2 Muestra..... 37

3.6 TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 38

 3.6.1 Técnicas 38

 3.6.2 Instrumentos..... 38

 3.6.3 Fuentes..... 38

3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 39

 3.7.1 Validez del instrumento 39

 3.7.2 Confiabilidad del Instrumento..... 39

3.8 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL Y LAS ESPECIFICAS 39

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS..... 42

4.2 DISCUSION Y CONTRASTACION 63

 4.2.1 Contrastación de hipótesis general..... 63

 4.2.2 Contrastación de hipótesis especifica 01 64

 4.2.3 Contrastación de hipótesis especifica 02..... 65

 4.2.4 Contrastación de hipótesis especifica 03..... 66

 4.2.5 Contrastación de hipótesis especifica 04..... 67

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS



INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables.....	9
Tabla 2: Matriz de Consistencia	41
Tabla 3: El centro de salud mental Comunitario Aleyé, Distrito de Paucarpata, provincia de Arequipa dispone de programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted.....	42
Tabla 4: El centro de salud mental comunitario Aleyé, Distrito de Paucarpata, provincia de Arequipa dispone de convenio con otro centro de mayor especialización para beneficio de usted.	43
Tabla 5: El centro de salud Mental Comunitario Aleyé, Distrito de Paucarpata, provincia de Arequipa dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted	44
Tabla 6: El centro de salud mental comunitario Aleyé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.	44
Tabla 7: Mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.	45
Tabla 8: Organiza la institución con campañas de salud en su localidad	46
Tabla 9: La entidad cuenta con flujogramas de información.....	46
Tabla 10: Organiza la institución con programas saludables para todas las etapas de vida. (Niño, adolescente, joven, y adulto mayor).....	47
Tabla 11: Tiene dificultad al sacar una cita	48
Tabla 12: Cuenta con farmacia de establecimiento con los medicamentos que le recetan.....	48



Tabla 13: Lo atienden con cortesía y amabilidad.....	49
Tabla 14: Es usted atendido a la hora que se le cita	50
Tabla 15: El establecimiento cuenta con el personal suficiente	50
Tabla 16: La accesibilidad para sacar cita es adecuada	51
Tabla 17: El personal de salud está debidamente uniformado e identificado durante la atención	52
Tabla 18: El establecimiento de salud cumple con los horarios establecidos	53
Tabla 19: El servicio de atención atiende sus demandas	53
Tabla 20: Responden con calidad y oportunidad lo solicitado	54
Tabla 21: El personal de salud prioriza la atención al usuario sin interrupciones durante la consulta	55
Tabla 22: Cree usted que el personal que lo atiende está capacitado	55
Tabla 23: Cuando solicita información se la brindan oportunamente	56
Tabla 24: El tiempo de espera desde el momento en que llega al centro de atención primaria hasta que atienden a un usuario, es prudente	57
Tabla 25: Se respeta el orden de atención según listado	57
Tabla 26: Recibe un trato cordial por el personal que labora en la institución	58
Tabla 27: Cuando usted tiene algún problema, los trabajadores se muestran muy estresados en resolverlo	59
Tabla 28: La señalización en el centro de atención primaria es adecuada para orientarlos.....	59
Tabla 29: La infraestructura es adecuada.....	60
Tabla 30: La sala de espera cuenta con asientos suficientes	61
Tabla 31: El centro de atención primaria cuenta con servicios higiénicos limpios y suficientes.....	62



Tabla 32: Contrastación de hipótesis general	63
Tabla 33: Contrastación de hipótesis específica 01	64
Tabla 34: Contrastación de hipótesis específica 02	65
Tabla 35: Contrastación de hipótesis específica 03	66
Tabla 36: Contrastación de hipótesis específica 04	67



RESUMEN

La gestión administrativa se define como un conjunto de normas y procedimientos que tienen como finalidad ayudar a la consecución correcta de actividades dentro de las organizaciones. El objetivo del presente trabajo de investigación fue "Determinar la influencia entre la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario del centro de salud mental comunitario Aleye, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023". La investigación tiene un enfoque básico, no experimental de corte transversal y correlacional; la población está confirmada por 200 usuarios atendidos en el establecimiento de salud mental comunitario, la muestra calculada fue de 131, como técnica se utilizó la encuesta, y como instrumentos los cuestionarios. El procesamiento de datos se desarrolló por intermedio del SPSS versión 27, la cual nos brindó una fiabilidad de 0.72 lo cual es considerada como "bueno". Los hallazgos evidenciados nos muestran que en promedio el 43.5% de los usuarios se encuentra en una opinión diversa respecto a la gestión administrativa, en relación a las dimensiones: planeación, organización, dirección y control, se evidencia que los coeficientes de correlación en todos los casos son positivos, y por lo tanto los objetivos específicos si guardan una relación directa con la dependiente que es satisfacción del usuario. Se concluye que existe una relación positiva moderada entre ambas variables consideradas en la investigación del proyecto.

Palabras clave: Gestión, Planificación, organización, dirección, y control



ABSTRACT

Administrative management is defined as a set of rules and procedures that are intended to help the correct achievement of activities within organizations. The objective of this research work was "To determine the influence between administrative management and user satisfaction of the Aleye community mental health center, District of Paucarpata, Province of Arequipa, 2023." The research has a basic, non-experimental, cross-sectional and correlational approach; The population is confirmed by 200 users treated in the community mental health establishment, the calculated sample was 131, the survey was used as a technique, and the questionnaires as instruments. Data processing was developed through SPSS version 27, which gave us a reliability of 0.72, which is considered "good." The evidenced findings show us that on average 43.5% of users have a diverse opinion regarding administrative management, in relation to the dimensions: planning, organization, direction and control, it is evident that the correlation coefficients in all cases are positive, and therefore the specific objectives do have a direct relationship with the dependent that is user satisfaction. It is concluded that there is a moderate positive relationship between both variables considered in the project research.

Keywords: Management, Planning, organization, direction, and control



INTRODUCCION.

En la actualidad la gestión administrativa en nuestro país ha sufrido grandes cambios en torno al desarrollo y crecimiento del país, la diversificación tecnológica juega un rol fundamental en la actualidad, ya que los canales de distribución y comunicación son mucho más óptimos; las políticas monetarias efectuadas por el gobierno peruano en el sector salud no han sufrido cambios significativos, sin embargo se han creado muchos establecimientos de salud enfocados directamente en temas mentales y estos han buscado el apoyo de ONGs (Organizaciones no Gubernamentales), los cuales juegan un rol fundamental en el soporte y sostenimiento de los centros de salud comunitarios en Arequipa como en el resto del país.

La simplificación administrativa es otro factor relativamente importante que incide directamente sobre la satisfacción de los usuarios, dado que por intermedio de este elemento se flexibilizan los procesos administrativos en torno a la planeación, organización, dirección y control del centro de salud.

la investigación desarrollada tiene como objetivo general Determinar la influencia entre la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario del centro de salud mental comunitario Aleye, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023, con la finalidad de informar, prever, medir y dar a conocer la opinión de los encuestados. La presente investigación se encuentra desarrollada en torno a 8 puntos primordiales los cuales describiremos a continuación:

1. El primer punto tiende a relacionar de forma directa la descripción del problema tanto el problema general como los específicos.
2. En el segundo punto se establece la formulación de objetivos tanto la general como los específicos



3. El tercer punto relaciona de forma directa el marco teórico referencial, en este aspecto se desarrollan los antecedentes y el marco conceptual utilizado para el desarrollo del trabajo de investigación.
4. Este punto consta de los más importantes, dado que estos derivan directamente de los objetivos e interrogantes formulados en el punto 1 y 2 de la investigación, también se encuentra la operacionalización de variables que se considera como el corazón de todo proyecto de investigación, dado que describe los ítems, dimensiones e indicadores que se utilizarán en el desarrollo del proyecto.
5. Este punto es el más importante dentro de estas se describen los métodos de trabajo que se ejecutaran para la obtención de resultados; el diseño de la investigación, población, muestra y los instrumentos que se utilizarán para la consecución del proyecto de tesis.
6. Los resultados de la investigación derivan directamente del punto 4 donde se encuentra la operacionalización de variables, aquí se desglosa a los 31 ítems y a que variable pertenecen por intermedio de las tablas de frecuencia. En este punto también se encuentra lo concerniente a la contratación de hipótesis las cuales se desarrollaron por intermedio del Rho de Spearman.
7. El séptimo punto hace referencia a las conclusiones y recomendaciones estructuradas.
8. Finalmente tenemos al punto donde se adjuntan los anexos de instrumentos utilizados en la investigación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La administración consta básicamente de un proceso cuantitativo cuyo objetivo radica principalmente es optimizar los recursos financieros, materiales, humanos y económicos tanto en el sector público y privado. En la actualidad la democratización y la calidad de vida que tiene la población en general ha permitido que se viva en un ambiente de paz. Para Velasco Tipanquiza (2021), la enfermedad del coronavirus repercutió directamente en la gestión administrativas de todos los países a nivel mundial, provocando la toma de decisiones extraordinarias para afrontar de la mejor manera esta enfermedad en torno al corto, mediano y largo plazo.

Para Cornejo Báez (2019), los factores determinantes de la baja calidad de vida en México radica únicamente por causa de la insatisfacción pública, la mala administración de los recursos públicos y la falta de capacidad de gestión provocaron que estén en tal situación que engloba a toda América Latina. Esto trajo como consecuencia un impacto directo sobre la economía de los pobladores de toda América Latina.



En el caso de Perú, las instituciones públicas no siempre cuentan con las personas adecuadas y preparadas para afrontar diversas situaciones donde la toma de decisiones elemental, por lo tanto, se determina que la tendencia hacia el empirismo es acertada, dado que los factores clave de incertidumbre e incumplimiento laboral no les permite establecer nuevas estrategias en torno a la optimización de recursos (Pacheco Holz, 2021).

Desde este punto de vista, surge también un problema muy urgente en la estructura del sistema de salud, que es que existe una fragmentación en muchos países de América Latina, uno de los países donde se evidencia este problema es Perú, el cual posee un sistema compuesto por varios subsistemas: Seguro Integral de Salud, Es Salud, Salud de las Fuerzas Armadas, Salud de la Policía del Estado y unidades del sector privado que brindan diversos servicios de atención a los asegurados (Gil, 2016).

Por otro lado, la política pública de Perú asigna menos recursos a la salud que otros países de América Latina. Esta falta de financiamiento dificulta la innovación en los servicios para afrontar las diversas situaciones a la cual la población se vea expuesta, otro problema que afectan directamente a la persona es la inequidad, falta de apoyo y sumado a esto la falta de personal para la atención de los pacientes en estado crítico (Gil, 2016). Sin embargo, existen falencias en la administración del sistema de salud a nivel local, una de las cuales es la asignación de citas, largos tiempos de espera de los usuarios para ver a un especialista, falta de recursos humanos e infraestructura, entre otros. Congestión y frustración de usuarios de EsSalud; un problema importante para cerca de 100.000 asegurados en el primer nivel de atención (Infantes Gómez, 2017).



Históricamente, los asegurados del sistema EsSalud han criticado a los hospitales y la administración de los Cuadros de Asignación Personal, así como a los servicios médicos y de salud inadecuados; factores que dan forma a las mejoras de la intervención. Asimismo, la demanda de mayor crecimiento de la población asegurada, en comparación con el CAP de nivel 1, se encuentra en los hospitales, debido a la falta de servicios médicos que requieran especialidades específicas. Por lo tanto, es importante fortalecer la atención primaria para promover la atención preventiva como la educación en salud, la evaluación y control de riesgos y la inmunización con el objetivo de reducir el empeoramiento de las enfermedades. Infantes (2016)

Otro problema administrativo es entre quienes el trabajo tanto subordinados como personas de altos cargos lo realizan de manera ineficaz; traduciéndose en procesos administrativos lentos, presupuestos fuera de plazo, mala gestión, falta de medicamentos, materiales y equipos, mala calidad de atención a los asegurados, mala gestión del financiamiento y consecuentes quejas y reclamos de los usuarios.

Tomando en consideración los elementos ya mencionados podemos determinar que el Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé del Distrito de Paucarpata de la Provincia de Arequipa, muestra un problemática similar donde, la gestión administrativa es poco eficiente en todos sus aspectos, ya que los factores que interceden en la adquisición de nuevos profesionales no fueron eficientes ni eficaces bajo ningún parámetro, esto trajo como consecuencia la contratación de personal no apto para los diversos cargos, esto a su vez ocasiono la sobrecarga laboral y por ende quejas y reclamos de los pacientes que acuden a dicho centro laboral. El personal



administrativo no brinda soluciones eficientes para reducir las quejas y reclamos de los usuarios que acuden al centro de salud Aleye por lo cual es necesario establecer una correlación entre la gestión administrativa y los usuarios del centro de salud con la finalidad de establecer nuevas metas y objetivos en la unidad asistencial.

1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera influye la Gestión Administrativa en la Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, ¿Distrito de Paucarpata, ¿Provincia de Arequipa, 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, ¿Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, ¿2023?
- b) ¿Cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión organización y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, ¿Distrito de Paucarpata, ¿Provincia de Arequipa, 2023?
- c) ¿Cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, ¿2023?
- d) ¿Cómo es la Gestión Administrativa en su dimensión control y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, ¿Distrito de Paucarpata, ¿Provincia de Arequipa, 2023?



1.3 EXPOSICIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Considerando el creciente número de reclamos de los usuarios sobre la calidad de la atención y la asignación de citas, en cuanto a la gestión administrativa, las relaciones gerenciales y la satisfacción deben ser aseguradas a través de las dimensiones de motivación, gestión, comunicación y desempeño laboral, por otro lado, ya que todos se encuentra en un entorno social equilibrado, es importante evaluar la satisfacción del usuario con los servicios recibidos, ya que se pueden medir indicadores que permitan una administración eficaz y así mejorar la calidad de servicio en el Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, de allí radica la justificación práctica de este estudio.

Desde el punto de vista teórico la investigación cobra relevancia pues a través de las diversas teorías que definen las variables y dimensiones de este estudio se estará generando un nuevo aporte sobre la mejora de la gestión administrativa y la calidad de atención que brinda el personal en el Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, ubicado en el Distrito de Paucarpata de la Provincia de Arequipa.

Desde el punto de vista metodológico este estudio cobra relevancia porque por medio del análisis estadístico e inferencial se pretende obtener resultados de índole metodológico que contribuyan a reforzar los estudios pre existentes y al mismo tiempo realizar un contraste de las variables que son materia de estudio en la presente investigación y así poder obtener a través de los resultados la veracidad de la problemática descrita.



1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

- a. Identificar la Gestión Administrativa en su dimensión planeación y la influencia que tiene con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.
- b. Conocer la Gestión Administrativa en su dimensión organización y la influencia que tiene con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.
- c. Determinar la Gestión Administrativa en su dimensión dirección y la influencia que tiene con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.
- d. Establecer la Gestión Administrativa en su dimensión control y la influencia que tiene con la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.



1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

Dado que la gestión administrativa influye directamente sobre la satisfacción del usuario del centro de salud Mental Comunitario Ayelé, es probable que mediante la aplicación del presente estudio esta tienda a incrementarse significativamente.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a. H1: La Gestión Administrativa en su dimensión planeación influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.
- b. H2: La Gestión Administrativa en su dimensión organización influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.
- c. H3: La Gestión Administrativa en su dimensión dirección influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.
- d. H4: La Gestión Administrativa en su dimensión control influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.



1.6 VARIABLES

1.6.1 Variables e Indicadores

Variable Dependiente: Gestión Administrativa

Indicadores: Actúa de acuerdo con su misión/visión

Objetivos institucionales
Coordinación de acciones
Selección de estrategias
Estrategias de atención al cliente
Adecuada socialización
Cumplen su manual de funciones
Organigrama institucional.
Comunicación organizacional
Trabajo en equipo
Estrategias de motivación
Se genera la conciliación
Control de la calidad en el servicio.
Control de la satisfacción del cliente.
Posicionamiento en el mercado.
Control de todo el proceso (auditoría).

Variable Independiente: Satisfacción del Usuario

Indicadores: 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.
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
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.

1.6.2 Operacionalización de variables

Tabla 1:
Operacionalización de Variables

Variable Independiente	Dimensión	Indicador	Escala de Valor	Escala de Medición
Gestión Administrativa	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actúa de acuerdo con su misión/visión ▪ Objetivos institucionales ▪ Coordinación de acciones ▪ Selección de estrategias 	Escala Lickert 1= Muy Deficiente; 2=Deficiente; 3= Aceptable; 4= Bueno; 5= Muy bueno	Ordinal
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategias de atención al cliente ▪ Adecuada socialización ▪ Cumplen su manual de funciones 		
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigrama institucional. ▪ 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: Elaboración propia

Variable Dependiente	Dimensión	Indicador	Escala de Valor	Escala de Medición
Satisfacción del Usuario	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. 	Escala Lickert 1= Muy en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3= Indeciso; 4= De acuerdo; 5= Muy de acuerdo	Ordinal
	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: Elaboración Propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1 A nivel Internacional

Rojas, et al. (2020) realizó en Colombia un artículo titulado "Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud". El objetivo es conocer la evolución de la gestión asistencial en salud a través de un método descriptivo basado en encuestas. Los resultados han analizado la restauración de elementos ambientales, estrategias y sistemas de gestión administrativa. Se concluyó que cuando decidieran implementar SIG, habría muchos beneficios para los servicios de salud. Los beneficios más positivos son costos reducidos y administración optimizada de dispositivos para lograr mejor los objetivos comerciales de la organización.

Coloma, et al. (2020) presentó en Ecuador un trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador", el presente proyecto tuvo como finalidad analizar los factores determinantes que influyen directamente en la gestión y satisfacción de pacientes en el estado del Naranjal. El tipo de estudio fue de tipo no experimental descriptivo y transversal de análisis y bibliografía, utilizando métodos bibliográficos para recolectar información obtenida del



Sistema de Registro Diario Automatizado de consultas y Atención Ambulatoria (Manual del Usuario PRAS, 2017). La muestra estuvo conformada por 524 usuarios, el instrumento utilizado fue el cuestionario, el está compuesto por 10 preguntas con respuestas dicotómicas y contrastadas por expertos los resultados nos mostraron que el 77% de encuestados afirmo estar satisfecho con el equipo laboral, el 81% afirmo estar de acuerdo con el personal de limpieza y que estos brindan una buena atención y hacen su trabajo de manera correcta, los materiales como camillas, mesas, computadoras están en buen estado y el 80% de encuestados indica que es así, sin embargo el 67% se encuentra insatisfecho con el tiempo que tenían para permanecer en salas médicas de primera 71 % más alto, cumplimiento de progreso 79%, manejo y resolución de problemas 65% a tiempo y generación de confianza del usuario 84%. En resumen, la administración y la calidad son los pilares conceptuales sobre los cuales desarrollar un plan de mejoramiento para capacitar al personal correspondiente con el objetivo de asegurar la excelencia en la calidad de la atención en los servicios médicos primarios del país.

Vera (2019) presentó en Ecuador un trabajo de investigación titulado "Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro". El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención y la calidad de la atención brindada en el Hospital General de Milagro. La muestra estuvo conformada por 357 niños representativos. Se utilizó el enfoque SERVQUAL, que consta de cinco dimensiones: materiales, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y



empatía. El estudio fue diseñado como un análisis transversal y la recolección de datos se llevó a cabo en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Entre los hallazgos del estudio, los indicadores de insatisfacción de los usuarios con los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro incluyeron tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía; muy bajo. En conclusión, es bien sabido que el servicio no garantiza la total seguridad de los pacientes y que el tratamiento no presta suficiente atención al calor.

González, et al (2018) presentó en Cuba un artículo de investigación titulado "Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud"

El objetivo de este estudio es analizar la aplicación de la gestión integral basada en riesgo, seguridad y calidad en un Centro Nacional de Cirugía Mínimamente Invasiva, utilizando como caso de estudio la cirugía de cálculos biliares. En base a la estructura, responsabilidad y documentación establecida para la gestión de la calidad, se ha llevado a cabo como método de investigación el estudio de los factores de riesgo para la seguridad del paciente en la cirugía endoscópica planificada en tres fases, preoperatoria, intraoperatoria y postoperatoria. Los resultados muestran que el enfoque de riesgo transforma la gestión de la calidad y la seguridad del paciente de una evaluación reactiva de las complicaciones y el incumplimiento a una gestión activa de los riesgos potenciales. Esto tiene el valor agregado de involucrar al personal superior en el proceso y facilita la identificación de riesgos potenciales incluso en ausencia de daños. Los errores son oportunidades de aprendizaje que pueden prevenir mayores daños a los pacientes. Se concluyó que la gestión integrada de calidad y seguridad, basada en un



enfoque basado en riesgos, aseguró al Centro Nacional de Cirugía de Mínima Invasión indicadores de desempeño de excelencia en la atención a la salud.

Rodríguez y Mendoza (2017) presentó en Ecuador un trabajo de investigación titulado: "Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador" Tuvo como objetivo establecer una relación entre la gestión ejecutiva y la satisfacción del usuario externo; el estudio fue transversal y correlativo con una muestra de 9 directores de centros de salud y 652 usuarios externos, donde el nivel de gestión diaria del director fue del 56%, el índice de satisfacción es del 44%. Los usuarios externos tuvieron un 89% de insatisfacción moderada y un 11% de insatisfacción leve; la calidad general de la atención fue 100% mala. Los coeficientes de correlación para las dimensiones de liderazgo e insatisfacción oscilaron entre débilmente negativo ($r=-0,28$ y $r=-0,16$), débilmente positivo ($r=0,31$) y fuertemente negativo ($r=-0,52$ y $r=-0,70$). Mostrar que la mala gestión está directa y significativamente relacionada con la insatisfacción de los usuarios.

2.1.2 A nivel Nacional

Vizcaino (2022) presentó un estudio titulado "Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022", el objetivo general es determinar la relación existente entre la administración y la calidad de atención en el centro de salud Bajo Naranjillo el cual fue desarrollado en el año 2022. El tipo de estudio desarrollado corresponde a uno básico con un diseño no experimental, descriptivo y



relacionado simple. La población del proyecto de investigación estuvo conformada por 70 usuarios del centro de salud Bajo Naranjillo. El método utilizado fue la encuesta validada previamente por expertos. Los resultados obtenidos nos muestran que el nivel de Significancia es de 0.000, cuyo margen de error fue menor a 0.01 cuyo coeficiente de correlación entre variables fue de 0.754. Podemos concluir de la investigación que las variables administrativas (planificación, organización, dirección y control) y las dimensiones de las variables de calidad de atención (eficacia, eficiencia, acceso a la atención de la salud, equidad y justicia).

Coronado (2021) realizó una investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el centro de salud de Tacabamba-Chota", el objetivo fue determinar la relación entre administración (GA) y calidad de atención (CA) en aspectos de salud de los usuarios del Centro de Salud Tacabamba-Chota en el año 2021, para lo cual se realizó una revisión teórica de las variables aplicadas a GA y CA en el sector público, especialmente en salud pública. Conozca los procedimientos administrativos diseñados para atender las necesidades de la sierra peruana. Los métodos utilizados fueron básico, cuantitativo, con niveles de pareamiento descriptivo, diseño no experimental, se utilizó como instrumento de investigación dos cuestionarios, la población fue de 56 personas, las mediciones se realizaron con una escala tipo Likert. Se encontró que GA estaba significativamente correlacionado con AC con un coeficiente de correlación de 0,017; se concluyó que la relación que existe entre GA y AC puede estar parcialmente determinada por lo que reciben los usuarios



cuando acuden a la enfermedad o servicio público que brinda el Centro de Salud de Tacabamba, es decir, acciones que demuestran que la dirección ejecutiva está trabajando para asegurar que la agencia utiliza eficazmente los procedimientos administrativos para satisfacer las necesidades y garantizar un servicio de calidad.

Cerna (2019) presentó un trabajo titulado "Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018". El objetivo general fue determinar si existe una correlación entre la gestión del Centro de Salud San Fernando San Juan de Lurigancho-2018 y la calidad de los servicios a los usuarios. Metodológicamente, el estudio se diseñó como una investigación básica y de diseño no experimental, de corte transversal, nivel descriptivo de cumplimiento. El método utilizado es el método hipotético deductivo. El Centro de Salud San Fernando cuenta con 48.000 usuarios, se delimita dicha población, se aplica el cuestionario a un grupo menor denominado muestra estadística, cuya principal característica es que los resultados son representativos de la población general, este tipo de muestreo es simple. Una selección aleatoria de 38 personas. En cuanto a la instrumentación, se utilizaron métodos de encuesta para administrar las variables y calidad del servicio, se calificaron dos escalas de opinión de 40 enunciados con escalas de Likert como instrumentos, y se determinó la validez de los instrumentos generados mediante evaluación de expertos. y los coeficientes alfa de Cronbach se utilizan para determinar la confiabilidad. Los resultados del estudio muestran que la correlación es de 0,668 correlación positiva moderada, valor de significación = 0,000 < es decir $\alpha = 0,05$, por lo que existe



evidencia estadística para rechazar H_0 y aceptar H_1 , es decir, existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según Correlación directa de los índices de correlación de Spearman.

Bonilla (2019) presentó un estudio titulado "Gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo" Con el objetivo de determinar la relación entre la administración de los servicios de maternidad en el Centro de Salud de Querocotillo y la calidad de atención, se trabajó con 30 personas que visitaron el Centro de Salud de Querocotillo. Mediante un diseño descriptivo correlacional en el que se relacionaron las variables administración del servicio de maternidad del Centro de Salud Querocotillo y calidad de atención, se realizó análisis estadístico mediante correlaciones de Pearson y se encontraron asociaciones moderadas a moderadas. Se puede determinar una media de 101,46 puntos con una desviación estándar de 8,1 dividiendo la media. La puntuación media de entrada fue 93,36 con una desviación estándar de 9,03. La media es alta, en la relación y el valor de significación de 0,000, menos de 0,05. Por tanto, esto apoya la hipótesis de que las dos variables están correlacionadas y moderadas. Desde la perspectiva de los pacientes del distrito de Querocotillo administrado por la provincia de Cutervo, el manejo administrativo fue moderado con el manejo rutinario representando el 53,4% frente al 16,6% de calidad de atención. En tanto, en la misma dimensión, logró una mejora significativa del 83,4% frente al 46,6% en la administración. Vásquez (2018) realizó una investigación titulada: "Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018", Su objetivo general fue determinar la relación



entre la administración y la satisfacción con los servicios de atención ambulatoria en el Centro de Salud SIS, San Petersburgo. Maarten 2018. El tipo de investigación fue descriptiva y presentó un diseño no experimental y transversal. La población está conformada por los usuarios del Centro de Salud Sisa San Martín, considerándose una muestra de 384 usuarios mediante un instrumento cuestionario que brinda validez de contenido y análisis de confiabilidad. Entre los principales hallazgos se encuentra una correlación positiva directa entre la administración y la satisfacción del usuario ambulatorio con el Centro de Salud SISA con un coeficiente de correlación de 0.617** y un Sig. Bilateral desde ,000 (Siguiendo. < 0,01), lo que indica que existe una correlación positiva bastante significativa entre las variables; además, el 55,6% de los usuarios considera que el nivel de gestión administrativa es medio, y la satisfacción de los usuarios con los consultores externos es media, correspondiente al 47,0%. Asimismo, hubo una correlación positiva moderada entre las dimensiones de la variable administrativa (plan $r=0,506^{**}$; organización $r=0,516^{**}$; gestión $r=0,540^{**}$; control $r=0,495^{**}$) satisfacción del servicio de atención al cliente ambulatorio. Asimismo, el nivel de la dimensión gestión administrativa se encuentra en un nivel medio.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 Gestión Administrativa

- a. Gestión proviene del latín gestio: el acto de liderar. gestión, dirección. Actividad profesional dirigida a determinar metas y métodos para su aplicación, crear organizaciones sistemáticas, ofrecer estrategias de desarrollo y administrar parámetros de personal. El concepto de gestión



se refiere principalmente a la acción y proviene de la palabra latina accionen; su significado expresa una intención o deseo de un bien que puede afectar una situación particular. Por ello, la campaña hace un enfoque especial a la denominación de gestión, ya que se diferencia de la contextualización de conceptos administrativos. La gestión no se considera como una ciencia disciplinaria, sino en el contexto de la gestión administrativa o como un estilo de dirección de Piñón.

- b. Según el diccionario de la Real Academia de España (2024), el concepto de gestión es el “conjunto de acciones y efectos de la gestión que ayudan optimizar los procedimientos en torno a la gestión de procedimientos, los cuales conducen a la realización de un negocio de cualquier índole”.
- c. Asimismo, el Real Academia Española (2024), define la gestión como “las acciones y efectos de la gestión, entendiendo por gestión literalmente la ejecución de procedimientos que conducen al cumplimiento de un negocio o de cualquier deseo”. En el ámbito de los negocios, puede interpretarse como el conjunto de actividades y procesos que tienen como finalidad alcanzar las metas y objetivos empresariales.
- d. Casco et al (2017) afirma que el proceso de gestión consta fundamentalmente de una secuencia de pasos específicos que se trazan para la consecución de los objetivos institucionales. Torres y Díaz (2010) afirman que las organizaciones derivan de la constitución humana porque comparten la responsabilidad de lograr las metas corporativas al proporcionar recursos y capacidades. Con base en esto, las organizaciones definen su currículo para los productos que desarrollan y satisfacen sus metas a sus clientes, intenta seguir operando en el



mercado. Así, en cualquier proyecto que implemente la empresa, el valor del elemento humano se justifica por los resultados alcanzados.

- e. Rubio (2008) afirmó que “el liderazgo es apoyado y trabajado por personas, generalmente grupos de trabajo, a través de la planificación, organización, funciones de recursos humanos, dirección, control y representación para lograr resultados. Enfatiza que la administración es una toma de decisiones continua basada en información de situaciones rutinarias, imprevistas, situaciones inciertas o tipos de información que escapan al control de los administradores, y que la información es consistente con las metas establecidas. Anzola, Sérvulo (2002) afirmó:
- f. La administración incluye todas las actividades realizadas para coordinar los esfuerzos de un grupo de personas, es decir, la forma en que tratan de lograr objetivos o tareas realizando ciertas tareas básicas, como planificar, organizar, dirigir y controlar con la ayuda de personas y cosas (p. 13)
- g. Cada organismo estatal, al crear una sola unidad administrativa, fortalecerla y ponerla en funcionamiento, formulará metas estratégicas alcanzables a mediano y largo plazo para el desarrollo de la unidad; al mismo tiempo, prevenir actividades ilegales, supervisar a los cuadros para que cumplan con sus deberes de acuerdo con la ley y observar la disciplina, observar la responsabilidad, observar la ética profesional. " También establece que existen “cuatro funciones administrativas: organización, planificación, control y gestión, estos son los pilares del buen gobierno, que se interrelacionan y se interconectan. El orden de



estas funciones administrativas debe ser consecuente con los objetivos trazados por la empresa”.

Objetivos de la Gestión Administrativa

- Optimizar los recursos productivos en torno a la sostenibilidad y competitividad de la entidad donde labora.
- Promover la difusión de productos y servicios de calidad
- Identificar y satisfacer las necesidades en torno a la información, relacionadas con las funciones organizacionales, operaciones y procesos de gestión.
- Promover la modernización o mejora de las actividades organizacionales y sus procesos de gestión.

Importancia de la gestión administrativa

La tarea de la administración es optimizar una sociedad moderna través de normas sociales apropiadas e instituciones eficaces. El componente de seguimiento de la agencia está íntimamente relacionado con la gestión eficaz, el compromiso y satisfacción del usuario y el logro de muchos objetivos son en gran parte responsabilidad del administrador y donde la agencia confía en su competencia. Zamora (2016)

En casos extremos, cuando la ejecución de procesos a gran escala requiere de grandes habilidades y el uso de recursos materiales y humanos, el director juega un papel real en el logro de sus metas y el pleno desarrollo de procesos que contribuyan al logro de estos resultados planificados. Este hecho se da en la administración pública, que se ha convertido en el negocio más importante del país, dado su importante papel en el desarrollo



económico y social del país y las crecientes actividades que antes estaban asociadas al sector privado. país Zamora (2016).

Recursos Técnicos

Son ayudas y herramientas para coordinar otros recursos. Ellos pueden ser:

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

Recursos Humanos

Estos recursos son esenciales para cualquier grupo social porque de ellos depende la gestión y el funcionamiento de otros recursos. Los recursos humanos tienen las siguientes características:

- Oportunidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos
- Experiencia, conocimientos, etc.

(MarcadorDePosición1)

Recursos Financieros

Son recursos monetarios propios y externos de la empresa, indispensables para su adecuado funcionamiento y desarrollo, y pueden ser:

- Recursos económicos propios, incluyendo: dinero, aportes de socios (acciones), utilidades, etc.
- Recursos financieros externos, están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, crédito bancario o privado y emisiones de valores.



2.2.2 Dimensiones de la Gestión Administrativa

Huisa (2013) planteó en relación con la dimensión de la gestión administrativa: "La gestión administrativa consta de un proceso cuyo proceso hace énfasis directo en 4 aspectos que son: planeación, organización, dirección y control. También agrega: "Los encargados de la administración deben planificar las principales estrategias que le permitirán a la empresa alcanzar sus objetivos, organizar sus equipos de responsables para brindarles todo lo necesario para hacer su trabajo de manera eficaz y siempre deben tener las cosas planificadas y nada se desvía de lo prescrito, y de ser así, debe corregirlo a tiempo y conducir con decisión al personal, pues su finalidad principal es garantizar la eficacia del servicio prestado".

2.2.2.1 Dimensión 1: Planificación

Huisa (2013) sostiene que:

La planificación ejecutiva implica determinar los recursos, las metas y las actividades necesarias para lograr las metas establecidas. Es el proceso de selección de recursos, alternativas, medios y metas para incrementar el nivel de desarrollo de una empresa, institución o país. (p.99.). En la gestión, aquellos que están en el primer paso deben centrarse en la planificación, siempre definir claramente los objetivos de la unidad organizativa o empresa de acuerdo con la situación real, para lograr los objetivos establecidos y luego enfocarse en lograr los objetivos, con el fin de alcanzar los objetivos inicialmente fijados del grupo social se ha desarrollado un recurso básico para todas las actividades previstas.

Para Stoner (2009) "La planificación también define jerarquías. La planificación se divide en operativa, táctica y estratégica. La planificación



estratégica es la planificación más integral ya que involucra a todos los agentes que intervienen en la organización. Entonces podemos decir que la planificación estratégica establece objetivos a alcanzar a largo plazo. A diferencia de la planificación estratégica, la planificación táctica no es tan extensa como la que llevan a cabo los departamentos. Por tanto, podemos decir que la planificación táctica marca objetivos a alcanzar a medio plazo. Un plan de acción es más específico que los dos anteriores, ya que los objetivos están definidos por tareas o acciones específicas.

Así, se puede decir que la planificación operativa establece objetivos a alcanzar en el corto plazo. Louffat (2012) lo define como: "El primer elemento del proceso administrativo, que se encarga de sentar las bases de la gestión profesional en la institución. Los lineamientos de planificación, las direcciones indican las coordenadas de la ruta que la institución planea tomar, lo que le permite auto diagnosticarse y determinar las mejores opciones de gestión para una operación sostenible y rentable en el tiempo. Según Louffat: "La planificación es el proceso administrativo más importante y se desarrolla al comienzo de cualquier proceso. El proceso se formula en la implementación de la visión y misión ambiental. Se desarrolla mediante la planificación. En muchos casos, el proceso de baja eficiencia se modifica, nos permite adaptarnos a los cambios y requerimientos que nos impone el entorno, podemos lograr la eficiencia, utilidad y calidad de los bienes materiales y servicios que brindan en los diversos locales u oficinas de la institución u oficinas públicas, privadas con el fin de mejorar constantemente".



El mismo autor considera que “en todas las instituciones del Estado, al crear una gestión administrativa adecuada para las unidades estructurales, fortalecer la gestión administrativa y empresarial, formular metas estratégicas factibles de mediano y largo plazo para el desarrollo de las unidades estructurales, al mismo tiempo tomar medidas preventivas para evitar actividades ilícitas y controlar el desempeño del trabajo de los funcionarios, el cumplimiento del deber y la ética profesional (Louffat, la Planificación sería la dimensión que mueve todo el proceso hacia un punto determinado, determina las metas de los planes de la agencia y así logra las metas establecidas”.

2.2.2.2 Dimensión 2: Organización

Para Huisa (2013), este proceso consta básicamente de un proceso entre dos o más personas que tienen como finalidad estructurar una meta u objetivo. Louffat (2012) lo define como:

El proceso mediante los cuales la organización es considerada como un proceso mediante los cuales se desarrollan arreglos internos de manera consistente en torno a la estrategia definida del presente libro.

Por lo tanto, los planes de acción a tomar en consideración tienden a estructurarse en bajo diversos parámetros los cuales permitan a la entidad formular mejores estrategias.

Según los autores, “el propósito de la planificación organizacional es lograr las metas generales y los objetivos estratégicos mediante la implementación de un plan de acción anual que se desarrollará al inicio de cada año para identificar los procesos a seguir y en muchos casos algunos procesos ineficaces. se modifican para que podamos adaptarnos a los cambios y



requisitos del entorno, y podemos lograr eficiencia, eficacia, calidad de los bienes y servicios materiales, lo que a su vez permite una gestión eficaz de los recursos para garantizar la eficiencia y la eficacia. Se puede evaluar el desempeño de las diferentes áreas u oficinas para la mejora continua de las instituciones públicas o privadas".

Stoner (2009) también define "la organización como los componentes de las funciones y los procesos administrativos. En este sentido, organización significa la organización, estructuración e integración de los recursos e instituciones que intervienen en el comportamiento de las propiedades individuales". Según los autores, "El diseño organizacional tiene como objetivo lograr las metas generales y los objetivos estratégicos mediante la implementación anual de un plan de acción que enmarcará la visión y misión del ambiente de implementación al inicio de cualquier proceso; líneas seguidas y en muchos casos modificando algunos ineficaces procesos para que se pueda adaptar a los cambios y demandas que impone el entorno y se pueda lograr aumentar la eficiencia en los bienes y servicios materiales".

2.2.2.3 Dimensión 3: Dirección

Huisa. (2013) argumentan que "se trata de una mística de sumisión más que de obediencia. Los subordinados están debidamente orientados y los superiores tienen la responsabilidad constante de hacerlos conscientes de sus diferencias y orientarlos al mejor desarrollo y desempeño de sus tareas. La gestión eficaz se esfuerza por garantizar que los subordinados contribuyan al logro de los objetivos de la empresa. Este objetivo se logra cuando los subordinados están motivados, sucederá.



También dice: "La orientación se convierte en una guía para el cumplimiento de las metas trazadas en cada área de la empresa, con un alcance mayor, con información detallada sobre las funciones que deciden desempeñar responsablemente, porque indican lo necesario para actuar responsablemente, anticipando lo que se hará" (Huisa, 2013, p. 100).

Robbins (2005) argumentan que "la dirección es otro componente del liderazgo; los gerentes son líderes cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de los demás, eligen los canales de comunicación más efectivos y resuelven los conflictos entre los miembros de la organización. "Las orientaciones se convierten en lineamientos para el cumplimiento de las metas planteadas en cada área de la empresa, con mayor alcance, con información detallada de las funciones que se decide cumplir responsablemente, porque los pronósticos detallados a cumplir responsablemente prevén las cosas que se hará Asimismo, necesitamos lograr el compromiso de los subordinados de trabajar de manera eficiente para que se sientan integrados en la empresa para asegurar su máximo desempeño y lograr los objetivos estratégicos del plan anual. Acciones".

Stoner, (2009) afirma: "El liderazgo implica ordenar, influir y motivar a los empleados para que realicen las tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son esenciales para administrar las operaciones. Por otro lado, este autor afirma que "La gestión eficaz busca que los subordinados contribuyan al logro de los objetivos generales y específicos de la empresa en el menor tiempo posible, y la forma en que se logran estos objetivos es cuando motivamos a los subordinados para lograrlos; esto sucede cuando los



subordinados se interesan por ellos y se logran sus metas personales y al mismo tiempo se motivan para trabajar con confianza.

El autor también cree que “los subordinados deben comprometerse a trabajar de manera eficiente y hacerlos sentir parte integral de la empresa, asegurar un desempeño óptimo, alcanzar las metas estratégicas del plan anual. diseñado como una guía para el cumplimiento de los objetivos marcados en todas las áreas de negocio, y cuando se ejecuta de manera responsable, el alcance es mucho más amplio. (Stoner, 2009, pág. 13).

2.2.2.4 Dimensión 4: Control

Según Huisa (2013), “Los controles ayudan a medir el desempeño frente a los objetivos, detectar desviaciones negativas y recomendar acciones correctivas frente a las expectativas planificadas. Los controles se conocen como: presupuestos, registros de inspección, etc.” El mismo autor también afirma que “con la ayuda de los controles se puede evaluar y medir el desempeño frente a los objetivos, los controles son lineamientos para evaluar los objetivos planteados en las diferentes áreas de la empresa y, en mayor medida, detallan las funciones que se deciden ser se llevan a cabo de manera responsable, porque describen responsablemente los planes, predicen las desviaciones negativas que se detectarán y proponen las acciones correctivas adecuadas para adherirse al plan (Huisa, 2013, p. 100). El autor también afirma que “el control es la función administrativa que permite evaluar el desempeño del trabajo y es la base del proceso administrativo, y el responsable será una persona muy confiable, competente, leal que controle las actividades de los empleados. de la verdad en la organización; el control es la clave para describir, analizaría y resumiría



los resultados obtenidos en la operación de la empresa y tomaría acciones correctivas, con el re planificación se puede estimular el desempeño de los empleados y así mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa.” Koontz y Weihrich (1994) se refirieron al concepto de control interno y afirmaron que “sus funciones son principalmente responsables de los gerentes, funcionarios y personal de servicio de la empresa. El control interno requiere de su compromiso, planificación sistemática y verificación del desempeño de las tareas asignadas”.

Los autores sustentan: “Los controles se convierten en una guía para el cumplimiento de las metas planteadas en cada área de negocio con un alcance más amplio que describe las funciones que se deciden realizar responsablemente, llegando a predicciones detalladas de responsabilidad, predicciones de lo que sucederá. y verificar el cumplimiento de la tarea asignada. Con los controles podemos ver cómo la institución va bien, va por buen camino, y al mismo tiempo podemos detectar errores en el logro de las metas establecidas”. (Koontz y Weihrich, 1994, pág. 25).

2.2.2.5 Satisfacción del Usuario

Rey (2000) argumenta que “la satisfacción del usuario es una evaluación subjetiva del éxito de un sistema de información y puede reemplazar medidas de efectividad más objetivas que a menudo no están disponibles. La satisfacción es suave. Centrarse en percepciones y actitudes en lugar de criterios específicos y objetivos. En la medida en que la satisfacción evalúa la percepción que tiene el usuario del sistema y no la calidad técnica, si el usuario percibe el sistema de información como malo, defectuoso o insatisfactorio, puede llevar a una situación que le genere Malos sistemas de



información; por tanto, la visión de los usuarios determinará el éxito o el fracaso del sistema de información.”

Martínez (2012) en su libro *Gestión Empresarial* dice que “Los estudios de calidad de servicio y satisfacción de consumidores y usuarios tienen un concepto común. que se considera fundamental para la perspectiva del cliente final al evaluar lo que la organización puede ofrecer. Desde esta perspectiva, el desempeño organizacional se mide en última instancia por las personas que compran o usan bienes y servicios de consumo. La psicología ha realizado contribuciones significativas a la investigación y la intervención relacionadas con la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor y usuario.

Kotler y Amtrong (2012) en su libro *Marketing* afirman que “un servicio es un tipo de producto que consiste en una actividad, beneficio o satisfacción que se vende, es de naturaleza intangible y no crea propiedad de nada. Por mencionar algunos son bancos, hoteles, líneas aéreas, minoristas, inalámbricos y reparaciones del hogar.

2.2.2.6 Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

Calva (2009) define a este aspecto como un aspecto relativamente importante dado que el servicio ofrecido en muchos aspectos tiende a estar relacionado a las necesidades que han sido satisfechas. Mayormente este aspecto está relacionado a diversos factores que inciden fundamentalmente en la percepción de estándares, puntos de referencia y expectativas basadas en la calidad de servicio ofrecido.

Según Gosso (2008), “la satisfacción es el producto de la evaluación del usuario en función de si el servicio satisface sus deseos y necesidades



después de utilizar el servicio". Para determinar la satisfacción del usuario, los autores proponen 3 dimensiones:

Eficacia: "La eficacia es la medida del logro de una meta o resultado propuesto, la acción realizada para lograr la meta prevista" (Gosso 2008).

Eficiencia: "La eficiencia es el uso adecuado de los recursos para lograr resultados óptimos con una menor inversión" (Gosso 2008).

Comodidad: "La comodidad es la sensación de satisfacción del usuario con el entorno en el que se presta el servicio, haciéndolo agradable y placentero" (Gosso 2008).

2.2.2.7 Modelos Teóricos de la Satisfacción

Según Salazar (2011), las personas miden la satisfacción del usuario de diferentes maneras y enfatizan la "importancia de la satisfacción del usuario". Algunos autores y sus modelos teóricos han sido utilizados para medir la satisfacción del usuario, mencionamos a continuación:

Negación de expectativas: se basa en el "modelo de marketing", que es un modelo tomado del marketing que establece que los usuarios comparan sus expectativas de lo que consumirán con la experiencia de consumo real. La satisfacción del usuario se produce cuando la experiencia es positiva, y la insatisfacción se produce cuando no cumple con sus expectativas. Zamora (2016).

Descontento latente: emergente en la década de 1970. Esta insatisfacción se produce de dos formas: (a) externamente, el usuario presenta su queja para buscar resolución ante la autoridad correspondiente, y (b) posiblemente, aunque esté insatisfecho, el usuario no publica su queja. Zamora (2016).



2.2.2.8 Niveles de Satisfacción

Los pacientes experimentan uno de los 3 niveles de satisfacción:

- a. Insatisfactorio: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto no cumple con las expectativas del paciente.
- b. Satisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto cumple con las expectativas del paciente.
- c. Complacencia: Ocurre cuando el desempeño percibido excede las expectativas del paciente.

La lealtad a la institución se puede entender en función del nivel de satisfacción del paciente. Ejemplo: los pacientes insatisfechos cambiarán inmediatamente de marca o proveedor (deslealtad en la atención médica), mientras que los pacientes satisfechos permanecerán leales; pero solo hasta que encuentre otro servicio con una mejor oferta (fidelidad condicional).

Por el contrario, un paciente feliz se vuelve fiel al servicio porque siente una afinidad emocional que va más allá de los simples deseos racionales. Por esta razón, las instituciones se esfuerzan por satisfacer a sus pacientes prometiéndolo que pueden entregar y entregando más de lo prometido.



2.3 MARCO CONCEPTUAL

Administración: Es una ciencia social que tiene por objeto el estudio de los métodos de organización y planificación, organización, gestión y control de los recursos organizativos (humanos, financieros, materiales, técnicos, de conocimientos, etc.) con el objetivo de organizarlos lo mejor posible.

Atención primaria en salud: Es la atención básica de la salud basada en métodos y tecnologías prácticos, basados en la ciencia y socialmente aceptables, proporcionada con la plena participación de todas las personas y familias de la sociedad y a un precio asequible en todas las sociedades y países, respetando el espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación. -gestión. determinación en todas las etapas de su desarrollo.

Centro de Atención Primaria (CAP): Es el primer lugar al que acudir si tienes problemas de salud o quieres prevenir enfermedades. Brinda asistencia sanitaria y social, así como promoción de la salud, atención preventiva, curativa y de rehabilitación.

Comodidad: Es la sensación de que el usuario se encuentra satisfecho, cómodo y satisfecho con el entorno de servicio.

Control: Cuantificación del progreso de los empleados frente a los objetivos establecidos.

Dirección: Un alto nivel de comunicación con los empleados y la capacidad de crear un entorno propicio para el logro de los objetivos de eficiencia y rentabilidad de la empresa.



Eficacia: La medida de lograr nuestra meta o resultado propuesto al tomar acciones que nos permitan alcanzar nuestras metas establecidas.

Eficiencia: Uso adecuado de los recursos para lograr el máximo efecto con la mínima inversión.

Gestión: La forma en que se utilizan los recursos limitados para lograr los objetivos deseados. Realiza 4 funciones específicas: planificar, organizar, dirigir y controlar. Proceso que involucra las funciones y actividades de trabajo específicas que los gerentes deben realizar para alcanzar las metas de la empresa.

Satisfacción del usuario: Es la última satisfacción con atención a diferentes aspectos.

Objetivo: El fin, la búsqueda de un deseo de cumplirlo.

Organización: Hacer el mejor uso de las personas y los recursos disponibles para lograr resultados.

Planificación: Visión general de una empresa global y su entorno, toma de decisiones específicas con objetivos específicos.

Recursos humanos: Este es el trabajo proporcionado por todos los empleados o socios de una organización, aunque se utilizan con mayor frecuencia en los sistemas o procesos de gestión que se ocupan de la selección, contratación, formación, empleo y retención del personal de una organización.

Salud: El conjunto de condiciones físicas de un organismo en un ambiente o momento determinado. satisfacer Es la función y efecto de la satisfacción o contentamiento. Este verbo significa deber, satisfacer el apetito,



apaciguar la pasión, cumplir un pedido, recompensar un mérito o arrepentirse de una falta.

Usuario y/o cliente: Es una persona que utiliza los servicios profesionales de otra persona. Persona natural o jurídica que acude a una institución a recibir servicios o realizar trámites.



CAPÍTULO III

METODOLÓGIA DE INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Método General

El método de estudio corresponderá al método científico. El método científico es un conjunto de pasos, métodos y procedimientos utilizados para formular y resolver preguntas de investigación mediante la prueba o confirmación de hipótesis. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2 Método Específicos

El método específico para utilizar corresponde al enfoque hipotético deductivo, es uno de los modelos que describe el método científico, que se basa en un ciclo de inducción-deducción-inducción para formular hipótesis y probarlas o refutarlas. (Pimienta, et al 2017).

3.2 TIPOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

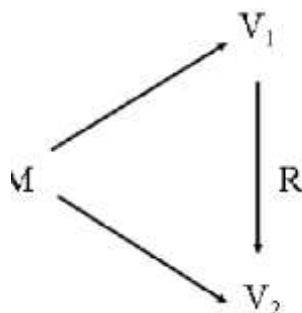
Esta investigación corresponderá al tipo básico (Bunge, 2000), ya que tiene el propósito de generar nuevos conocimientos, innovando teorías y conceptos concerniente a la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario.

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.

El nivel que utilizará esta investigación será no experimental, se considera que es una actividad que se puede realizar sin manipular deliberadamente las variables. Se basa básicamente en observar y luego analizar los fenómenos que se encuentran en el medio natural. (Hernández y Mendoza, 2018)

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Es un estudio descriptivo correlacional, evaluar las relaciones que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables (identificar asociaciones en un contexto dado) (Hernández y Mendoza, 2018)



Dónde

M: Muestra

V1: Gestión de talento humano

V2: Desempeño laboral

r: Correlación

3.5 POBLACIÓN, Y MUESTRA

3.5.1 Población

Conceptualizada por Hernández y Mendoza (2018) como "la existencia de un conjunto de variables o eventos investigados que también comparten los mismos criterios de inclusión como un rasgo". Para este estudio, estará compuesta por 200 usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, ubicado en el Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa.

3.5.2 Muestra

Los resultados se obtendrán utilizando la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0,05% cuando se desconocen los parámetros relacionados con la población.

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z: Nivel de confianza

n: Tamaño de la demostración de la muestra

N: Tamaño de la población p y q: Estadística poblacional (varianza) cuando los parámetros son desconocidos (p=0,5 y q=0,5)

e: Error de estimación (del 0% al 5%)

Reemplazamos los valores por:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 200 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2(200 - 1) + 1.96^2 \cdot 2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = \frac{192,08}{1,4579} = 131,75$$

n= 132 usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé.

Por lo tanto, se toman como muestra 132 usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, ubicado en el Distrito de Paucarpata de la Provincia de Arequipa.

3.6 TÉCNICAS, FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1 Técnicas

Para el procesamiento y recolección de datos se utilizará como técnica la Encuesta, la cual es considerada útil para recolectar datos y/o procesar información sobre fenómenos o aspectos de una población o muestra en particular (Hernández y Mendoza, 2018).

3.6.2 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán para la recolección de resultados serán dos cuestionarios que fueron presentados en el estudio de Gamero (2021), estos instrumentos serán adaptados en este estudio y el cuestionario que medirá el Nivel de Gestión Administrativa consta de 16 ítems, con cinco posibilidades de respuesta cada uno: Excelente, Bueno, Aceptable, Cuestionable, Pobre, Inaceptable, este presenta 4 dimensiones y son: Planeación (Ítems: 1 al 4), Organización (Ítems: 5 al 8), Dirección (Ítems: 9 al 11), Control (Ítems: 12 al 16).

Del mismo modo, el cuestionario que medirá el Nivel de satisfacción del usuario externo consta de 16 ítems, con cinco posibilidades de respuesta cada uno: Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Muy deficiente, este presenta 3 dimensiones y son: Eficiencia (Ítems: 01 al 04), Eficacia (Ítems: 05 al 09), Comodidad (Ítems: 10 al 16).

3.6.3 Fuentes

La fuente tomada en consideración para la adaptación de los instrumentos fue el estudio de Gamero Quispe Karla Vanessa (2021) el cual presentó una

investigación titulada “Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud Tacna, Región Tacna, año 2020”, es de mencionar que en este estudio los instrumentos ya están validados y esto ayudará a agilizar la aplicación de los mismos.

3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.7.1 Validez del instrumento

La validez del instrumento se toma en cuenta del estudio de Gamero (2021) en donde cinco expertos realizaron su validación y determinaron que estos instrumentos estaban acordes para ser aplicados, para ello firmaron la autorización de aplicación (Ver Anexo 2)

3.7.2 Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento será llevada a cabo por medio del cálculo del alpha de Cronbach para ello se aplicará el instrumento a una prueba piloto de 20 usuarios y de allí si el valor generado es mayor a 0.7 los instrumentos se consideran altamente confiables para su aplicación.

3.8 DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL Y LAS ESPECIFICAS

Para efectos de este estudio se utilizará como comprobación la correlación de las variables, la cual según Hernández y Mendoza (2018) es “un plan o estrategia que se utiliza para la comprobación de las hipótesis planteadas”, para de esta manera poder conocer si se respeta o se rechaza la hipótesis alternativa (H1) o si se acepta la hipótesis nula (H0). Es de mencionar que para conocer el método por el cual se realizará la comprobación de las hipótesis los resultados se someterán a una prueba de normalidad y a través de ellas se



determinará si se calcula la correlación por el Método de Pearson o el Método de Spearman todo depende del resultado que se obtenga en la prueba de normalidad



Tabla 2:
Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis de la Investigación	Variabes del Estudio	Dimensiones	Indicadores	Metodología
General ¿De qué manera influye la Gestión Administrativa en la Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023?	General Determinar la influencia entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.	General Hi: La Gestión Administrativa influye significativamente en la Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.	Gestión Administrativa	Planeación Organización Dirección Control	-Actúa de acuerdo con su misión/visión -Objetivos institucionales -Coordinación de acciones -Selección de estrategias -Estrategias de atención al cliente -Adecuada socialización -Cumplen su manual de funciones -Organigrama institucional. -Comunicación organizacional -Trabajo en equipo -Estrategias de motivación -Se genera la conciliación -Control de la calidad en el servicio. -Control de la satisfacción del cliente. -Posicionamiento en el mercado. -Control de todo el proceso (auditoría).	Diseño: Descriptivo Correlacional Método Cuantitativo Población, Muestra y Tipo de Muestra: Población 200 usuarios del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé Muestra: Se aplica la fórmula de cálculo del tamaño de la muestra, dado como resultado 132 usuarios del Centro de Salud mencionado Diseño de contrastación de hipótesis: Correlación de variables
			Satisfacción del Usuario	Eficiencia Eficacia Comodidad	-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. -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 -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: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Tabla 3:

El centro de salud mental Comunitario Aleyé, Distrito de Paucarpata, provincia de Arequipa dispone de programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy deficiente	38	28,8	28,8
	Deficiente	39	29,5	58,3
Válidos	Aceptable	19	14,4	72,7
	Bueno	16	12,1	84,8
	Muy bueno	20	15,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

La presente tabla de frecuencia nos hace referencia a la disponibilidad de programas disponibles que ayuden a prevenir enfermedades; los resultados mostrados nos indican que el 28.8% de encuestados afirmo que la entidad no cuenta con programas de salud, el 29.5% nos indica que este aspecto no fue muy eficiente y por lo tanto no se promueven este tipo de prácticas. Finalmente tenemos

al 15.2% quienes indican tener muy buenas perspectivas sobre el fomento e incorporación de nuevos programas en beneficio del centro de salud comunitario.

Tabla 4:

El centro de salud mental comunitario Aleyé, Distrito de Paucarpata, provincia de Arequipa dispone de convenio con otro centro de mayor especialización para beneficio de usted.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	16	12,1	12,1	12,1
Deficiente	40	30,3	30,3	42,4
Válidos Aceptable	38	28,8	28,8	71,2
Bueno	25	18,9	18,9	90,2
Muy bueno	13	9,8	9,8	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El presente ítem tiene la finalidad de medir la disposición de convenios, los cuales permitan la optimización de resultados en torno a la atención de personal.

La tabla de frecuencia nos muestra que el 30.3% de encuestados afirma que los convenios existentes son muy deficientes, mientras tanto el 28.8% se encuentra en una posición favorable al considerar aceptable la disposición formulada. Se muestra también que el 18.9% empleados considera bueno la incorporación de nuevos convenios.

Tabla 5:

El centro de salud Mental Comunitario Aleyé, Distrito de Paucarpata, provincia de Arequipa dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	15	11,4	11,4	11,4
Deficiente	41	31,1	31,1	42,4
Aceptable	42	31,8	31,8	74,2
Bueno	26	19,7	19,7	93,9
Muy bueno	8	6,1	6,1	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencias nos muestra que el 31.8% de encuestados considera aceptable la calidad de personal con el que cuentan, mientras tanto el 31.1% considera deficiente al personal de labora en el centro de salud mental comunitario Aleyé, perteneciente al distrito de Paucarpata. Estos resultados pueden estar asociados a diversos factores como el nivel de experiencia, carrera profesional, área donde labora, y salario percibido.

Tabla 6:

El centro de salud mental comunitario Aleyé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	8	6,1	6,1	6,1
Deficiente	30	22,7	22,7	28,8
Aceptable	50	37,9	37,9	66,7
Bueno	30	22,7	22,7	89,4
Muy bueno	14	10,6	10,6	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla se muestra que los porcentajes para el presente ítem se centra fundamentalmente en la calidad de los ambientes con los que cuenta el centro de salud mental comunitario. El 37.9% de los encuestados nos menciona que la infraestructura es aceptable, el 22.7% establece como bueno los ambientes existentes en el centro de salud, sin embargo, el otro 22.7% considera deficiente o inadecuado la disposición de ambientes proporcionados al personal comunitario

Tabla 7:

Mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy deficiente	16	12,1	12,1	12,1
Deficiente	32	24,2	24,2	36,4
Aceptable	41	31,1	31,1	67,4
Bueno	32	24,2	24,2	91,7
Muy bueno	11	8,3	8,3	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencia nos muestra que el 31.1% de encuestados afirma que solo de vez en cuando hay personal que brinda charlas en temas de salud, el 24.2% indica que este aspecto es eficiente y bueno, mientras tanto, el otro 24.2% lo considera como deficiente. Este aspecto tiende a estar asociado a diversos factores que inciden directamente sobre la capacitación del personal en torno a las charlas que se les brinda a los pacientes.

Tabla 8:*Organiza la institución con campañas de salud en su localidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy deficiente	13	9,8	9,8	9,8
Deficiente	39	29,5	29,5	39,4
Aceptable	40	30,3	30,3	69,7
Bueno	31	23,5	23,5	93,2
Muy bueno	9	6,8	6,8	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

La tabla de frecuencias nos muestra que el 30.3% de encuestados considera como aceptable la organización de la institución en torno al fomento de las campañas de salud desarrolladas en su localidad, el 29.5% menciona que no se desarrollan ni se fomentan campañas de salud en ninguno de sus ámbitos. Finalmente tenemos al 23.5% que indica estar de acuerdo con la incorporación de nuevas campañas de salud en beneficio del centro de salud mental comunitario Ayelé, ubicado en el distrito de Paucarpata.

Tabla 9:*La entidad cuenta con flujogramas de información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy deficiente	14	10,6	10,6	10,6
Deficiente	32	24,2	24,2	34,8
Aceptable	48	36,4	36,4	71,2
Bueno	28	21,2	21,2	92,4
Muy bueno	10	7,6	7,6	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En primera instancia se resalta que los flujogramas son una representación gráfica y secuencial de un proceso o flujo de trabajo con todas las tareas y actividades principales necesarias para lograr la consecución de un objetivo en común.

La tabla de frecuencias nos muestra que el 36.4% de encuestados indica que la aplicación de flujogramas es aceptable, esto quiere decir que se utiliza en una proporción media positiva, se muestra también que el 24.2% lo considera como deficiente y finalmente tenemos al 21.2% que lo considera como relevante o bueno; la importancia de este ítem radica la organización y planificación del flujo de trabajo ejecutado por intermedio de este instrumento.

Tabla 10:

Organiza la institución con programas saludables para todas las etapas de vida. (Niño, adolescente, joven, y adulto mayor)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	12	9,1	9,1	9,1
Deficiente	26	19,7	19,7	28,8
Aceptable	45	34,1	34,1	62,9
Bueno	35	26,5	26,5	89,4
Muy bueno	14	10,6	10,6	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencias nos muestra que el 34.1% de los encuestados considera como aceptable la organización de la institución con la incorporación de programas saludables para los niños, el 26.5% mantiene una postura positiva en torno a la incorporación de programas saludables en beneficio del niño, adolescente, joven y

adulto mayor. Finalmente tenemos al 19.7% que indica que la norma es deficiente en todos sus aspectos.

Tabla 11:
Tiene dificultad al sacar una cita

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy deficiente	15	11,4	11,4
	Deficiente	34	25,8	37,1
	Aceptable	44	33,3	70,5
	Bueno	32	24,2	94,7
	Muy bueno	7	5,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Este ítem es uno de los más importantes, ya que nos ayudara a determinar si existe o no dificultad por parte de los 132 usuarios encuestados para sacar una cita.

La tabla de frecuencia nos muestra que el 33,3% de los encuestados indicó que no existen complicaciones para hacerse de una cita médica, mientras que el 25.8% menciona que si existen deficiencias en este aspecto. Finalmente tenemos al 24.2% que indica que este proceso es bueno y no existen dificultades.

Tabla 12:
Cuenta con farmacia de establecimiento con los medicamentos que le recetan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy deficiente	11	8,3	8,3
	Deficiente	27	20,5	28,8
	Aceptable	35	26,5	55,3
	Bueno	32	24,2	79,5
	Muy bueno	27	20,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los 132 usuarios encuestados mantuvieron una opinión diversa respecto a este ítem, la tabla de frecuencia, muestra que el 26.5% indica que, si existe una farmacia para comprar lo requerido, de igual manera el 24.2% y el 20.5% mantienen una postura positiva y por lo tanto podemos confirmar que la respuesta es positiva en todos sus aspectos.

Tabla 13:*Lo atienden con cortesía y amabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	6	4,5	4,5	4,5
Deficiente	24	18,2	18,2	22,7
Aceptable	47	35,6	35,6	58,3
Bueno	38	28,8	28,8	87,1
Muy bueno	17	12,9	12,9	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

La gestión administrativa y la satisfacción del usuario del centro de salud mental comunitario Ayelé tienen como referencia este ítem, ya que tanto la cortesía como la amabilidad juegan un rol fundamental en la satisfacción de necesidades del paciente.

La tabla de frecuencia nos muestra que el 35.6 de usuarios encuestados acepta que la atención es buena, el 28.8% confirma que la atención es eficiente en todos sus aspectos, sin embargo, el 18.2% indicó que la atención es deficiente y se tienen que tomar nuevos planes de acción para mejorar la atención.

Tabla 14:*Es usted atendido a la hora que se le cita*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy deficiente	9	6,8	6,8
	Deficiente	25	18,9	25,8
	Aceptable	45	34,1	59,8
	Bueno	37	28,0	87,9
	Muy bueno	16	12,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

Este ítem se encarga de medir la credibilidad de los usuarios en torno a sus citas en el centro de salud mental comunitario Ayelé.

La tabla de frecuencia nos indica que el 34.1% de encuestados afirma estar de acuerdo con que los horarios establecidos en la cita si tienden a respetarse, el 28% confirma que este si se respeta según lo acordado, tomando en consideración estos porcentajes podemos determinar que las citas si respetan sus horarios.

Tabla 15:*El establecimiento cuenta con el personal suficiente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy deficiente	11	8,3	8,3
	Deficiente	38	28,8	37,1
	Aceptable	43	32,6	69,7
	Bueno	28	21,2	90,9
	Muy bueno	12	9,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La cantidad de personal en el centro de salud mental Aleyé decreció significativamente a causa del virus del covid 19 y ante esto se tuvieron que formular nuevas estrategias para distribuir uniformemente al personal restante.

Las tablas de frecuencias nos muestran que el 32.6% de los encuestados considera bueno la cantidad de personal existente, mientras tanto el 28% afirma estar en desacuerdo con que el personal sea suficiente.

Tabla 16:

La accesibilidad para sacar cita es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	14	10,6	10,6	10,6
Deficiente	32	24,2	24,2	34,8
Aceptable	48	36,4	36,4	71,2
Bueno	29	22,0	22,0	93,2
Muy bueno	9	6,8	6,8	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencia para este ítem nos muestra que el 36.4% de encuestados considera aceptable la accesibilidad para sacar realizar una cita, el 24.2% no concuerda con los 48 encuestados que están de acuerdo, finalmente tenemos al 22% que menciona estar completamente de acuerdo con la afirmación, cuyo fin tiene determinar la accesibilidad del centro de salud mental en torno a la adquisición de citas médicas.

Tabla 17:*El personal de salud está debidamente uniformado e identificado durante la atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	12	9,1	9,1	9,1
Deficiente	26	19,7	19,7	28,8
Aceptable	46	34,8	34,8	63,6
Bueno	34	25,8	25,8	89,4
Muy bueno	14	10,6	10,6	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

Las tablas de frecuencia para el presente ítem no muestran que el 34.8% de encuestados afirma que el personal siempre se encuentra debidamente uniformado e identificado durante su atención a los usuarios, el 25.8% restante confirma que nunca se dejan de lado los implementos necesarios para la atención de pacientes, finalmente tenemos al 19,7% de los encuestados quienes afirman estar en desacuerdo con que los doctores no utilizan todos sus implementos necesarios para brindar una atención correcta a sus pacientes.

Tabla 18:*El establecimiento de salud cumple con los horarios establecidos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	4	3,0	3,0	3,0
Deficiente	29	22,0	22,0	25,0
Aceptable	50	37,9	37,9	62,9
Bueno	35	26,5	26,5	89,4
Muy bueno	14	10,6	10,6	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

La tabla de frecuencias para este ítem busca establecer parámetros en el cual se pueda determinar el cumplimiento de los horarios laborales, y por lo tanto podemos visualizar que el 37.9% de encuestados se encuentra en este rango que significa aceptable, el 26.5% certifica de una u otra manera la alternativa anterior indicando ser bueno el establecimiento de horarios laborales y que estos siempre se cumplen adecuadamente; tenemos también al 22% quienes consideran deficiente el manejo de horarios.

Tabla 19:*El servicio de atención atiende sus demandas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	5,3	5,3	5,3
En desacuerdo	28	21,2	21,2	26,5
Indeciso	42	31,8	31,8	58,3
De acuerdo	36	27,3	27,3	85,6
Muy de acuerdo	19	14,4	14,4	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencia nos muestra que el 31.8% se encuentra indeciso en la calidad de servicio brindado a los pacientes del centro de salud mental ayalé, el 27.3% indica que si se brinda una atención optima donde se satisface las necesidades de los usuarios, mientras que el 21.2% no concuerda con los demás usuarios indicando estar en desacuerdo con la atención brindada, esto puede estar asociado a la calidad de profesionales que conforman el área de trabajo y también al nivel de carga laboral que manejan.

Tabla 20:*Responden con calidad y oportunidad lo solicitado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	27	20,5	20,5	23,5
Indeciso	45	34,1	34,1	57,6
De acuerdo	37	28,0	28,0	85,6
Muy de acuerdo	19	14,4	14,4	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

La tabla de frecuencia nos muestra que el 34.1% de encuestados afirma encontrarse en una posición indecisa con respecto a la calidad y oportunidad solicitada, el 28% si se encuentra de acuerdo con la satisfacción de necesidades de los usuarios, el 20.5% relevante menciona que no estar en desacuerdo con este la aplicación de este ítem, dando a entender las deficiencias aun existentes y por mejorar del centro de salud mental comunitario Ayele.

Tabla 21:*El personal de salud prioriza la atención al usuario sin interrupciones durante la consulta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	3,8	3,8
	En desacuerdo	24	18,2	22,0
	Indeciso	48	36,4	58,3
	De acuerdo	38	28,8	87,1
	Muy de acuerdo	17	12,9	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

La tabla de frecuencia nos muestra que este ítem se centra fundamentalmente en percibir la opinión de los usuarios en torno a la atención que se les brinda y si existen interrupciones en el desarrollo de este. Los usuarios encuestados mencionan que el 36.4% se encuentra indeciso con que los trabajadores tengan como prioridad su atención hacia los pacientes, el 28.8% si se encuentra de acuerdo con que la atención se desarrolla sin interrupciones; finalmente tenemos al 18.2% que indica estar en desacuerdo.

Tabla 22:*Cree usted que el personal que lo atiende está capacitado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	10	7,6	7,6
	En desacuerdo	26	19,7	27,3
	Indeciso	35	26,5	53,8
	De acuerdo	34	25,8	79,5
	Muy de acuerdo	27	20,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencia nos muestra que el 26.5% de encuestados afirma estar indeciso con que los profesionales del centro de salud mental Ayele se encuentren capacitados, el 25.8% menciona estar de acuerdo considerando al personal adecuado, sin embargo, el 20.5% considera optimo al profesional que labora en el centro de salud

Tabla 23:

Cuando solicita información se la brindan oportunamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	11	8,3	8,3
	En desacuerdo	39	29,5	37,9
	Indeciso	42	31,8	69,7
	De acuerdo	28	21,2	90,9
	Muy de acuerdo	12	9,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencia nos muestra que el 31.8% de encuestados afirma estar indeciso con el ítem que relaciona la distribución de información hacia los usuarios que solicitan información, el 29.5% menciona estar en desacuerdo con que se guie a la población brindando información oportuna, finalmente y no menos importante tenemos al 21.1% que indica estar de acuerdo con la distribución de información hacia los pacientes.

Tabla 24:

El tiempo de espera desde el momento en que llega al centro de atención primaria hasta que atienden a un usuario, es prudente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	14	10,6	10,6	10,6
En desacuerdo	46	34,8	34,8	45,5
Indeciso	25	18,9	18,9	64,4
De acuerdo	35	26,5	26,5	90,9
Muy de acuerdo	12	9,1	9,1	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Este ítem tiende a centrarse principalmente en los tiempos de espera efectuados partiendo desde la atención primaria hasta la atención adecuada del paciente.

La tabla de frecuencias nos muestra que el 34.8% está en desacuerdo con que los tiempos no son prudentes bajo ninguna circunstancia, el 26.5% indica estar de acuerdo con los tiempos establecidos, finalmente tenemos al 18.9% quienes se encuentran en una posición neutral respecto a esta pregunta.

Tabla 25:

Se respeta el orden de atención según listado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	24	18,2	18,2	18,2
En desacuerdo	43	32,6	32,6	50,8
Indeciso	24	18,2	18,2	68,9
De acuerdo	26	19,7	19,7	88,6
Muy de acuerdo	15	11,4	11,4	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencias nos indica que el 32.6% de encuestados menciona estar en desacuerdo con que se respete el orden de atención según listado, mientras que el 19.7 afirma estar de acuerdo con este ítem, y finalmente tenemos al 18.2% quienes establecen estar en total desacuerdo.

Tabla 26:

Recibe un trato cordial por el personal que labora en la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	30	22,7	22,7	22,7
En desacuerdo	46	34,8	34,8	57,6
Indeciso	16	12,1	12,1	69,7
De acuerdo	20	15,2	15,2	84,8
Muy de acuerdo	20	15,2	15,2	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencias nos muestra que el 34.8% de los encuestados afirma estar en desacuerdo en torno al trato que realizan los profesionales que laboran en la institución, el 22.7% menciona estar en total desacuerdo con este aspecto, sin embargo, el 15.2% tanto en la alternativa "de acuerdo" y "muy de acuerdo", menciona que el trato es bueno y óptimo.

Tabla 27:

Cuando usted tiene algún problema, los trabajadores se muestran muy estresados en resolverlo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	16	12,1	12,1	12,1
En desacuerdo	41	31,1	31,1	43,2
Indeciso	38	28,8	28,8	72,0
De acuerdo	24	18,2	18,2	90,2
Muy de acuerdo	13	9,8	9,8	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencias en torno a este ítem nos muestra que 31.1% de encuestados afirma estar en desacuerdo con que los profesionales se muestren estresados en resolverlo, el 28.8% menciona estar indeciso sobre este aspecto y prefiere no opinar, el 18.2% confirma que los trabajadores se muestran estresados en solucionar los problemas que se efectúan dentro de su horario laboral.

Tabla 28:

La señalización en el centro de atención primaria es adecuada para orientarlos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	11	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	34	25,8	25,8	34,1
Indeciso	35	26,5	26,5	60,6
De acuerdo	21	15,9	15,9	76,5
Muy de acuerdo	31	23,5	23,5	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencias nos muestra que el 26.5% de encuestados indica estar en una posición neutral "indeciso", con respecto a la señalización establecida en el centro de salud mental comunitario ayele, el 25.8% se encuentra en total desacuerdo y podemos determinar que no existe una señalización adecuada para orientar a los pacientes, finalmente tenemos al 23.5% que menciona estar muy de acuerdo con la norma que establece una correcta señalización en todo su centro laboral.

Tabla 29:

La infraestructura es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	17	12,9	12,9	12,9
En desacuerdo	48	36,4	36,4	49,2
Indeciso	36	27,3	27,3	76,5
De acuerdo	23	17,4	17,4	93,9
Muy de acuerdo	8	6,1	6,1	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El 36.4% considera estar en desacuerdo con la infraestructura que cuenta el centro de salud mental comunitario Aleyé, el 27.3% se encuentra en una posición neutral, mientras que el 17.4% afirma estar de acuerdo con la infraestructura.

Tabla 30:*La sala de espera cuenta con asientos suficientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	8	6,1	6,1	6,1
En desacuerdo	30	22,7	22,7	28,8
Indeciso	51	38,6	38,6	67,4
De acuerdo	29	22,0	22,0	89,4
Muy de acuerdo	14	10,6	10,6	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

Los aforos en los establecimientos de salud, pocas veces se respetan y ante esto, se incorporó este ítem que gira en torno a la cantidad de asientos disponibles en la sala de espera.

La tabla de frecuencia nos muestra que el 38.6% se encuentra indeciso, el 22% afirma estar de acuerdo con la disponibilidad de asientos, el otro 22% niega la disposición de lugares de reposo. Las respuestas de los usuarios están asociadas a una opinión diversa donde se establecen muchos factores como: horario de atención, cantidad de personal disponible y días de la semana.

Tabla 31:

El centro de atención primaria cuenta con servicios higiénicos limpios y suficientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	16	12,1	12,1	12,1
En desacuerdo	32	24,2	24,2	36,4
Indeciso	40	30,3	30,3	66,7
De acuerdo	33	25,0	25,0	91,7
Muy de acuerdo	11	8,3	8,3	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La tabla de frecuencia nos muestra que el 30% del total de encuestados afirma estar indeciso con que el establecimiento de salud cuente con servicios higiénicos limpios y suficientes, el 25% si se encuentra de acuerdo con que los servicios higiénicos se encuentran limpios, el 24.2% establece estar totalmente en desacuerdo con que el área donde se realiza la atención primaria cumpla con todos los estándares de limpieza que se establece.

4.2 DISCUSION Y CONTRASTACION

4.2.1 Contrastación de hipótesis general

Hi: La Gestión Administrativa influye significativamente en la Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

Ho: La Gestión Administrativa no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

Tabla 32:
Contrastación de hipótesis general

Correlaciones			
		Gestión Administrativa	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,533**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,533**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El Coeficiente de correlación nos muestra un valor de 0.533, es decir, es directamente proporcional, por lo que, a mayor gestión administrativa, mayor será la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario aleye. Al analizar el nivel de significancia vemos que está representado por 0.00, lo cual es menor a 0.05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

4.2.2 Contrastación de hipótesis específica 01

H1: La Gestión Administrativa en su dimensión planeación influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

H0: La Gestión Administrativa en su dimensión planeación no influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

Tabla 33:
Contrastación de hipótesis específica 01

		Correlaciones		
			Planeación	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	132	132
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	132	132

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Como se muestra en la presente tabla, el coeficiente de correlación es de: 0.588, por lo que, a mayor planeación, mayor será la satisfacción del usuario del centro de salud mental comunitario Aleyé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023. Dentro de la planeación se consideraron ítems que influyeron directamente, tales como: la disposición de programas para prevenir enfermedades, disposición de convenios que optimicen al centro de salud comunitario, disposición de personal, y disposición de ambientes adecuados para realizar una adecuada atención.

se observa también que el nivel de significancia es de 0.001 lo cual es menor a 0.05 y por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alternativa.

4.2.3 Contrastación de hipótesis específica 02

H1: La Gestión Administrativa en su dimensión organización influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

H0: La Gestión Administrativa en su dimensión organización no influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

Tabla 34:
Contrastación de hipótesis específica 02

Correlaciones			
		Organización	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La contrastación de hipótesis 02 nos muestra que el coeficiente de correlación es de 0.503, por lo tanto, se determina que, a mayor organización, mayor será la satisfacción del usuario del centro de salud comunitario Aleye ubicado en el distrito de Paucarpata. Los componentes de la organización se centraron fundamentalmente en aspectos relevantes como, ejecución de charlas, organización de campañas de salud, estructura miento de flujogramas, y

organización de programas para todas las etapas de vida tanto: niño, adolescente, joven, y adulto mayor.

El nivel de significancia es de 0.00, lo cual es menor a 0.05 y por lo tanto podemos determinar que la relación entre dimensión y variable probablemente sea positiva.

Dicho esto, se deduce que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alternativa.

4.2.4 Contrastación de hipótesis específica 03

H1: La Gestión Administrativa en su dimensión dirección influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

H0: La Gestión Administrativa en su dimensión dirección no influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

Tabla 35:

Contrastación de hipótesis específica 03

Correlaciones				
		Dirección	Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,584**	
	Dirección	Sig. (bilateral)	.	
		N	132	
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	132	132

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Para la tercera contrastación de hipótesis se muestra que el coeficiente de correlación es de 0.584, por lo tanto, se determina que existe una relación

directamente proporcional, se deduce también que a medida que la dirección aumente, mayor será la influencia de la satisfacción del usuario del centro de salud mental comunitario aleye, ubicado en el distrito de Paucarpata.

Los ítems que relaciona la dimensión dirección hacen referencia a aspectos importantes como: nivel de dificultad para sacar una cita, facilidades para obtener medicamentos, y calidad de atención recibida.

Se muestra que el nivel de significancia es de 0.001, lo cual es menor a 0.05 y por lo tanto podemos deducir que la correlación sea probablemente cierta. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

4.2.5 Contrastación de hipótesis específica 04

H1: La Gestión Administrativa en su dimensión control influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Aylé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

H0: La Gestión Administrativa en su dimensión control no influye en la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Aylé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa, 2023.

Tabla 36:

Contrastación de hipótesis específica 04

Correlaciones			
		Control	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,622**
		N	. 132
Satisfacción del Usuario		Coeficiente de correlación	,622**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 132

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia



Interpretación:

Para esta cuarta y última contrastación de hipótesis la tabla nos muestra que existe un coeficiente de correlación del 0.622, por lo tanto, tienen una relación directamente proporcional, a mayor control, mayor será la influencia de la satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario Ayele, ubicado en el distrito de Paucarpata.

Los ítems que influyeron directamente sobre el control se establecieron en torno a parámetros como: horarios de atención, cantidad de personal que labora, accesibilidad para sacar citas, uso correcto de EPPS, y cumplimiento de horarios laborales.

El nivel de significancia fue de 0.00, lo cual es menor a 0.05 y por lo tanto se establece que la relación entre la variable y la dimensión sea probablemente cierta.

Se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la alternativa.



CONCLUSIONES

Primera: La gestión administrativa tuvo una influencia directa sobre la satisfacción del usuario del centro de salud mental comunitario Aleyé, perteneciente al distrito de Paucarpata; los criterios evaluados (planeación, organización, dirección, y control), nos mostraron una correlación positiva medianamente alta, cuyo valor fue de 0.533 por lo que determinamos que ambas variables tienden a complementarse. Las dimensiones estructuradas también nos muestran que existe una correlación relativamente aceptable con relación a la satisfacción del usuario. Los 31 ítems considerados en el desarrollo de la investigación nos muestran que en promedio los 132 usuarios encuestados afirman estar en una posición diversa respecto a los planes de acción ejecutados por el centro de salud comunitario, muchos de ellos indicaron desconocer muchos aspectos de la entidad y por lo tanto se debería promover más los canales de distribución para informar de manera adecuada a los pacientes sobre las especialidades, horarios de atención, y calidad de profesionales con los que se cuenta.

Segunda: la dimensión planeación tuvo una influencia directa sobre la satisfacción del centro de salud mental Aleye, dado que el coeficiente de correlación nos mostró un valor positivo de 0.588 Lo cual por intermedio de este podemos determinar que los programas para prevenir enfermedades, firma de convenios, y disposición de profesionales son óptimos y adecuados para los usuarios.



Tercera: Este hace referencia a el nivel de conocimiento que tiene la dimensión organización y como este influye sobre la satisfacción del usuario, lo cual fue relativamente positivo, por intermedio de la rho de Spearman se determinó que tienen un coeficiente de correlación de: 0.503 lo cual nos indica que tanto la variable y la dimensión son directamente proporcionales en todos sus aspectos; los ítems considerados para resolver el objetivo nos mostraron una opinión diversa pero positiva en torno a la cantidad de charlas ofrecidas, establecimiento de campañas de salud, formulación de flujogramas, y organización de proyectos de vida en todas las etapas del ser humano.

Cuarta: La dimensión dirección influye directamente sobre la satisfacción del usuario del centro de salud mental comunitario Aleye, y esto se ha visto reflejado por intermedio de la contratación de hipótesis donde se muestra un coeficiente de correlación relativamente positivo, cuyo valor fue de 0.544 y por lo tanto se determina que los ítems considerados en la dimensión fueron significativos. Se logra visualizar también que las encuestas se establecieron en torno a tres aspectos que fueron nivel de dificultad, calidad del establecimiento, y la amabilidad y cortesía con el cual se desarrollan las actividades dentro del establecimiento, las encuestas en promedio nos muestran un nivel de positividad favorable.

Quinta: La dimensión control consta el pilar más importante dentro de toda organización pública y privada, ya que este se encarga de supervisar a las otras dimensiones (planeación, organización y dirección), los resultados de la contratación de hipótesis indican que existe una



influencia significativa entre la dimensión control y la satisfacción del usuario del centro de salud mental comunitario aleye; los 5 ítems: horarios de citas, accesibilidad, cantidad de personal, uso correcto de EPPS, y horarios de atención, nos mostraron un grado de aceptación favorable sobre los 144 usuarios encuestados .



RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda formular nuevas estrategias con la finalidad de establecer nuevos mecanismos de control que permitan al usuario del centro de salud mental comunitario informarse de manera adecuada y correcta sobre los programas existentes.
- Segunda:** Para poder optimizar la planeación se recomienda incrementar el número de convenios con más entidades del mismo sector con la finalidad de disponer más aliados frente a los problemas que probablemente surjan un su paciente.
- Tercero:** Para tener una mejor organización se recomienda pedir apoyo del sector público y privado para la creación y establecimiento de nuevas áreas de trabajo, para que los usuarios tengan muchas más alternativas y no tengan que movilizarse a otros centros de salud en la capital.
- Cuarta:** Se recomienda actualizar al personal encargado en atención al público del centro de salud con nuevas estrategias para agilizar la atención de los usuarios.
- Quinta:** Se recomienda a la entidad estructurar nuevos mecanismos de control que ayuden al usuario agilizar sus trámites y consultas; esto puede desarrollarse con la incorporación de un nuevo programa computarizado el cual les permita tener todo enlazado y actualizado en todo momento.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Anzola, Sérvulo (2002). Administración de pequeñas empresas, México, McGraw Hill, 2ª. edición, 368 pp.
- Bonilla Quevedo, K. N. (2019). Gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54267/Bonilla_QKN%20-%20SD.pdf?sequence=1
- Bunge, M. (2000). La investigación científica, su estrategia y su metodología. *Siglo XXI editores*.
- Bustamante Coronado, Z. K. (2021). Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el centro de salud de Tacabamba-Chota. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73036/Bustamante_CZK-SD.pdf?sequence=1
- Calva González, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios*. Centro Universitario de Investigaciones.
- Casco, A. D., Garrido, R. G., & Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía, 1*.
- Cerna Cueva, E. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31995/Cerna_CE.pdf?sequence=1
- Coloma Espinoza, S. (2020). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. Disponible en <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20%281%29.pdf>
- Curricula, U., Evaluaci, P. E., Fecha, F., Edith, J., Colm, V., Sociales, C., Sociales, C., Sociales, C., & Sociales, C. (2021). Escuela de Posgrado Escuela de



Posgrado. In Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

Española, R. A. (2009). *Nueva gramática de la lengua española* (Vol. 2). Madrid: Espasa.

Gamero Quispe, K. V. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano ESSALUD Tacna, Región Tacna, año 2020.* Disponible http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4254/310_2021_gamero_quispe_kv_espg_maestria_en_gerencia_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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.

González, R. R., Bretaña, R. M. G., & Peña, R. T. (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(2), 315-324. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhabciemmed/hcm-2018/hcm182p.pdf>

Gosso, F. (2008). *Satisfacción del Usuario.* Mexico: Panorama Editorial.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Disponible https://www.academia.edu/download/82354154/METODOLOGIA_SAMPIERI_2018.pdf

Huisa, E. (2013). *Pasos para el tratamiento Estratégico.* 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.

Koontz, H., y Wehrich, H. (1994). *Administración: Una perspectiva global.* México D.F.: Mc Graw Hill.

Kotler, y Armstrong. (2012). Marketing. Marketing, 50-58.



- Louffat, E. (2012). Fundamentos del proceso administrativo. *Buenos Aires: Cengage Learning.*
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Disponible en <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martínez, A. P. (2012). *Gestión Empresarial*. México: Interamericana Editores, S.A..
- Pimienta, J., De la Orden, A., & Estrada, R. (2017). Metodología de la investigación. *México, DF: Pearson Educación.*
- Puertas, E. B., Sotelo, J. M., & Ramos, G. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, 1. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2020.124>
- Rey, C. (2000). La Satisfacción: Un concepto en Alza. Barcelona: Anales de Documentación.
- Riffo, R. (2019). Administrative and quality management in schools in the Chorrillos Abstract. *Revista Científica*, 4(April), 153–172. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386/518
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- 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.
- ROJAS, C. P., HERNANDEZ, H. G., & NIEBLES, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01).
- 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



- Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.
- Stoner, J. (2009). *Administración*. México: editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- 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
- Vásquez Alva, N. (2018). Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa-San Martín-2018. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30683/V%C3%A1squez_AN.pdf?sequence=1
- Velasco, F. (2021). Aplicación del régimen administrativo especial de los fondos Next Generation EU a las entidades locales. *Revista de Estudios de La Administración Local y Autonómica*, 33–52. <https://doi.org/10.24965/reala.i16.10994>
- Vizcaino Torres, A. P. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los pacientes ambulatorios del Centro de Salud Bajo Naranjillo, 2022. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100115/Vizcaino_TAP-SD.pdf?sequence=1
- Yovera, M., & Villanueva, J. A. (2021). La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Reque, provincia Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8692>
- 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 Instrumentos

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES:

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

DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: F M

Grado de instrucción:

A continuación, se le agradece 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 Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa dispone de Programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted.					
02	El Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa dispone de convenio con otro centro de mayor Especialización para beneficio de usted.					
03	El Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.					
04	El Centro de Salud Mental Comunitario Ayelé, Distrito de Paucarpata, Provincia de Arequipa 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 flujogramas 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



CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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 con lo que usted cree con sinceridad.

DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: F M

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 muestran 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 02 Validación del Instrumento



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: Director del CAP II Luis Palza Levano
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Gestión Administrativa
- 1.4. Autor (es) del instrumento: Karla Vanessa 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: 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: 29970652



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 Mara Velaz de Cordova
- 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: Dr. 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: 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA II LUIS PALZA LEVANO ESSALUD TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2020."

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Dra. Elena Cachicatari Varas
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Principal de U.N.J.B.G.
1.3. Nombre del instrumento evaluado: La Gestión Administrativa
1.4. Autor (es) del Instrumento: Lic. 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: Cumple con los criterios establecidos

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 15 de Enero del 2019
Teléfono Nº: 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 Angulo Luz Doris
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Directora del CAP II Luis Palza Levano
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Encuestario de Satisfacción del Usuario Externo
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Karla Vanessa Jauero Quijse

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°: 952 656141

Luz Bellido
Firma del Experto Informante
DNI: 99570652



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 Cordova
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Directora de E.S.E.N. UNTBG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción del Usuario Externo
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Dr. Karla Camero 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 Nº: 952806066

Firma del Experto Informante
DNI: 27279038



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 Cachicatari Vargas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Principal de UNTAC
- 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: Podría agregar sobre con que personal siente más satis
fecha.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna 15 de Enero del 2019
Teléfono Nº: 952 321 800 - 952 966636

Elena Cachicatari VS
Firma del Experto Informante
DNI: 20419190



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 11-10-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CHRISTIAN JESUS GANENO RENDON
Dirección: Jr. BUENO AIRES s/n
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 29568873
Teléfono: 989326334 email: cjgamerov@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN SALUD
Escuela Profesional o Mención: SAUD PÚBLICA
Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN SALUD
Asesor: Dra. GROCIELA BERNOL SALAS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO
DE SALUD MENTAL COMUNITARIO AYELE, DISTRITO DE PAUCARPATO, PROVINCIA
ANÉQUIPA, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): GESTIÓN ADMINISTRATIVA SATISFACCIÓN USUARIO

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?
1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Titulo
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: SAUD PUBLICA - P42

Firma de Autor



huella digital

11 - OCTUBRE - 2024

Fecha