

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Gestión Administrativa y Satisfacción de los Pacientes del Hospital I  
Rio Negro de Essalud, Provincia de Satipo - 2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Sinchi García Elizabeth Isel  
Bach. Santos Figueroa Yessenia Lisset

Asesor : Mtro. Martínez Vítor Paul Denis

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 01.08.2022 – 31.07.2021

Huancayo – Perú  
2022

**CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**Gestión administrativa y satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio  
Negro de Essalud, Provincia de Satipo-2019**

**PRESENTADO POR:**

**Elizabeth Isel Sinchi García**

**Yessenia Lisset Santos Figueroa**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en administración**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**APROBADA POR EL JURADO:**

**PRESIDENTE :**

**PRIMER MIEMBRO :**

**SEGUNDO MIEMBRO :**

**TERCER MIEMBRO :**

**Huancayo, 18 de Marzo del 2021**



**ASESOR:**

Mtro. Paul Denis Martínez Vitor

**DEDICATORIA**

A nuestra familia que con su apoyo nos  
impulsaron a lograr mis sueños

**Elizabeth y Yesenia**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirnos para llegar hasta la culminación de nuestros proyectos enmarcados.

A nuestra familia por enseñarnos a luchar por lo que quiero y que, con esfuerzo, podemos llegar lejos y por el apoyo incondicional que nos han brindado durante nuestra vida.

## CONTENIDO

<b>CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS.....</b>	<b>ii</b>
DEDICATORIA .....	v
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLAS .....	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.    DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA .....	3
1.2.    DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.3.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.4.    JUSTIFICACIÓN.....	7
1.4.1.  Justificación social.....	7
1.4.2.  Justificación teórica .....	7
1.4.3.  Justificación metodológica .....	7
1.5.    OBJETIVOS.....	8
1.5.1.  Objetivo general .....	8
1.5.2.  Objetivos específicos.....	8
CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO .....	9

2.1.	ANTECEDENTES .....	9
2.2.	BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS .....	16
CAPITULO III.....		31
HIPÓTESIS .....		31
3.1.	Hipótesis general .....	31
3.2.	Hipótesis específicas.....	31
3.3.	Variables.....	32
CAPITULO IV.....		35
METODOLOGÍA .....		35
4.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	35
4.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
4.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	36
4.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
4.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
4.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
4.7.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	40
4.8.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
CAPITULO V .....		42
RESULTADOS .....		42
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		67
CONCLUSIONES .....		71
RECOMENDACIONES.....		74
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....		80
ANEXOS .....		80

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	82
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	84
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	87
CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	89
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	90
CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	112
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	113

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización: Variable gestión administrativa .....	33
Tabla 2 Operacionalización: Variable satisfacción del usuario .....	34
Tabla 3 Frecuencia porcentual de la variable Gestión administrativa en el Hospital I Rio Negro de EsSalud .....	42
Tabla 4 Frecuencias porcentuales de la dimensión Planeación en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín .....	43
Tabla 5 Frecuencias porcentuales de la dimensión organización en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín.....	44
Tabla 6 Frecuencia porcentual de la dimensión dirección en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín .....	45
Tabla 7 Frecuencia porcentual de la dimensión control en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín .....	46
Tabla 8 Frecuencias porcentuales de la variable satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2019 .....	48
Tabla 9 Frecuencia porcentual de la dimensión tratamiento médico de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2019 .....	49
Tabla 10 Frecuencia porcentual de la dimensión instalaciones del Hospital Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2029.....	50
Tabla 11 Frecuencias porcentuales de la dimensión médico en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satippo-2029.....	51
Tabla 12 Frecuencia porcentuales de la dimensión Elementos de atención en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satippo-2019 .....	52
Tabla 13 Frecuencia porcentuales de la dimensión Explicaciones en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satippo-2019.....	53

Tabla 15 Frecuencia porcentuales de la dimensión Dificultades en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satippo-2019.....	54
---	----

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Frecuencias porcentuales de la variable Gestión administrativa en el Hospital Rio Negro de EsSalud Junín.....	43
Figura 2 Frecuencias porcentuales de la dimensión Planeación en el Hospital I Rio Negro de EsSalud .....	44
Figura 3 Frecuencia porcentual de la dimensión organización en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín .....	45
Figura 4 Frecuencias porcentuales de la dimensión dirección en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín .....	46
Figura 5 Frecuencias porcentuales de la dimensión control en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín .....	47
Figura 6 Frecuencias porcentuales de la variable satisfacción de los pacientes de Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2019 .....	48
Figura 7 Frecuencia porcentuales de la dimensión tratamiento médico de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud ,provincia de Satipo-2019 .....	49
Figura 8 Frecuencias porcentuales de la dimensión instalaciones del Hospital I Rio Negro de EsSalud. provincia de Satipo-2019.....	50
Figura 9 Frecuencia porcentuales de la dimensión médico en el Hospital I Rio Negro de EsSalud ,provincia de Satipo-2019.....	51
Figura 10 Frecuencias porcentuales de la dimensión Elementos de la atención en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2019 .....	52
Figura 11 Frecuencias porcentuales de la dimensión Explicaciones en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satippo-2019.....	53
Figura 12 Frecuencia porcentuales de la dimensión dificultades en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2019.....	54

## RESUMEN

La siguiente investigación que presentan las autoras es referente a como se viene dando la gestión administrativa y como este se relaciona con la satisfacción de los pacientes en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, Provincia de Satipo, el estudio está enmarcado en el tipo de investigación correlacional, la investigación está orientada a efectuar una investigación del tipo: inductivo – deductivo, además de ser: analítico – sintético, por las formas de analizar los hechos o fenómenos y relacionarlos con las bases teóricas del marco conceptual, asumiendo categorías cognitivas de síntesis. La población estuvo constituida por 12000 asegurados con una muestra de 361 asegurados. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual consta de 29 preguntas.

El trabajo de investigación pretende demostrar la relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, Provincia de Satipo.

La conclusión obtenida sobre la base de los resultados es como sigue; sabiendo que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.289$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los pacientes, por tanto, se determina la relación como pequeña, es casi insignificante.; por lo tanto, no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Satisfacción

## ABSTRACT

The following research presented by the authors refers to how administrative management has been taking place and how this is related to patient satisfaction at Hospital I Rio Negro de EsSalud, Province of Satipo, the study is framed in the type of research correlational, the research is aimed at carrying out an investigation of the type: inductive - deductive, in addition to being: analytical - synthetic, by the ways of analyzing the facts or phenomena and relating them to the theoretical bases of the conceptual framework, assuming cognitive synthesis categories ". The population consisted of 12,000 insured with a sample of 361 insured. Data collection was carried out by applying the survey technique and the instrument used was the questionnaire, which consists of 29 questions.

The research work aims to demonstrate the significant relationship between administrative management and patient satisfaction at Hospital I Rio Negro de EsSalud, Province of Satipo.

The conclusion drawn on the basis of the results is as follows; knowing that the tau b coefficient is  $\tau = 0.289$  and the bilateral significance of  $p = 0.000$ , the coefficient found indicates a low correlation and a small relationship between the variables administrative management and patient satisfaction, therefore, the relationship is determined as small , it is almost insignificant .; therefore, there is no significant relationship between administrative management and patient satisfaction at Hospital I Rio Negro de EsSalud, province of Satipo.

Keywords: Administrative Management, Satisfaction

## INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación denominado “Gestión administrativa y satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de Essalud, Provincia de Satipo, 2019” se desarrolló con el objetivo de conocer la relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los pacientes, la finalidad es que a través de esta investigación mejorar el servicio que presta la institución.

Lo que se pretende con esta investigación es sentar las bases teóricas y prácticas que permitan que esta investigación sea aplicada correctamente en la institución para generar una adecuada y armónica repercusión en la población de Rio Negro, Provincia de Satipo, la cual hará proyectar una imagen favorable para la institución. El presente estudio comienza como una preocupación teórica para el desarrollo de una tesis y formula el enfoque sobre la gestión administrativa a nivel institucional diseñada bajo la perspectiva de viabilizar el enfoque de gestión por resultados en el sector de salud.

El problema de la investigación está relacionado con conocer la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019 y el objetivo de la investigación es determinar en qué medida se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019, utilizando la metodología de investigación para lo cual consideraremos el tipo de investigación básica, el nivel de Investigación: Correlacional, diseño de investigación: No Experimental: corte transversal. El propósito del estudio es, establecer la relación de la Gestión Administrativa con la satisfacción de los usuarios del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo.

La presente investigación consta de cinco capítulos, siendo los siguientes:

**Capítulo I** Planteamiento del estudio en donde trata de la realidad de la problemática, trabajos previos teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos. En el **Capítulo II**, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el **Capítulo III** se considera la hipótesis de la investigación para el **Capítulo IV** se considera la Metodología de la Investigación, finalmente en el **Capítulo V** se considera el trabajo de campo y el proceso de contraste de la hipótesis, considerando también las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA**

En el ámbito internacional, según Arriagada, Aranda , & Miranda, (2005) “Entre los principales problemas que presenta la atención sanitaria en la región latinoamericana, las autoridades resaltaron diversos temas asociados a la precariedad institucional de la salud pública y a la falta de equidad y eficiencia de los actuales sistemas de salud de los países”. El limitado acceso a los servicios de salud fue considerado de forma mayoritaria como el principal problema que afecta a países como Bolivia, Chile, Colombia, Guatemala, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, en tanto que para Argentina ocupa el segundo lugar en orden de importancia. La limitada cobertura de los servicios forma parte de las manifestaciones de la falta de equidad, que constituye también un problema prioritario en Costa Rica y Ecuador, en tanto que en Argentina, Brasil, Nicaragua y Panamá es visto en forma algo menos determinante. En segundo orden de importancia, las autoridades de Chile, Colombia

En el ámbito nacional. A fines del año 2001 se dio un paso importante en el proceso de formación de la política pública de calidad en salud a nivel sectorial, con la publicación 4 del Documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad en Salud del Ministerio de Salud, aprobada por R.M. N° 768-2001-SA/DM. Este documento contiene la primera formulación de la política de calidad en salud, que luego sufre algunas modificaciones que son recogidas en la nueva versión del Documento Técnico en mención, aprobado por R.M. N° 519- 2006/MINSA.

Los Lineamientos de Política Nacional de Salud formulados el 2002 orientaron la Elaboración del Plan Nacional Concertado de Salud aprobado el 2007 y donde se recoge de manera explícita la preocupación por el desarrollo de calidad de la atención de salud a través de su Quinto Lineamiento titulado: “Mejoramiento progresivo del acceso a los servicios de salud de calidad” y se traza como objetivo estratégico “ampliar la oferta, mejorar la calidad y la organización de los servicios de salud del sector según las necesidades y demanda de los usuarios” definiendo además un conjunto de metas al 2011. En esta orientación la presente Política Nacional de Calidad en Salud despliega el Quinto Lineamiento de Política, precisando su contenido, así como las responsabilidades en su implementación. En consecuencia, la Política Nacional de Calidad en Salud, es la parte de la Política Nacional de Salud referida al desarrollo de la calidad de la atención de salud, con alcance nacional y sectorial. (Ministerio de Salud, 2009)

En el Ámbito local, si bien es cierto que en el Hospital de EsSalud Rio Negro - Satipo se aplican las Normas y Directivas vigentes sobre la Calidad de Atención en pacientes Asegurados, urge la necesidad de investigar la

apreciación particular del paciente sobre el servicio. En esta investigación se quiere saber la percepción de los asegurados respecto a la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

Por otro lado, los representantes de la Contraloría Región Centro detectaron riesgos en el Hospital I de Río Negro en la provincia de Satipo durante una inspección en el marco del operativo Mi Salud en EsSalud 2017. El órgano de control halló que un personal registró un alto récord de faltas debido a constantes licencias, por ejemplo, en diciembre de 2016, faltó 17 días y en el mes de enero de 2017 se ausentó en cuatro oportunidades.

Entre otros aspectos relevantes, los usuarios denunciaron la falta de especialistas en las diferentes áreas del nosocomio que, pese a que cuenta con buenos equipos médicos, como ecógrafo y equipo de Rayos X, carece de personal especializado para su manejo. (Radio Programas del Peru, 2017)

Estos reclamos de los usuarios motivaron a realizar la presente investigación por ello aterrizo en las dos variables de gestión administrativa y satisfacción del usuario.

## **1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

Se encuentra el estudio en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

La presente investigación se desarrollará durante el año 2019

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- 1) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019?
- 2) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019?
- 3) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019?
- 4) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1. Justificación social**

Los mayores beneficiarios de esta investigación serán los más de 12 000 asegurados que se atienden en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo.

### **1.4.2. Justificación teórica**

La investigación estará construida por conceptos, definiciones, interpretaciones filosóficas sobre la variable gestión administrativa y sus dimensiones así también sobre la variable satisfacción. Estas teorías fundamentarán o responderán hipotéticamente a las hipótesis de la investigación en desarrollo.

### **1.4.3. Justificación metodológica**

La determinación de la relación existente entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario, en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019, permitirá identificar el tipo de relación existente entre las variables de estudio, los resultados servirán para proponer planes y estrategias de gestión para mejorar todo el proceso de Gestión administrativa del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- 1) Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.
- 2) Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019
- 3) Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.
- 4) Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **A. Antecedentes internacionales:**

Según Hernandez (2017) en su trabajo de investigación titulado *“Evaluación de la calidad asistencial percibida de los usuarios ingresados en centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud – Osakidetza”* Universidad del País Vasco dicha investigación se desarrolló con el objetivo de elaborar un instrumento válido y fiable de medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido durante su hospitalización en distintos centros de la red de Osakidetza.

La metodología empleada fue el cuestionario ha sido desarrollado tomando como referencia la información obtenida de la literatura, la colaboración con profesionales expertos en la materia y de los grupos focales llevados a cabo con usuarios y profesionales. El cuestionario ha sido sometido a dos estudios piloto y un estudio empírico, con el fin de evaluar su claridad, comprensión y características psicométricas. En el estudio empírico se envió el cuestionario por correo postal a 2006

usuarios que habían ingresado en 4 centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud - Osakidetza. Llegando a la siguiente conclusión. El cuestionario fue respondido por 1910 usuarios, lo que supone un 73,5% de respuesta. Los análisis estadísticos han dado lugar a un cuestionario formado por 34 ítems divididos en 6 factores que evalúan la satisfacción con la información, el trato, las visitas, el confort, la intimidad y la limpieza. Este cuestionario presenta buenas características psicométricas de validez y fiabilidad y es capaz de discriminar entre subgrupos de usuarios que presentan diferencias en determinadas variables. (Hernández, 2007)

Los resultados de los análisis realizados permiten detectar áreas de excelencia en el Servicio Vasco de Salud - Osakidetza, así como otras que precisan mejoras. La identificación de estas áreas constituye una gran fuente de información para los planes de gestión de la calidad asistencial de esta organización y para los dos objetivos principales que se plantea: mejora de la calidad del servicio sanitario y mejora de la calidad de la gestión. (Hernández, 2007).

De acuerdo, Alvaro (2015) en su investigación titulado “*Gestión de la calidad asistencial en cirugía oral y maxilofacial: análisis de 15 años de registros de actividad del servicio de cirugía maxilofacial del Hospital Universitario Virgen del Rocío*” Desarrollado la Universidad de Sevilla (España) dicha investigación llegó a la siguiente conclusión.

La Calidad es la clave de la sostenibilidad de los Sistemas Nacionales de Salud. La asistencia óptima debe considerar los aspectos económicos, los científico-técnicos y los relacionales. Los pacientes demandan:

capacidad de elección, inmediatez de atención, alta resolución, continuidad asistencial y trato personalizado. Los resultados de las encuestas sobre satisfacción del usuario, no pueden interpretarse sin más. Triunfalmente. La calidad técnica de la asistencia no se mide con encuestas, sino con indicadores como la supervivencia y la calidad de vida. Las sociedades científicas son los organismos más adecuados para elaborar indicadores y estándares de calidad.

Para Boton (2017) En su investigación *“Satisfacción del Usuario de la Atención que recibe del personal de Enfermería en el centro de Atención Permanente Cap de Cunen, Quiche, Guatemala, 2017”* Guatemala.

Fue desarrollado con el objetivo de Determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de Atención Permanente CAP De Cunen, departamento de El Quiche. Metodológicamente es un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, los sujetos de estudio fueron 103 usuarios que asisten a consulta en el Centro de Atención Permanente, del Municipio de Cunen, El Quiche. El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario que se administró al usuario mediante una entrevista. Finalmente se concluyó que “Los pacientes están satisfechos con la atención que les proporcionan, respetan su individualidad, les brinda confianza, el trato es amable, les proporcionan orientación en cuanto a medicamentos y cuidados, sin embargo, en mínimos porcentajes manifestaron insatisfacción debido a deficiencias en su atención”. (p.21)

Para Sonia Patricia Reyes Hernández (2015) en la investigación titulada “Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación

Share, Sede Huehuetenango 2015”, dada en la Universidad Pública de México Rafael Landívar, teniendo como objetivo el comprobar la existencia de una relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, en la organización SHARE.

Con una muestra conformada por 100 sujetos de estudio, en primera fase de experimento, de actualización y capacitación, así fortalecer la filosofía empresarial. Las herramientas utilizadas fueron encuesta y fichas de entrevistas direccionadas al” coordinador. Concluyendo que si existe una relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, puesto que los resultados arrojaron que se subió muy notorio la calidad del servicio en esta empresa luego de haber realizado la implementación de actualización y capacitación a los trabajadores. Es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.

Para Valdivieso (2016), en su trabajo de investigación titulado: *Plan de mejoramiento de la calidad de atención de salud del área de consulta externa de*

*dermatología del Hospital IESS Manta, para optar el grado de Maestría en Gerencia en servicios de la salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador , Manta.*

Cuyo objetivo principal fue identificar los aspectos que determinan la calidad de atención que reciben los pacientes que acuden al área de consulta externa de dermatología de dicha casa de salud. La metodología aplicada fue de corte descriptiva enfocada en el método cuantitativo, transversal y no experimental. Con una población muestra de 540 usuarios. En relación a los resultados de la investigación se determinó que existen problemas en el tiempo de espera para ser atendidos y obtener su medicación en la farmacia. Se recomendó elaborar un plan de mejoramiento de la calidad de atención al paciente dermatológico que conlleve al mejoramiento de los servicios ofertados.

## **B. Antecedentes nacionales**

Según Paredes (2016) En su tesis titulado *“La Gestion Administrativa y la Satisfaccion del Usuario Externo del Area de Nutricion del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo,2015”*,Chiclayo se desarrollo con el siguiente objetivo principal determinar la relacion entre la gestion administrativa y la satisfaccion del usuario externo del area de nutricion del hospital nacional Almanzor, Chiclayo ,2015

Se pudo contrastar la hipotesis que existe relacion significativa entre la gestion administrativa y la satisfaccion del usuario. Metodologicamente esta compuesto por una poblacion de 95 usuarios del servicio de

nutricion del hospital en estudio; El instrumento utilizado fue el cuestionario servqual que fue adaptado por el ministerio de salud del Peru para ser aplicado a establecimientos de salud a nivel publico y privado; Este estudio es de tipo descriptivo. Segun estos resultados se diseño un plan de mejora para la gestion administrativa y la satisfaccion en el area de nutricion del Hospital Nacional Almanzor. Con esto se concluye a que la relacion al nivel de satisfaccion del usuario externo los resultados demostraron que el 22,1% indicaron que estan satisfechos con el area de nutricion; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el area de nutricion

Para Gil Zamora (2016) En su investigacion *“Relacion entre la gestion administrativa y la satisfaccion del usuario en la Oficina del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”*, Juanjui se desarrollo con el objetivo de conocer la relacion entre la gestion administrativa y la satisfaccion del usuario de la Institucion en estudio.

Metodologicamente cuenta con un diseño que fue descriptivo correlacional; se trabajo con una muestra de 58 asegurados que hicieron uso de la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. Los datos fueron procesados y analizados según las dimensiones de las variables estudiadas y luego presentados mediante tablas y graficos estadisticos y para la constrastacion de la hipotesis se utilizo la prueba de correlacion lineal de Pearson. En la que se llego a la siguiente conclusion indicando que existen relacion entre la gestion administrativa con la satisfaccion del usuario en la Oficina de Referencia, al encontrar una correlacion lineal de Pearson de  $r= 0.911$ , lo que indica que existe una alta correlacion positiva

entre ambas variables. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión Administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.

Según Orihuela (2017) En su Investigación titulada “ *Gestión Administrativa y Calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacutec de la Red de Salud Ventanilla*” Lima ,

Se desarrolló con el objetivo principal de determinar el grado de relación entre “ *Gestión Administrativa y Calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacutec de la Red de Salud Ventanilla, 2017*”. Metodológicamente esta constituida por un método hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental: transversal, la población estuvo formada por 250, la muestra por 152 y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionario que fueron debidamente validados a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, el instrumento utilizado fue el cuestionario e escala de Likert. Llegándose a la siguiente conclusión, que existe una correlación estadísticamente significativa, muy alta ( $r = 0,985$ ,  $p < 0.05$ ) y directamente proporcional, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el centro de Salud de Salud Santa Rosa de Pachacutec de la RED de Salud Ventanilla, 2017.

Para Hernandez & Villa (2017) *“La Gestion Administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio de EsSalud Chincha”*, Chincha , fue desarrollado con el objetivo principal de Demostrar que la Gestion Administrativa influye en la Calidad de Servicio de EsSalud Chincha .

A partir de ellos se abordaron los objetivos especificos consistentes en el analisis de como interviene la planeacion organizaci3n, direcci3n y control. Metodologicamente esta constituida por un instrumento que es la encuesta, hecha con un dise1o no experimental de corte transversal con un poblacion de 727 pacientes y la muestra fue de 251 pacientes. En la que se llego a al concluion que, a traves del desarrollo del proceso administartivo EsSalud Chincha, brindaria una optima calidad de servicio al usuario , asi mismo recomendamos la ejecucion de mayor uso de la tecnologia que reduzca en gran medida las saturaciones en la sala de espera, y/o largas colas para obtener una cita de atencion.

## **2.2. BASES TE3RICAS O CIENT3FICAS**

### **Variable 01. Gesti3n administrativa**

#### **2.2.1.1. Teor3as sobre la gesti3n administrativa**

La teor3a administrativa se fundamenta en el t3rmino de departamentalizaci3n, lo cual supone que las diferentes actividades que se realizar3n para poder hacer el objetivo com3n de la organizaci3n tienen que identificarse y clasificarse en diferentes equipos o apartamentos, debido a lo cual la labor logre llevarse a cabo de forma efectiva.

La teoría administrativa es dada por Henri Fayol, quien cree que se debería poner más énfasis en la administración organizacional y los factores humanos y de comportamiento en la gestión. Por consiguiente, a diferencia de la teoría de la administración científica de Taylor, donde se logró más énfasis en mejorar la eficiencia del trabajador y reducir el tiempo de la tarea, aquí el enfoque principal es cómo está organizada la administración de la organización y qué tan bien permanecen organizados las personas para hacer las tareas dado a ellos. (Juan Martín, 2019)

La otra diferencia en medio de éstos dos es que la teoría administrativa se enfoca en mejorar la eficiencia de la gestión primero para que los procesos logren estandarizarse y después pasar al nivel operativo donde los trabajadores individuales están obligados a aprender los cambios e implementarlos en sus trabajos de rutina. En lo que, en la situación de la teoría administrativa, hace énfasis en mejorar primero la eficiencia de los trabajadores a grado operativo, lo cual paralelamente optimiza la eficiencia de la administración. Por consiguiente, la teoría administrativa sigue el enfoque de arriba hacia abajo, mientras tanto que la teoría de la administración científica sigue el enfoque de abajo hacia arriba. (Juan Martín, 2019)

Para Beyer (2018) sostiene “La administración pública fue un papel imperativo en la antigüedad, en Egipto y Roma, demostrado por muchos aspectos de su desarrollo”. Los ciudadanos de estas ciudades entendieron la importancia del trabajo público. Como resultado, el padre quiere tener a sus hijos en sus pasos, lo que les dio un alto grado de estabilidad en la antigua burocracia egipcia. “Por encargo si no es por ley”, muchos de los puestos públicos fueron de padre a hijo o algún otro pariente cercano, particularmente,

cierto gobernaciones de los nominados. Los oficios sacerdotales también eran, en cierta medida, hereditarios, es decir, la entrada en las filas sacerdotales era hereditario, pero no el nivel jerárquico. Hablando, el funcionario egipcio, independientemente de su nivel o ubicación departamental, Tenía un fuerte deseo de dejar su oficina a su hijo, y a menudo podía hacerlo”.(Pg.230)

Trabajando para el gobierno era una tarea imprescindible y difícil de tener en la antigua Roma y Egipto. Los administradores públicos se beneficiaron de su lucrativo pago y capacitación que vino con el trabajo. Para estos dos grandes poderes tener un público bien estructurado administración, fue un factor muy crítico para su éxito y desarrollo en sus ciudades.

### **Administración en la edad antigua**

La historia de la administración india traza su forma más antigua conocida hasta el sistema monárquico Desde los primeros tiempos, el sistema monárquico fue utilizado en la administración pública en la ejecución de funciones gubernamentales. En la larga historia de la administración india, una serie de organizaciones administrativas Se levantó y cayó. Sin embargo, hay dos características básicas de la administración india. sistema que continuó a lo largo de los siglos: la importancia de los pueblos como una unidad primaria y coordinación entre las dos tendencias opuestas de centralización y descentralización. Para ponerlo en pocas palabras, el presente la administración se desarrolló desde el período védico. En estos lugares se encuentran vestigios del proceso administrativos.

### **Administración en la edad media**

Visto en el contexto de los milenios, la caída del Imperio Romano fue un evento tan común que es casi sorprendente que se haya derramado tanta tinta

en el intento de explicarlo. Los visigodos eran simplemente uno de los pueblos que habían sido desalojados de la estepa de la manera habitual. Ellos y otros, incapaces de descifrar las defensas de Persia Sasiain o del Imperio Romano en el Este (aunque era algo cercano), investigaron más al oeste y finalmente encontraron el punto de debilidad que estaban buscando en los Alpes y el Rin.

Lo que realmente necesita explicación es el hecho de que el Imperio Occidental nunca fue restaurado. En otros lugares, los tronos imperiales nunca estuvieron vacantes por mucho tiempo. Así, en China, después de cada época de problemas, una nueva dinastía recibió "el mandato del cielo", y un nuevo emperador, o "hijo del cielo", orden reconstruida. Por ejemplo, en 304 EC los hunos nómadas invadieron China, y siguió un largo período de interrupción, pero a principios del siglo VII la dinastía Tang se hizo cargo y comenzó 300 años de gobierno. Patrones similares marcan la historia de India y Japón.

### **Administración en la edad moderna**

La literatura periódica actual en la teoría de la administración pública ilustra una vasta gama de temas, incluido el papel de la burocracia pública en el proceso de gobernanza, la ética de los servicios públicos, ciudadanía y educación cívica, epistemologías alternativas, dinámica organizacional, implementación de políticas inter organizacionales y políticas economía y elección pública. La literatura periódica demuestra la diversidad y complejidad de la empresa teórica. Según Denhardt (2012) declaró que los teóricos de la administración han seguido abordando muchas preocupaciones tradicionales de la opinión pública como el papel de las organizaciones públicas en el proceso de gobernanza. En supunto de vista la teoría de la administración pública saca su mayor fuerza y su mayor seriedad limitación de esta diversidad. Los teóricos de la administración

pública deben comprender una amplia gama de perspectivas relevantes para su tarea de construcción de teorías. La preocupación básica de la teoría de la administración pública todavía gira en torno a las estructuras de las organizaciones públicas, procesos de comportamiento administrativo burocrático y ambiente organizacional interacción. Los temas relacionados con la relación entre la administración pública, el estado, el mercado y los grupos no estatales no han sido suficientemente analizados. (pg.101)

El nuevo servicio público tiene un conjunto diferente de características más adecuadas para una economía posindustrial basada en servicios. Hoy la jerarquía vertical está dando paso a redes horizontales; las burocracias están disminuyendo y las estructuras de liderazgo compartidas son emergente. El interés público se identifica y persigue como un proceso colaborativo basado sobre el diálogo con las partes interesadas relevantes. Los límites de trabajo de los empleados son flexibles y habilidades. Los juegos son versátiles. La transición del estilo antiguo al nuevo de prestación de servicios públicos. ha alterado el papel del sector público enfatizando la colaboración y la habilitación en lugar de jerarquía y control.

El entorno administrativo actual se caracteriza por un cambio rápido. Los procesos de globalización, comercialización y privatización han alterado totalmente los límites de la administración pública. Se reconoció ampliamente que la globalización tiene cambiado la naturaleza y el alcance de la administración pública en todo el mundo. Esto condujo a un surgimiento de un nuevo tipo de administración pública basada en la orientación gerencial.

La gestión de los servicios públicos es un tema en desarrollo en la disciplina del público. administración. Bajo las circunstancias cambiantes, el

modelo tradicional de público La administración basada en la burocracia weberiana ya no es viable para proporcionar servicios públicos. La falta de definición de los límites entre los sectores gubernamentales, privados y sin fines de lucro le ha dado al servicio público un significado más amplio. Bajo costo junto con La producción y la calidad son ahora un criterio en la prestación de servicios públicos.

El desempeño de la administración pública ahora se mide en términos de eficiencia pública. prestación de servicios El entorno externo e interno que cambia rápidamente ha afectado.

#### **2.2.1.2. Definiciones de gestión administrativa**

Teniendo como base la definición dada por el diccionario de la Real Academia Española

Diccionario Real Académico (2018) la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.”

**El objeto** principal de la administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados

“La doctrina administrativa tiene por objeto facilitar el gobierno de las empresas, sean industriales, sean militares o de cualquier otra índole; sus principios, sus reglas y sus procedimientos deben, pues responde tanto a las necesidades del ejercicio como a las necesidades de la industria; añade: Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.

Anzola (2010) menciona que “la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (p.70)

Para Belen & Delgado (2018) “la administración es un proceso muy particular consistete en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos; sin ellos es imposible hablar de Gestión Administrativa”. (p.256)

### **2.2.1.3. Variable 01. gestión administrativa**

#### **a. Dimensión planeación**

Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos.

Para Reyes Ponce (2004) antes de iniciar cualquier acción administrativa, es imprescindible determinar los resultados que pretende alcanzar el grupo social, así como condiciones futuras y los elementos necesarios para que este funcione eficazmente. Esto solo se puede lograr a través de la planeación. Carecer de estos fundamentos implica graves riesgo, desperdicio de esfuerzo y de recursos, y una administración por demás fortuitas e improvisadas. (pg.215)

#### **b. Dimensión organización**

Para Chiavenato (2001), “las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son

diferentes”. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o restaurar una organización.

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.

#### **c. Dimensión dirección**

Para Reyes Ponce (2004) consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrá de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y número necesarios para su realización. También es el método por el cual el administrador ve hacia el futuro y descubre las alternativas, cursos de acción a partir de los cuales establece los objetivos.

Ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recurso y personal adecuado.

#### **d. Dimensión control**

Para Chiavenato (2001) “es una etapa primordial en la administración pues, aunque una empresa cuenta con magníficos planes, una infraestructura organizacional adecuada y de dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar

cual es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos, se utiliza también en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico”.

Según Robbins (2010) “el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización”.

## **2.2.2. Variable 02. Satisfacción del usuario**

### **2.2.2.1. Teorías sobre la satisfacción del usuario**

#### **Modelo cognitivo de la satisfacción**

Según Mora Contreras (2011) el modelo cognitivo define la satisfacción del usuario como una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido además considera la satisfacción “una evaluación que analiza si una experiencia de consumo es tan buena como se esperaba”. Esta perspectiva entiende a la satisfacción como una evaluación de carácter cognitivo, donde el usuario analiza y evalúa de forma racional los diferentes aspectos de un producto o servicio en base a un estándar

de comparación. El enfoque cognitivo de la satisfacción permite distinguir varias teorías que se diferencian principalmente en el estándar adoptado por el usuario al comparar el rendimiento percibido del producto o servicio evaluado.

### **Modelo afectivo de la satisfacción**

“Los avances en el estudio de la satisfacción han llevado a algunos investigadores a considerar la satisfacción como un estado afectivo, psicológico o emocional que se deriva del consumo o del uso de un producto o servicio” (Giese & Cote, 2000). Los máximos exponentes de este enfoque afectivo son (Westbrook, 1983), quienes entienden la satisfacción como “una respuesta emocional que surge como resultado de las experiencias que se relacionan con la compra de algún producto o servicio”.

### **Modelo cognitivo - afectivo de la satisfacción**

“A partir de los años ochenta hasta la actualidad, la satisfacción ha pasado a considerarse un fenómeno tanto cognitivo como afectivo, al integrar ambas corrientes en lo que se denomina el modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción” (Yi, 1990; Westbrook y Oliver, 1991; Oliver, 1993; Bigné y Andreu, 2004; Martínez Martínez, 2007; Rodríguez y San Martín, 2008). La satisfacción así entendida se puede definir como una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes frente al objeto de consumo y/o uso y que es resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo (Martínez-Tur et al., 2001). Halstead et al. (1994) definen la satisfacción como “una respuesta afectiva a una transacción específica resultante de la comparación del rendimiento del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra”. Por su parte, para Oh y Parks (1997) la satisfacción es un proceso

complejo que incluye dinámicas cognitivas, afectivas y otras psicológicas y fisiológicas aún no descubiertas . Y Vanhamme (2000) la define como “un estado psicológico relativo, que resulta de una experiencia de compra/consumo”

#### **a. Dimensión tratamiento médico**

Según la Organización Mundial de la Salud (2020) tratamiento médico se refiere al conjunto de procedimientos higiénicos, farmacológicos y de rehabilitación que se ponen en práctica, para la curación o alivio de las enfermedades .

#### **b. Dimensión instalaciones**

Un hospital o nosocomio es un establecimiento destinado para la atención y asistencia a enfermos por medio de personal Facultativo, enfermería, personal auxiliar y de servicios técnicos durante 24 horas, 365 días del año y disponiendo de tecnología, aparatología, instrumental y farmacología adecuadas . Existen tres clases de hospitales: de Primer, Segundo y Tercer niveles, siendo su asistencia de menor a mayor complejidad; dentro de ellos se atiende a pacientes con afectaciones que irán de simples a gravísimas, críticas, cuidados paliativos o incluso terminales.” (Wikipedia, s.f.)

#### **c. Dimensión médico**

Medico es aquello que pertenece o que forma parte del ámbito de la medicina. El termino también permite referirse al profesional que, tras cursar los estudios necesarios y obtener el título correspondiente, cuenta con una autorización legal para ejercer la medicina. (Definicion.de, 2020)

#### **d. Dimensión elementos de atención**

Es el vínculo interpersonal que se establece con motivo de la prestación de la atención médica y que deberá caracterizarse por respeto mutuo, pleno

reconocimiento de la autonomía, integridad y dignidad de las partes . La relación médico-paciente es motivo de queja, sobre todo por fallas en la comunicación y cuando el paciente o su familia perciben un trato inadecuado, por parte del médico u otro personal de salud . (Scielo, 2006)

#### **e. Dimensión explicaciones**

Explicar es hacer entender un concepto o una situación. Explicamos cuando creemos que algo no está suficientemente claro o no ha sido comprendido por nuestro interlocutor. Al acometer un acto explicativo ponemos todo el empeño en aclarar aquellas ideas o conceptos que ofrecen alguna dificultad.

#### **f. Dimensión dificultades**

La dificultad es la falta de atención sostenida se define como la capacidad para mantener el foco atencional en una actividad o estímulo durante un largo periodo de tiempo. (Scielo, 2006)

### **2.2.3. Hospital I Rio Negro de EsSalud.**

#### **Misión.**

Somos una institución de seguridad social de salud que persigue el bienestar de los asegurados y acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente (Miguel,2017, p. 30).

## **Visión**

Ser una institución que lidere el proceso de universalización de la seguridad social como en el marco de la política de inclusión social del estado. (Miguel,2017, p. 30).

## **Reseña Histórica de Hospital I Río Negro de EsSalud.**

El Hospital I Río Negro fue inaugurado el 12 de mayo del año 2000, y su creación fue realizada con resolución N° 133- PE-ESSALUD-2000 del (11- 05- 2000), siendo presidente de la República el Ing. Alberto Fujimori Fujimori, Ministro de trabajo y promoción social Dr. Pedro Flores Polo y Presidente ejecutivo de EsSalud el Eco. Manuel Vásquez Perales. El actual terreno de nuestro hospital, fue donado por la municipalidad distrital de Rio Negro, siendo alcalde distrital el señor Guillermo Chumpitaz Quispe. Actualmente se cuenta con 19 261 mts<sup>2</sup> de los cuales 1380 mts<sup>2</sup> fueron cedidos a la calle y en el restante del terreno sobre la zona que da hacia el frontis se realizó la construcción de 1 101.54 mts<sup>2</sup> de infraestructura de material noble que consta de un primer nivel y un semi sótano. (Miguel,2017, p. 14).

Desde su inauguración en el año 2000 hasta la actualidad el hospital fue dirigido por 8 directores y el número de recurso humano tuvo un crecimiento muy reducido en relación al crecimiento de la población asegurada. Actualmente el hospital requiere de una ampliación o una construcción nueva acorde a un establecimiento de segundo nivel II-1. Los ambientes acondicionados de hospitalización, unidad de esterilización, tópicos de emergencia, sala de observación y el sub almacén de farmacia, evidencian un hacinamiento severo poniendo en peligro la seguridad hospitalaria.

### 2.3. Marco conceptual

**Gestión:** Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.”. Diccionario Real Académico (2018)

**Gestión administrativa:** Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (Anzola 2010 pg.70).

**Administración:** Es un proceso muy particular consistete en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos; sin ellos es imposible hablar de Gestión Administrativa”. (Belen & Delgado 2018 p.256).

**Organización:** Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa. (Chiavenato 2001)

**Dirección:** Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrá de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y numero necesarios para su realización.

**Control:** el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. (Robbins 2010)

**Tratamiento médico:** Se refiere al conjunto de procedimientos higiénicos, farmacológicos y de rehabilitación que se ponen en práctica, para la curación o alivio de las enfermedades. (Organización Mundial de la Salud ,2020)

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

- 1) Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019
- 2) Existe relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los usuarios del HospitalII Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019
- 3) Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

- 4) Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

### **3.3. Variables**

#### **a. Variable 1:**

Gestión Administrativa

#### **b. Variable 2:**

Satisfacción de los pacientes

### 3.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

**Cuadro N° 01:**

**Tabla 1 Operacionalización: Variable gestión administrativa**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel medición
Gestión administrativa	Todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Anzola Rojas, 2002)	Se define como las acciones que en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, se realiza para cumplir con los objetivos estratégicos planteados, aplicando un conjunto de cuestionarios.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de gestión actualizados</li> <li>• Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación</li> <li>• Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas</li> <li>• Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión</li> <li>• Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizativa de la entidad</li> <li>• Comunicación entre áreas</li> <li>• Distribución responsables de recursos</li> </ul>	Ordinal
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación constante.</li> <li>• Liderazgo directivo</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> </ul>	Ordinal
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño del personal</li> <li>• Evaluación del desempeño organizacional</li> <li>• Determinación de estándares o metas</li> <li>• Supervisión de los sistemas de identidad</li> </ul>	Ordinal

**Elaboración propia**

## Cuadro N° 02:

Tabla 2 Operacionalización: Variable satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Satisfacción de los pacientes	Delbanco y Daley (1996), "refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento"	Para conocer la percepción con respecto a la satisfacción de los usuarios se aplicó un cuestionario a los pacientes externos.	Tratamiento médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Mejora clínica</li> <li>• Buen trato</li> <li>• Buena atención</li> <li>• Buena revisión</li> <li>• Explicación</li> </ul>	Ordinal
			Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialidades</li> <li>• Laboratorios</li> <li>• Baños</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Insumos básicos</li> </ul>	Ordinal
			Médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amable</li> <li>• Saludo</li> <li>• Dedicación</li> <li>• Calidez</li> <li>• Escucha</li> <li>• Explica</li> </ul>	Ordinal
			Elementos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Privacidad</li> <li>• Canalización</li> </ul>	Ordinal
			Explicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Origen</li> <li>• Cuidados</li> <li>• Consecuencias</li> <li>• Medicinas</li> </ul>	Ordinal
			Dificultades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes</li> <li>• Distancia</li> <li>• Horarios</li> <li>• Falta médico</li> <li>• Citas</li> </ul>	Ordinal

Elaboración propia

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

En el método de la investigación se empleará como base estructural el: método científico, que orientará como realizar una investigación del tipo: **INDUCTIVO – DEDUCTIVO**, además de ser: **ANALÍTICO – SINTÉTICO**, por las maneras de examinar los hechos o fenómenos y relacionarlos con las bases teóricas del marco conceptual, aceptando categorías cognitivas de síntesis.

Además , el método general usado es el método científico, que según Sampieri (2018) quien especifica la organización en 8 pasos: fundamentación del problema de investigación, planteo de conjeturas relativas con la vivencia, preparación de la conjetura general y específicos, establecer el diseño de indagación, validez y fiabilidad de las herramientas de recolección de datos; contrastación e interpretación de resultados, clarificación de las hipótesis, generalización de los resultados, piezas que fueron especificadas en el plan de indagación y que forman parte de la composición de la tesis.

Se complementa con el método de análisis, el cual permite descomponer el todo en partes, para una mejor síntesis del comportamiento de nuestras variables y sus dimensiones.

#### **4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación empleado es Básica; Sampieri (2018), toda vez que aplicaron instrumentos en relación a las teorías de la gestión administrativa y satisfacción del usuario, una investigación Básica se refiere a la validación de teorías sobre un determinado contexto, en este caso viene a ser el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

#### **4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación Correlacional: Según Hernández, Fernández, & Baptista (2016) la investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado . (p.120).

#### **4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

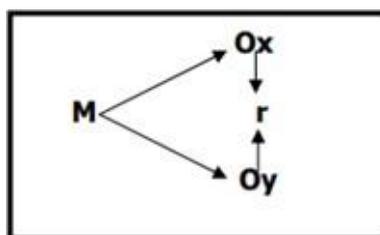
Para Rodriguez & Valdeoriola (2016) el autor nos indica sobre el diseño de investigación que: “El diseño de investigación es el plan o estrategia proyectada para dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio, validar o rechazar las hipótesis y resolver así el problema de investigación definido”. (p.34).

La investigación se clasifica como parte del diseño de No Experimental de Corte transversal.

**Transversal:** De acuerdo a Tamayo se define.

“Su propósito es describir variables y analizarlas en un momento dado; por lo tanto, recolecta datos en un tiempo único, aunque puede ser en contextos diferentes para compararlos. Puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores”. (Tamayo y Tamayo, 2014 p. 137)

El esquema correspondiente es:



Dónde:

M : Muestra en la que se realiza el estudio

O1 : Observación realizada a la Variable Gestión Administrativa

O2 : Observación realizada a la Variable Satisfacción de los pacientes

r : Relación que existe entre las variables sometidas a estudio

## 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 4.5.1. Población de estudio

Barreto (2016) sostiene que la muestra es una parte o sub conjunto representativo de la población y al proceso de obtener la muestra se llama muestreo.

A su vez Barreto nos indica que la muestra finita es aquella que tiene un número limitado de elementos. Por ello dentro de la investigación se tomó en cuenta la muestra finita.

La muestra se calculó de acuerdo a la siguiente fórmula finita:

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

Leyenda.

$n$  = numero de elementos de la muestra

$N$  = número de elementos del universo

$\frac{P}{Q}$  = probabilidad con las que presenta el fenómeno  $\left(\frac{50}{50}\right)$

$Z^2$  = Valor critico corresponde al nivel de confianza elegido,

siempre se opera con el sigma luego,  $Z=2$  margen de error permitido

(determinado por el investigador en un nivel del 5%)., calculando tenemos.

$$n = \frac{2^2 \times 50 \times 50 \times 12000}{5^2 (12000 - 1) + 2^2 \times 50 \times 50} = 372.27$$

Así establecemos una muestra inicial de 372 asegurados del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

Con este resultado se calcula la muestra ajustada en base a la siguiente formula.

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Donde:  $n_o$  es la muestra ajustada,  $n$  es la muestra inicial y  $N$  es la población.

Calculemos.

$$n = \frac{196}{1 + \frac{196 - 1}{12000}} = 361.10 = 361$$

Tenemos una muestra ajustada de 361 asegurados de Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

#### **4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La recolección de datos según Bernal (2010) obedece al empleo de diversas herramientas con las cuales analizar la data adquirida, por ejemplo, cuestionarios.

Para efectos investigativos se utilizó la encuesta. Con la cual se recogió información relevante sobre el sistema organizativo y las nociones detrás del mismo que permitieron denotar el grado de relación entre las variables estudiadas.

La herramienta que se empleó en el presente trabajo investigativo, es el cuestionario. Así Deza y Muñoz (2012) señalan que el cuestionario “es un instrumento que se utiliza para recolectar los datos que consiste en una unión particular de los atributos de la “gestión administrativa” y “satisfacción de los pacientes”, en donde las respuestas se midieron contando las marcas de aspa por cada uno de los ítems.

#### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: los fueron relacionados tanto a la variable Gestión

Administrativa y satisfacción de los pacientes

#### **4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Se aplicará un cuestionario para conocer la gestión administrativa y otro cuestionario para la variable satisfacción del usuario, para ello se solicitará el permiso correspondiente y luego se procederá a la aplicación de los instrumentos respectivos. El cual estará dirigido a asegurados de Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo.

Los datos cuantitativos serán procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V25. Asimismo, se emplearon tablas y gráficos para mostrar los hallazgos del estudio. Además, se empleará modelo lineal de correlación de Pearson y el coeficiente de determinación; todo ello a un 95% de confianza para determinar las influencias entre las variables estudiadas. Y para la contratación de la hipótesis se utilizará la correlación lineal de Pearson.

#### **4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Con el propósito de reducir la posibilidad de que ocurrieran situaciones en las que los participantes del estudio se sintieran desinformados o vulnerados sus derechos, se tomaron ciertas precauciones para garantizar su entendimiento en relación a los objetivos de la investigación y confidencialidad de los datos entregados. Para esto, el contacto inicial con cada posible encuestado o entrevistado se efectuará por medio de un correo electrónico o llamada telefónica en el cual se realizará una presentación de las investigadoras y de los principales fines del objetivo, además de la solicitud para participar por medio de entrevistas en él, especificando la necesidad de grabar el audio. Por otro lado, inicialmente de cada entrevista se reiteraron los puntos de vista anteriores y se aseguró además la confidencialidad en relación a sus nombres y de las instituciones en que trabajaban, señalando que éstos no iban a ser explicitados en la presentación redactada del archivo final. En específico, en las transcripciones de las entrevistas anexadas, tanto de las(os) enfermeras(os) como de las(os) encargadas(os) de selección, se omitirán sus identidades y van a ser identificadas(os) por medio de números, simultáneamente que el nombre de la organización que dijeron fueron reemplazados por letras asignadas aleatoriamente.

De esta forma, además, las investigadoras se comprometerán a mandar una réplica del archivo final a quienes lo solicitaron.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Los resultados que se exponen están en relación al estudio Gestión administrativa y satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo - 2019

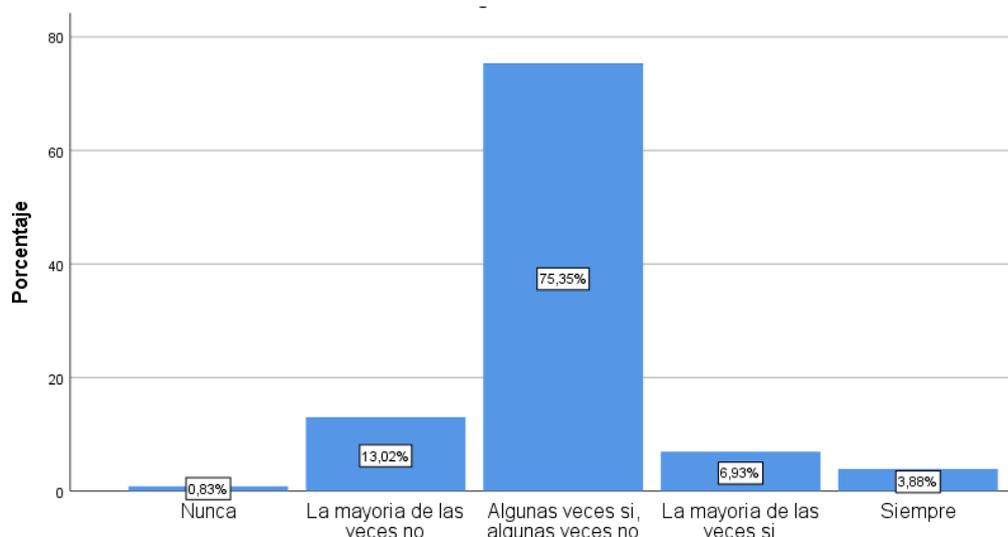
##### 5.1.1 Estudio porcentual de la variable Gestión administrativa en el Hospital I Rio Negro de EsSalud

Las dimensiones operacionalizadas fueron: Planeación, organización, dirección y control

*Tabla 3 Frecuencia porcentual de la variable Gestión administrativa en el Hospital I Rio Negro de EsSalud*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	,8
La mayoría de las veces no	47	13,0
Algunas veces sí, algunas veces no	272	75,3
La mayoría de las veces si	25	6,9
Siempre	14	3,9
Total	361	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 1** Frecuencias porcentuales de la variable *Gestión administrativa en el Hospital Rio Negro de EsSalud Junín*

**Fuente:** tabla 3

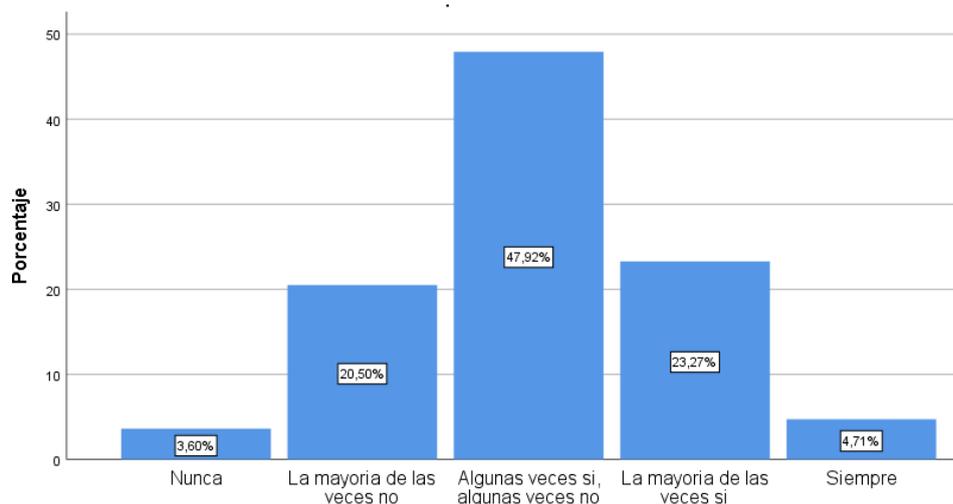
### Interpretación

En la tabla 3 y figura 1 se observa que un 75% señaló que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con la gestión administrativa, por otro lado, el 13% señaló que la mayoría de las veces no está de acuerdo con la gestión administrativa, el 6.9% la mayoría de las veces si está de acuerdo con la gestión administrativa y el 3.9% siempre están de acuerdo con la gestión administrativa.

**Tabla 4** Frecuencias porcentuales de la dimensión *Planeación en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	3,6
La mayoría de las veces no	74	20,5
Algunas veces sí, algunas veces no	173	47,9
La mayoría de las veces si	84	23,3
Siempre	17	4,7
Total	361	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 2 Frecuencias porcentuales de la dimensión Planeación en el Hospital I Río Negro de EsSalud**

**Fuente: tabla 4**

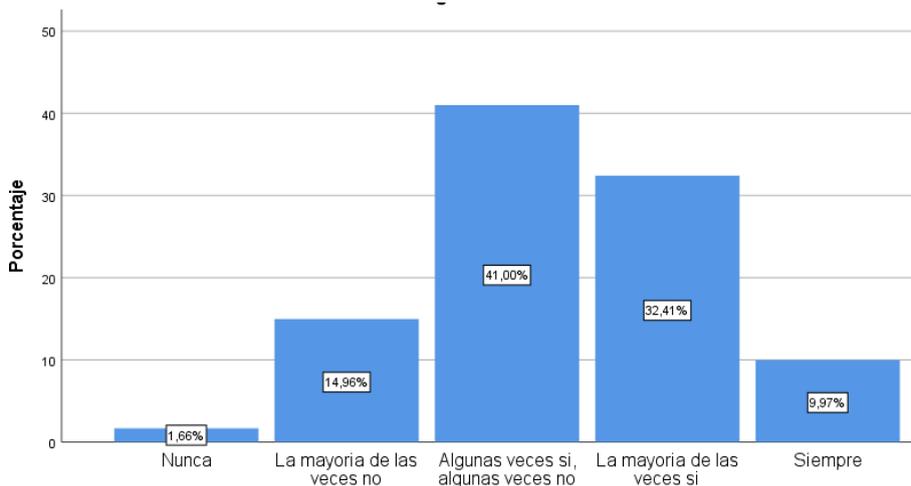
Interpretación:

En la tabla 4 y figura 3 se observa que un 47.9% señalo que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con la planeación, por otro lado, el 20.5% señalo que la mayoría de las veces no está de acuerdo con la planeación, el 23.2% la mayoría de las veces si está de acuerdo con la planeación y el 4.71% siempre están de acuerdo con la planeación, finalmente 3.5% nunca está de acuerdo con la planeación.

**Tabla 5 Frecuencias porcentuales de la dimensión organización en el Hospital I Río Negro de EsSalud Junín**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	1,7
La mayoría de las veces no	54	15,0
Algunas veces sí, algunas veces no	148	41,0
La mayoría de las veces si	117	32,4
Siempre	36	10,0
Total	361	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 3 Frecuencia porcentual de la dimensión organización en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín**

**Fuente: tabla 5**

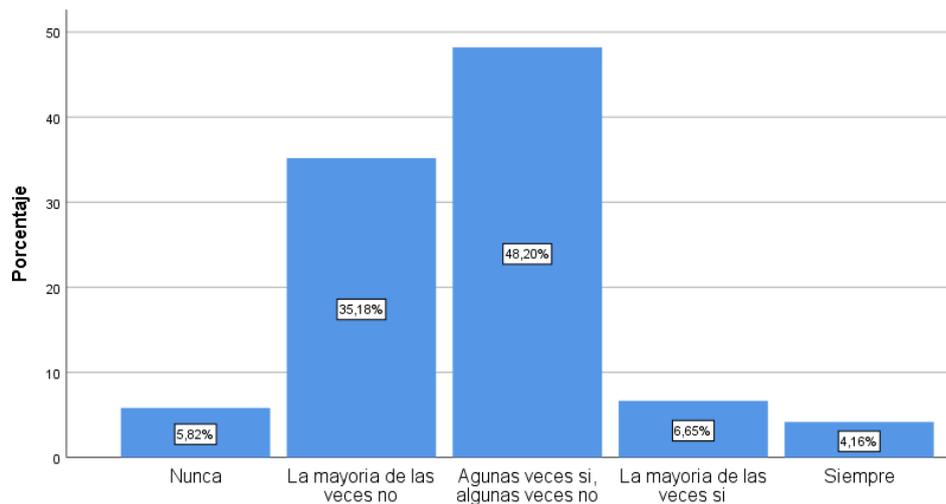
Interpretación:

En la tabla 5 y figura 3 se observa que un 41% señaló que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con la organización, por otro lado, el 32.4% señaló que la mayoría de las veces no está de acuerdo con la organización, el 32.41% la mayoría de las veces si está de acuerdo con la organización y el 9.97% siempre están de acuerdo con la organización, finalmente 1.6% nunca está de acuerdo con la organización.

**Tabla 6 Frecuencia porcentual de la dimensión dirección en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	5,8
La mayoría de las veces no	127	35,2
Algunas veces sí, algunas veces no	174	48,2
La mayoría de las veces si	24	6,6
Siempre	15	4,2
Total	361	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 4 Frecuencias porcentuales de la dimensión dirección en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín**

**Fuente: tabla 4**

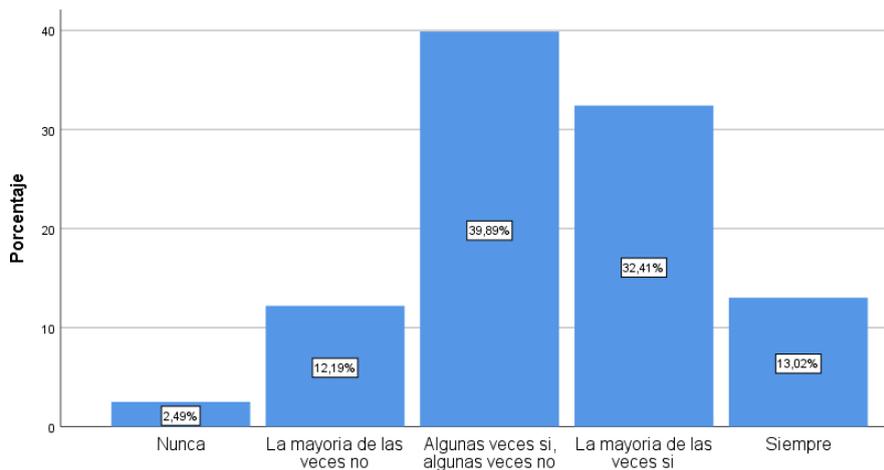
Interpretación:

En la tabla 6 y figura 4 se observa que un 48.2% señalaron que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con la dirección, por otro lado, el 35% señalaron que la mayoría de las veces no está de acuerdo con la dirección, el 6.7% la mayoría de las veces sí está de acuerdo con la dirección y el 4.2% siempre están de acuerdo con la dirección, finalmente 5.8% nunca está de acuerdo con la dirección.

**Tabla 7 Frecuencia porcentual de la dimensión control en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	2,5
La mayoría de las veces no	44	12,2
Algunas veces sí, algunas veces no	144	39,9
La mayoría de las veces sí	117	32,4
Siempre	47	13,0
Total	361	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 5 Frecuencias porcentuales de la dimensión control en el Hospital I Rio Negro de EsSalud Junín**

**Fuente: tabla 5**

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 5 se observa que un 39.9% señalo que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con la dimensión control, por otro lado, el 12.2% señalo que la mayoría de las veces no está de acuerdo con el control, el 32.4% la mayoría de las veces si está de acuerdo con el control y el 13% siempre están de acuerdo con el control, finalmente 2.5% nunca está de acuerdo con el control.

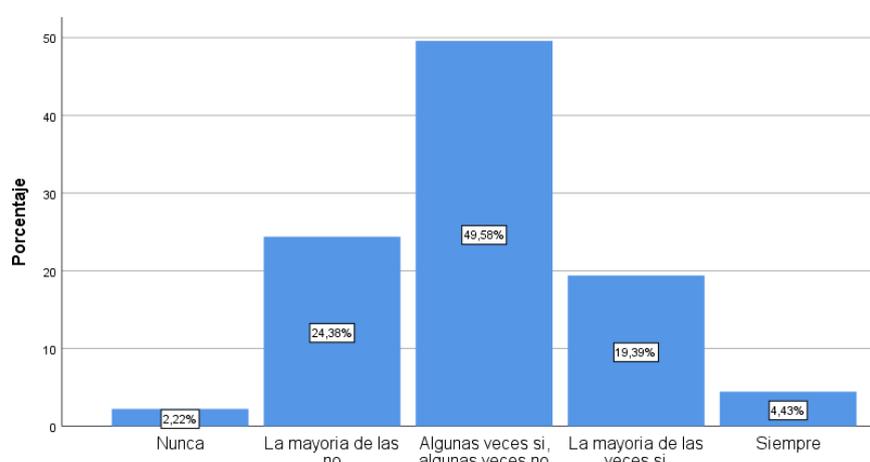
### **5.1.2 Estudio descriptivo de la variable satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo -2019**

Las dimensiones de la variable son: Tratamiento médico, Instalaciones, Médico, Elementos de atención, Explicaciones y Dificultades

**Tabla 8 Frecuencias porcentuales de la variable satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	2,2
La mayoría de las veces no	88	24,4
Algunas veces sí, algunas veces no	179	49,6
La mayoría de las veces si	70	19,4
Siempre	16	4,4
Total	361	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 6 Frecuencias porcentuales de la variable satisfacción de los pacientes de Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2019**

**Fuente: tabla 8**

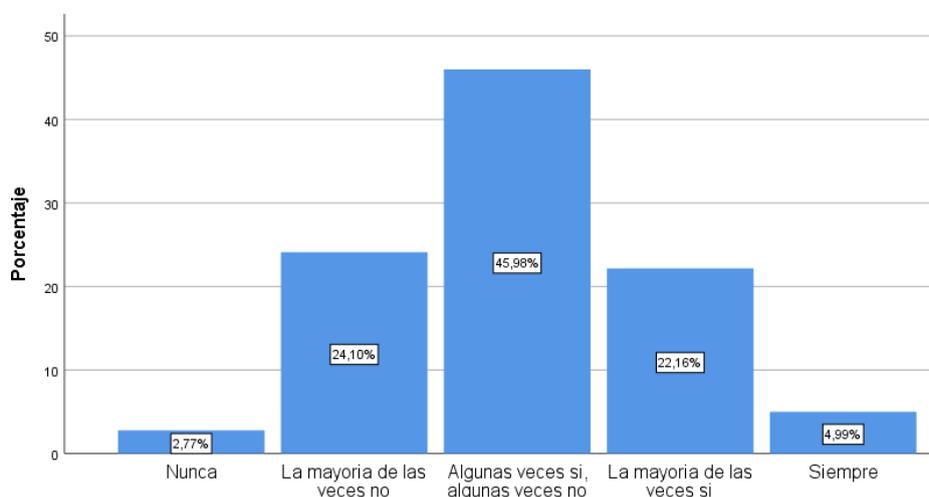
Interpretación:

En la tabla 8 y figura 6 se observa que un 49.6% de las personas encuestadas señalaron que algunas veces sí, algunas veces no, están de acuerdo con la satisfacción de los pacientes, por otro lado, el 24.4% de las personas encuestadas señalaron que la mayoría de las veces no está de acuerdo con satisfacción de los pacientes, el 19.4% de las personas encuestadas, la mayoría de las veces si está de acuerdo con satisfacción de los pacientes y el 4.4% de las personas encuestadas siempre están de acuerdo con satisfacción de los pacientes, finalmente 2.2% de las personas encuestadas nunca están de acuerdo con satisfacción de los pacientes.

**Tabla 9 Frecuencia porcentual de la dimensión tratamiento médico de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	2,8
La mayoría de las veces no	87	24,1
Algunas veces sí, algunas veces no	166	46,0
La mayoría de las veces si	80	22,2
Siempre	18	5,0
Total	361	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 7 Frecuencia porcentuales de la dimensión tratamiento médico de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud ,provincia de Satipo-2019**

**Fuente: tabla 9**

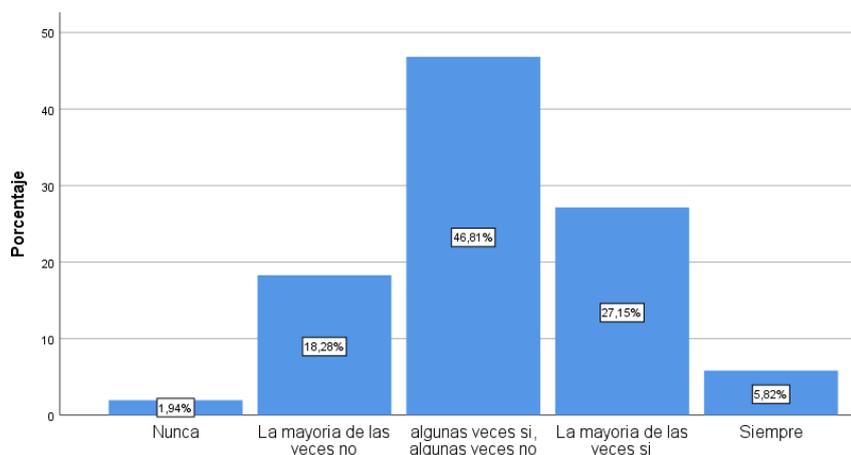
Interpretación:

En la tabla 9 y figura 7 se observa que un 46.% de las personas encuestadas ,señalo que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con el tratamiento médico, por otro lado, el 24.1% de las personas encuestadas ,señalo que la mayoría de las veces no está de acuerdo con el tratamiento médico, el 22.2% de las personas encuestadas ,la mayoría de las veces si está de acuerdo con el tratamiento médico y el 5% de las personas encuestadas, siempre están de acuerdo con el tratamiento médico, finalmente 2.8% de las personas encuestadas ,nunca está de acuerdo con el tratamiento médico.

**Tabla 10 Frecuencia porcentual de la dimensión instalaciones del Hospital Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2029**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	1,9
La mayoría de las veces no	66	18,3
Algunas veces sí, algunas veces no	169	46,8
La mayoría de las veces si	98	27,1
Siempre	21	5,8
<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 8 Frecuencias porcentuales de la dimensión instalaciones del Hospital I Rio Negro de EsSalud. provincia de Satipo-2019**

**Fuente: tabla 10**

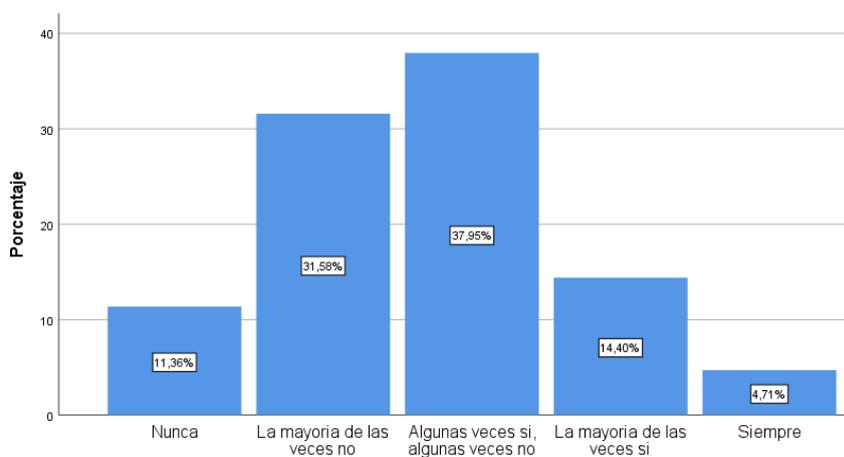
Interpretación:

En la tabla 10 y figura 8 se observa que un 46.8% de las personas encuestadas ,señalo que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con las instalaciones del hospital, por otro lado, el 18.3% de las personas encuestadas ,señalo que la mayoría de las veces no está de acuerdo con las instalaciones del hospital, el 27.1% de las personas encuestadas, la mayoría de las veces si está de acuerdo con las instalaciones del hospital y el 5.8% de las personas encuestadas ,siempre están de acuerdo con las instalaciones del hospital, finalmente 1.9% de las personas encuestadas ,nunca está de acuerdo con las instalaciones del hospital.

**Tabla 11 Frecuencias porcentuales de la dimensión médico en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satippo-2029**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	41	11,4
La mayoría de las veces no	114	31,6
Algunas veces sí, algunas veces no	137	38,0
La mayoría de las veces si	52	14,4
Siempre	17	4,7
<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 9 Frecuencia porcentuales de la dimensión médico en el Hospital I Rio Negro de EsSalud ,provincia de Satipo-2019**

**Fuente: tabla 11**

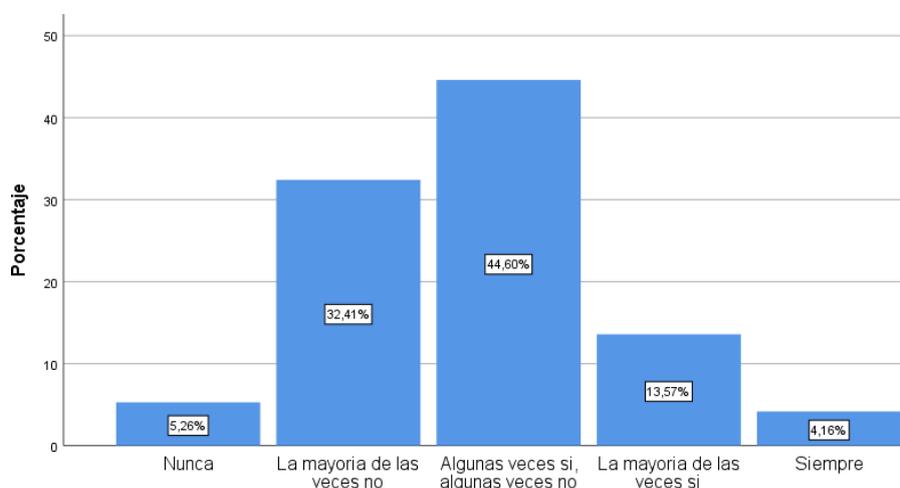
**Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 9 se observa que un 38% de las personas encuestadas ,señalo que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con los médicos del hospital, por otro lado, el 31.6% de las personas encuestadas ,señalo que la mayoría de las veces no está de acuerdo con los médicos del hospital, el 14.4% de las personas encuestadas ,la mayoría de las veces si está de acuerdo con los médicos del hospital y el 4.7% de las personas encuestadas ,siempre están de acuerdo con los médicos del hospital, finalmente 11.4% de las personas encuestadas ,nunca está de acuerdo con los médicos del hospital.

**Tabla 12 Frecuencia porcentuales de la dimensión Elementos de atención en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satippo-2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	5,3
La mayoría de las veces no	117	32,4
Algunas veces sí, algunas veces no	161	44,6
La mayoría de las veces si	49	13,6
Siempre	15	4,2
<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 10 Frecuencias porcentuales de la dimensión Elementos de la atención en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2019**

**Fuente: tabla 12**

Interpretación:

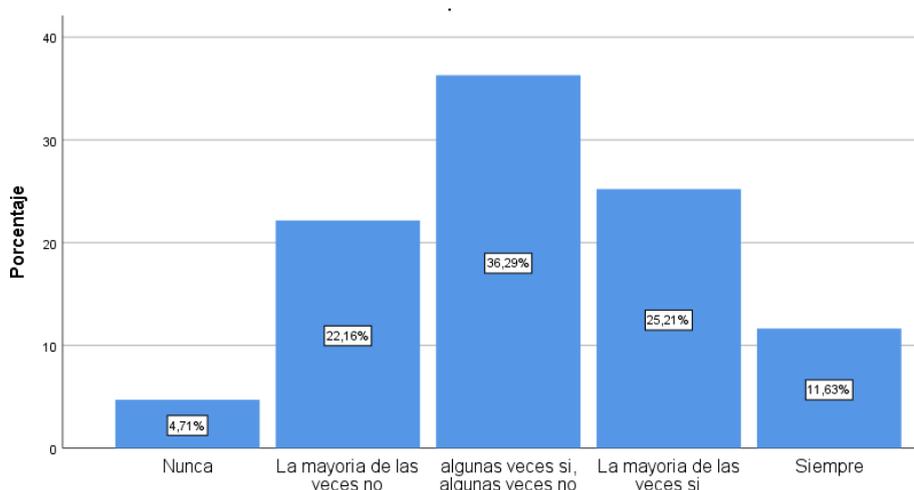
En la tabla 12 y figura 10 se observa que un 44.6% de las personas encuestadas, señalo que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con los elementos de atención en el hospital, por otro lado, el 32.4% de las personas encuestadas ,señalo que la mayoría de las veces no está de acuerdo con los elementos de atención en el hospital, el 13.6% de las personas encuestadas ,la mayoría de las veces si está de acuerdo con los elementos de atención en el hospital y el 4.2% de las personas encuestadas ,siempre están de acuerdo

con los elementos de atención en el hospital, finalmente 5.3% de las personas encuestadas nunca está de acuerdo con los elementos de atención en el hospital.

**Tabla 13 Frecuencia porcentuales de la dimensión Explicaciones en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satippo-2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	4,7
La mayoría de las veces no	80	22,2
Algunas veces sí, algunas veces no	131	36,3
La mayoría de las veces si	91	25,2
Siempre	42	11,6
Total	361	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 11 Frecuencias porcentuales de la dimensión Explicaciones en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satippo-2019**

**Fuente: tabla 13**

Interpretación:

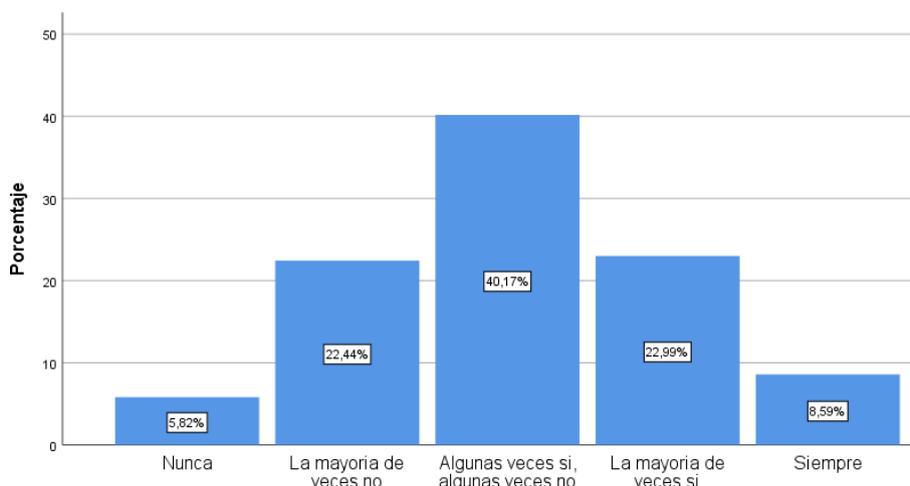
En la tabla 13 y figura 11 se observa que un 36.3% de las personas encuestadas ,señalo que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con las explicaciones en el hospital, por otro lado, el 22.2% de las personas encuestadas ,señalo que la mayoría de las veces no está de acuerdo con las explicaciones en el hospital, el 25.2% de las personas

encuestadas, la mayoría de las veces si está de acuerdo con las explicaciones en el hospital y el 11.6% de las personas encuestadas, siempre están de acuerdo con las explicaciones en el hospital, finalmente 4.7% de las personas encuestadas ,nunca está de acuerdo con las explicaciones en el hospital.

**Tabla 14 Frecuencia porcentuales de la dimensión Dificultades en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satippo-2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	5,8
La mayoría de las veces no	81	22,4
Algunas veces sí, algunas veces no	145	40,2
La mayoría de las veces si	83	23,0
Siempre	31	8,6
Total	361	100,0

Fuente: Elaborado por el autor en base a la encuesta aplicado a colaboradores



**Figura 12 Frecuencia porcentuales de la dimensión dificultades en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo-2019**

**Fuente: tabla 15**

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 12 se observa que un 40.2% de las personas encuestadas ,señalo que algunas veces sí, algunas veces no están de acuerdo con las dificultades en el hospital, por otro lado, el 22.4% de las personas encuestadas ,señalo que la mayoría de las veces no está de acuerdo con las dificultades en el hospital, el 23% de las personas encuestadas ,la

mayoría de las veces si está de acuerdo con las dificultades en el hospital y el 8.6% de las personas encuestadas ,siempre están de acuerdo con las dificultades en el hospital, finalmente 5.8% nunca está de acuerdo con las dificultades en el hospital.

## 5.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 5.2.1 Estudio correlacional entre variables Gestión administrativa y satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo -2019

#### Objetivo general

Determinar en qué medida se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

#### Baremo de interpretación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

La relación se calculó mediante el coeficiente de correlación Tau\_b de Kendall

#### Correlaciones

			GESTION ADMINISTRATIVA	SATISFACCION DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,289**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	361	361
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,289**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	361	361

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El valor tau b es  $\tau = 0.289$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre las variables gestión

administrativa y satisfacción de los pacientes, por tanto, se determina la relación como pequeña.

### **Hipótesis general de investigación**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

### **Prueba de hipótesis estadística:**

#### **1. Planteamiento de la hipótesis estadística**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

H<sub>0</sub>:  $\tau = 0$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

H<sub>1</sub>:  $\tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

#### **3. Cálculo del estadístico**

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 8.19$

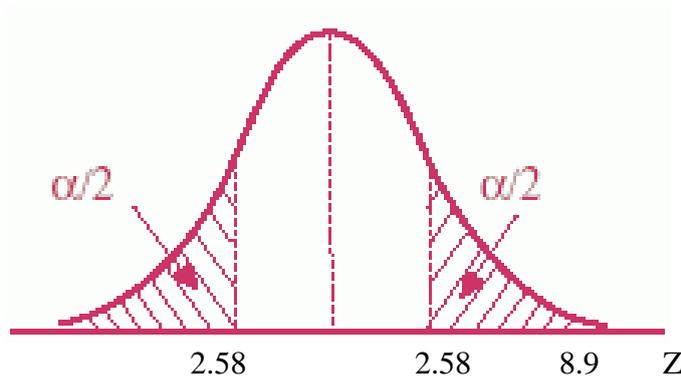
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.289$

$N = 361$

#### **4. Regla de decisión**

Se comparan  $Z_{cal}$  con  $Z_{crítica}$



En la curva se observa que  $Z_{cal} > Z_{tabla}$   $8.9 > 2.58$ , el resultado ampara rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

### 5. Toma de decisión

Del paso 4, concluimos, que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

### Estudio correlacional para fijar objetivos específicos y prueba de hipótesis específicas

#### Objetivo específico 1

Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

### Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

#### Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Para determinar la relación se aplicó la correlación Tau\_b de Kendall

### Correlaciones

			PLANEACION	SATISFACCION DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	PLANEACION	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	361	361
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	361	361

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El valor tau b es  $\tau = 0.427$  y la Significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación moderada y una relación considerable entre planeación y satisfacción de los pacientes.

#### Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

#### Prueba de hipótesis estadística:

1. Planteamiento de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

$H_0$ :  $\tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

H1:  $\tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 12.11$

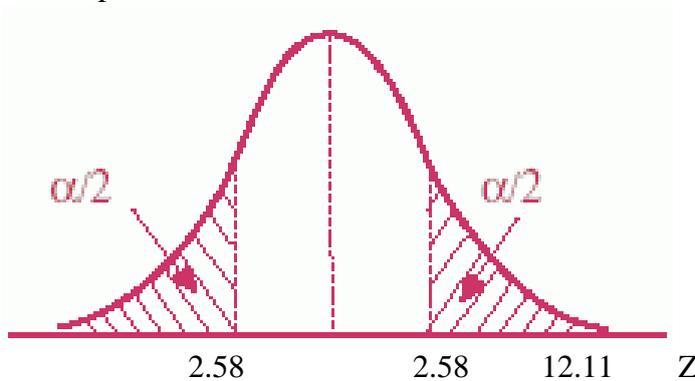
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.427$

$N = 361$

#### 4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con  $Z_{crítica}$



En la curva se observa que  $Z_{cal} > Z_{tabla}$   $12.11 > 2.58$ , el resultado ampara rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

#### 5. Toma de decisión

Del paso 4, concluimos, que existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

#### Objetivo específico 2

Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

## Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Para determinar la relación se aplicó la correlación Tau\_b de Kendall

		ORGANIZACION	SATISFACCION DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	361
SATISFACCION DEL USUARIO	DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,087*
		Sig. (bilateral)	,019
		N	361

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

El valor tau b es  $\tau = 0.087$  y la Significación bilateral de  $p=0.019$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre la organización y satisfacción de los pacientes.

### Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los usuarios del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

## Prueba de hipótesis estadística:

### 1. Planteamiento de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

$H_0: \tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 95\%$ , la  $Z_{crítica} = 1.96$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 2.46$

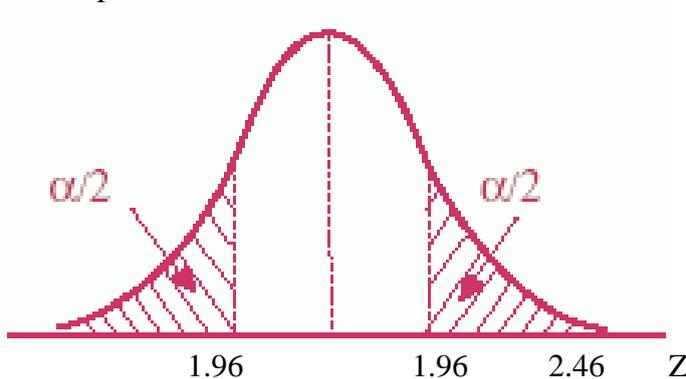
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.087$

$N = 361$

### 4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con  $Z_{crítica}$



En la curva se observa que  $Z_{cal} > Z_{tabla}$   $2.46 > 2.58$ , el resultado ampara rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

## 5. Toma de decisión

Del paso 4, concluimos, que existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

### Objetivo específico 3

Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

### Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Para determinar la relación se aplicó la correlación Tau\_b de Kendall

		DIRECCION	SATISFACCION DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	DIRECCION	Coeficiente de correlación	,179**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	361
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,179**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	361

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El valor tau b es  $\tau = 0.179$  y la Significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre la dirección y satisfacción de los pacientes.

### Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

#### Prueba de hipótesis estadística:

1. Planteamiento de la hipótesis estadística

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

H<sub>0</sub>:  $\tau = 0$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

H<sub>1</sub>:  $\tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 5.07$

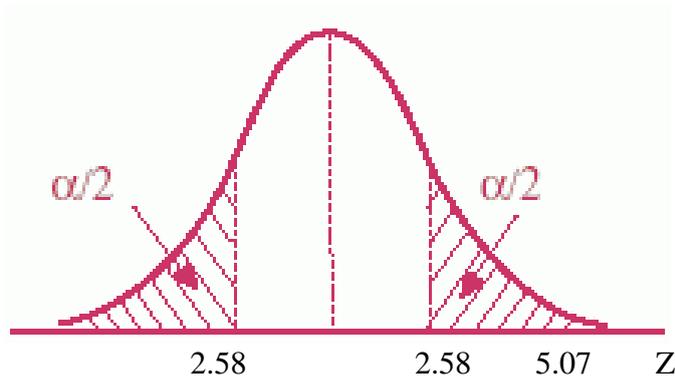
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.179$

$N = 361$

#### 4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con  $Z_{crítica}$



En la curva se observa que  $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{tabla}}$   $5.07 > 2.58$ , el resultado ampara rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

### 5. Toma de decisión

Del paso 4, concluimos, que existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

### Objetivo específico 4

Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

### Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Para determinar la relación se aplicó la correlación Tau\_b de Kendall

### Correlaciones

			CONTROL	SATISFACCION DEL USUARIO
Tau_b de Kendall	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	,104**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	361	361
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,104**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	361	361

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El valor tau b es  $\tau = 0.104$  y la Significación bilateral de  $p=0.005$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre el control y satisfacción de los pacientes.

#### Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

#### Prueba de hipótesis estadística:

1. Planteamiento de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

$H_0: \tau = 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 2.94$

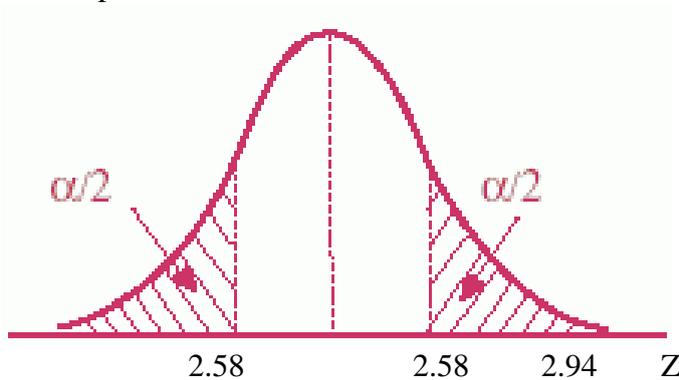
$Z_{crítica} = 2.58$

$$\tau = 0.104$$

$$N = 361$$

#### 4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{\text{cal}}$  con  $Z_{\text{critica}}$



En la curva se observa que  $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{tabla}}$   $2.94 > 2.58$ , el resultado ampara rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

#### 5. Toma de decisión

Del paso 4, concluimos, que existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- En líneas generales podemos considerar que, de los resultados encontrados en la presente investigación, se concluye, que no existe relación significativa gestión administrativa y satisfacción del usuario en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, por tanto, se determina la relación como pequeña.

Según Anzola (2010) menciona que “la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (p.70)

Motivo por el cual la gestión administrativa permite establecer parámetros para encaminar correctamente al personal hacia el logro de los objetivos de la organización y como consecuencia de ello mejorar constantemente el servicio que se les brinda a los usuarios de una organización, logrando como consecuencia la satisfacción de los mismos. Cabe señalar que esto no se da de la noche a la mañana si no que debe de aplicarse de manera constante la gestión administrativa en cada uno de los procesos que realiza la institución, pensando siempre en el personal y en los usuarios.

- En tal sentido y teniendo en cuenta que se rechaza nuestra hipótesis general de investigación:

El valor tau b es  $\tau = 0.289$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario, por tanto, se determina la relación como pequeña.

- Por otro lado, El valor tau b es  $\tau = 0.427$  y la Significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación moderada y una relación considerable entre planeación y satisfacción del usuario.

Para (Reyes Ponce, 1992) antes de iniciar cualquier acción administrativa, “es imprescindible determinar los resultados que pretende alcanzar el grupo social, así como condiciones futuras y los elementos necesarios para que este funcione eficazmente. Esto solo se puede lograr a través de la planeación. Carecer de estos fundamentos implica graves riesgo, desperdicio de esfuerzo y de recursos, y una administración por demás fortuitas e improvisadas”.

Entonces es importante considerar que la planificación es una herramienta fundamental en la gestión institucional por que permite establecer parámetros para lograr lo deseado por cada institución y esta esté alineada con lo establecido por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico CEPLAN (es un organismo técnico especializado que ejerce la rectoría efectiva del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico conduciéndolo de manera participativa, transparente y concertada, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de la población y al desarrollo sostenible del país), ya que es necesario aclarar que todo ente del estado se rige en función a lo establecido por el CEPLAN.

- También consideramos que el valor tau b es  $\tau = 0.087$  y la Significación bilateral de  $p=0.019$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre la organización y satisfacción del usuario.

Para (Chiavenato, 2001), “las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes”. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones que los

administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o restaurar una organización.

Es decir, la organización como el mismo nombre indica permite establecer lineamientos para que los colaboradores puedan cumplir su función correctamente logrando con esto evitar duplicidad de función, coordinación entre los diferentes niveles, respetando los reglamentos de trabajos establecidos por la institución y además logrando estandarizar cada uno de los procesos que las personas realizan convirtiéndose en directivas y normas.

Es por ello que es importante que los colaboradores conozcan y entiendan que cada institución cuenta con instrumentos de gestión administrativa cuyo fin es que la función de cada colaborador dentro de esta sea la adecuada, evitando con esto futuros inconvenientes quejas y denuncias ante el Ministerio de trabajo.

- Por otro lado, el valor tau b es  $\tau = 0.179$  y la Significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre la dirección y satisfacción del usuario.

Para Reyes Ponce (1992) la dirección consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrá de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y número necesarios para su realización. También es el método por lo cual el administrador ve hacia el futuro y descubre las alternativas, cursos de acción a partir de los establece los objetivos.

Es importante tener en cuenta que para que una organización permita que sus colaboradores se desempeñen correctamente y satisfagan las necesidades de los usuarios deben de estar motivados constantemente ya que esto asegurara el buen trato para con el usuario, además los directivos de la institución deben de ser líderes

es decir deben de buscar siempre hacer las cosas con el ejemplo y no dedicarse a solo mandar y hacer que el personal cumpla lo que se le pide, debe de existir también una buena cultura organizacional , en la cual primen los valores y el respeto hacia los demás, debe de darse un buen clima organizacional permitiendo con esto que los colaboradores tengan el principio de la colaboración mutua y que todos apuntan hacia un mismo objetivo.

- Finalmente, el valor tau b es  $\tau = 0.104$  y la Significación bilateral de  $p=0.005$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre el control y satisfacción del usuario.

Para (Chiavenato, 2001) “es una etapa primordial en la administración pues, aunque una empresa cuenta con magníficos planes, una infraestructura organizacional adecuada y de dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos, se utiliza también en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico”.

Uno de los principales problemas que se da en cualquier institución es lograr que los colaboradores cumplan con su función ya que no cuentan con instrumentas que midan la productividad de cada colaborador , es decir cada vez que se planifica algo se debe de contar también con indicadores , los cuales permitan medir el desempeño de cada colaborador y si este es siendo realmente productivo o no , pero es necesario aclarar que esto no debe de ser básicamente para despedir a la gente si no que debe de ayudar a saber en qué se está fallando para poder resarcir ello y así mejor lo que más se busca ,que es la satisfacción del usuario .

## CONCLUSIONES

1. En la investigación queda demostrada que no necesariamente Gestión Administrativa se relaciona con la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, pero si tiene mucho que ver en su desempeño de este, es por ello que de acuerdo a la investigación realizada se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.289$  y la significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación baja y una relación pequeña entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los pacientes, por tanto, se determina la relación como pequeña, es casi insignificante.; por lo tanto, no existe relación significativa entre el la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo. Por ello es importante considerar que la alta dirección opera en un medio complejo. Se ven afectados por el medio económico, tecnológico, social, político, legal y ético (y en cierto modo influyen en el) favorable o desfavorablemente. No es fácil determinar las relaciones apropiadas entre diversas organizaciones y la sociedad, es así que muchas organizaciones realizan esfuerzos serios por establecer un medio benéfico para los individuos, los negocios y la sociedad.
2. Por otro lado de acuerdo a la investigación realizada se puede comprobar que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.427$  y la Significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación moderada y una relación considerable entre planeación y satisfacción de los pacientes, es significativa. Se concluye, que existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019, con un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación , llegando a comprobar de que el elemento planificación es fundamental como parte de una gestión administrativa ya que esta permite establecer la visión y la

misión , acompañado de los valores, diagnóstico de la institución y elaboración de estrategias, entonces para lograr una satisfacción de los pacientes , se debe de considerar la planificación como elemento de la gestión administrativa y así lograr lo deseado por esta .Por otro lado para lograr una correcta gestión administrativa se debe de dar un proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de la entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa , para luego realizar un seguimiento constante de la aplicación de la información en cada momento y en cada actividad que realizan los colaboradores en la institución, evitando de esta manera que la labor que brindan es solo por cumplir sus propios objetivos y que muchas veces pareciera que no los lleva a nada.

3. Se logró comprobar que el coeficiente tau b es  $\tau = 0.087$  y la Significación bilateral de  $p=0.019$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre la organización y satisfacción de los pacientes. Se concluye, que existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019, con un nivel de significancia del 99%. Es necesario mencionar que el elemento organización es el elemento que nos permite saber la importancia de contar con una estructura organizacional está referido a la forma en que las actividades de una organización se dividen, organizan y coordinan, para el alcance de los objetivos propuesto estratégicamente. El Proceso Administrativo ayuda que se plantee sus metas a corto, mediano y largo plazo, que establezca sus objetivos, que sepa lo que en realidad quiere lograr y que de verdad pueda estar a su alcance.
- 4.-Se logró comprobar también que el coeficiente obtenido es tau b es  $\tau = 0.179$  y la Significación bilateral de  $p=0.000$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre la dirección y satisfacción de los pacientes, con un

nivel de significancia del 99%. Es por ello que se concluye que existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019. Debemos de destacar que los gerentes para dirigir sus organizaciones al margen de aplicar buen liderazgo, ser comunicativos, deben conocer que motiva a sus colaboradores para que sean más productivos. Deben comprender que la motivación es el impulso interno que dirige el comportamiento de una persona hacia metas.

5.- Finalmente se comprobó también que el coeficiente obtenido es tau b es  $\tau = 0.104$  y la Significación bilateral de  $p=0.005$ , el coeficiente hallado indica una correlación ligera y una relación casi insignificante entre el control y satisfacción de los pacientes, con un nivel de significancia del 99%. Es por ello que se concluye que existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019. El control es el último elemento del proceso administrativo, pero el más importante constituyendo la garantía de una empresa eficiente. Es por ello, que las instituciones deben ser eficientes y competitivas en un mundo que está cambiando de la mano con las nuevas tecnologías de información y comunicación, exigiéndolas a ser creativas, innovadoras y con ideas disruptivas.

## RECOMENDACIONES

1. Realizar un programa de capacitación constante del personal en la cual permita dar a conocer a todos los miembros de la organización, todos los aspectos que compone la gestión administrativa, ya que es sabido que la rotación de personal en las instituciones públicas es constante y es por eso que muchos de los colaboradores no conocen en primer lugar sobre la visión de la Institución, tampoco conocen sobre los objetivos estratégicos y mucho menos si las actividades que ellos realizan como parte de su labor está alineada a los objetivos estratégicos y a la vez a la visión de la Institución.
2. Es necesario tener en cuenta que cada vez que se elabore el plan estratégico, este debe de ser colaborativo ya que en la medida que todos los colaboradores participen en la elaboración de esta herramienta se sentirán mucho más comprometidos con ella.
3. Contar con un Balanced Score Card, ya que mediante esta herramienta de gestión permitirá implementar estrategias a la institución a partir de una serie de medidas de actuación, permitiendo un control permanente sobre todos los factores de la organización, interrelacionando objetivos y relacionándolos con acciones concretas.
4. Integrar el presupuesto con resultados mensurables, de modo que los recursos presupuestales sean asignados y efectivamente utilizados en el logro de determinados objetivos relacionados al mejoramiento de la condición de vida de la población.
5. Establecer una clara vinculación directa entre el presupuesto institucional y las acciones desarrolladas, y entre estas y la misión institucional, configurando una cadena de resultados articulados a la visión del sector correspondiente.

6. Establecer una clara relación entre los programas estratégicos y los programas funcionales, a los efectos de armonizar las intervenciones transversales del Estado y las intervenciones de las instituciones a los distintos niveles del gobierno.
7. Optimizar la función de cada uno de los colaboradores de la institución haciendo un seguimiento exhaustivo a la función que desempeñan.
8. Lograr un alto nivel de articulación de este instrumento con los planes de mayor nivel, es decir, la política nacional de desarrollo de largo plazo, el plan bicentenario y los planes estratégicos sectoriales multianuales PESEM (Plan Estratégico Sectorial Multianual).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzola Rojas, S. (2010). Administración de pequeñas empresas. Colombia. Recuperado el 03 de Octubre de 2019, de [https://www.google.com.pe/search?q=S%C3%A9rvulo+Anzola+Rojas&rlz=1C1CYCW\\_esPE800PE800&oq=S%C3%A9rvulo+Anzola+Rojas&aqs=chrome..69i57j69i60j0l4.2215j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.pe/search?q=S%C3%A9rvulo+Anzola+Rojas&rlz=1C1CYCW_esPE800PE800&oq=S%C3%A9rvulo+Anzola+Rojas&aqs=chrome..69i57j69i60j0l4.2215j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Arriagada, I., Aranda, V., & Miranda, F. M. (Diciembre de 2005). Políticas y programas de salud en América Latina. Problemas y propuestas. Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas.
- Bachenheimer, H. (2016). Gestión Humana Profesor. Recuperado el 03 de Octubre de 2019, de <http://docplayer.es/70381390-Gestion-humana-profesor-herman-bachenheimer-a.html>
- Barreto R., C. (2016). Estadística aplicada (Uladech ed.). Chimbote, Chimbote. Recuperado el 18 de enero de 2019, de <http://files.uladech.edu.pe/docente/32765808/ESTADISTICA%20APLICADA/SESION%2003/S3EAV2.pdf>
- Belen, E., & Delgado Gonzales, S. (256). Gestión Administrativa de personal. Madrid, España: S.A. EDICIONES PARANINFO. Recuperado el 03 de Octubre de 2019, de <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-administrativa-de-personal/9788497320894/825488>
- Bunge, M. (2012). La investigación científica. Argentina: Ariel. Recuperado el 17 de enero de 2019, de [https://guiadetesis.files.wordpress.com/.../bunge\\_mario-\\_la\\_investigacion\\_cientifica.p](https://guiadetesis.files.wordpress.com/.../bunge_mario-_la_investigacion_cientifica.p)
- Cáardenas Sanchez, S. (2014). Gestión Administrativa Callidad de Servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte - 2014. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post grado, Lima. Recuperado el 06 de Octubre de 2016, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>
- Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos (quinta ed.). Colombia. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Denhardt, R. B. (2012). Teoría de la Administración Pública. Sao Paulo, Brasil: ISBN

- Diccionario Real Académico. (2019). Gestión Administrativa. Recuperado el 03 de Octubre de 2019, de <http://www.rae.es/>
- Fayol, H. (1920). Administración Industrial y General. Francia: Ateneo. Recuperado el 03 de Octubre de 2019, de [https://www.google.com.pe/search?rlz=1C1CYCW\\_esPE800PE800&ei=Oee0W5TDHcKy5gKy6ofYBQ&q=fayol+libros&oq=fayol+libros&gs\\_l=psy-ab.3..0j0i22i30k115j0i22i10i30k1j0i22i30k1.93772.95682.0.96099.7.7.0.0.0.0.224.1033.0j5j1.6.0....0...1c.1.64.psy-ab..1.6.1028...0i6](https://www.google.com.pe/search?rlz=1C1CYCW_esPE800PE800&ei=Oee0W5TDHcKy5gKy6ofYBQ&q=fayol+libros&oq=fayol+libros&gs_l=psy-ab.3..0j0i22i30k115j0i22i10i30k1j0i22i30k1.93772.95682.0.96099.7.7.0.0.0.0.224.1033.0j5j1.6.0....0...1c.1.64.psy-ab..1.6.1028...0i6)
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. Boston: Academy of Marketing Science Review.
- González Solís, G. (2007). Imagen Institucional del ICAP. Costa Rica. Recuperado el 03 de Octubre de 2019, de [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2007/Gonzalez\\_Solis\\_Gloria\\_2007\\_PRO.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2007/Gonzalez_Solis_Gloria_2007_PRO.pdf)
- Hernández Mogollón, J. (2017). El Perfil del turista de Eventos Culturales. España, Av. de la Universidad, 10071, Cáceres . Recuperado el 03 de Octubre de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/264157371\\_EL\\_PERFIL\\_DEL\\_TURISTA\\_DE\\_EVENTOS\\_CULTURALES\\_UN\\_ANALISIS\\_EXPLORATORIO\\_THE\\_PROFILE\\_OF\\_TOURISTS\\_ATTENDING\\_CULTURAL\\_EVENTS\\_AN\\_EXPLORATORY\\_ANALYSIS](https://www.researchgate.net/publication/264157371_EL_PERFIL_DEL_TURISTA_DE_EVENTOS_CULTURALES_UN_ANALISIS_EXPLORATORIO_THE_PROFILE_OF_TOURISTS_ATTENDING_CULTURAL_EVENTS_AN_EXPLORATORY_ANALYSIS)
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2016). Metodología de la investigación (sexta edición ed.). Mexico: McGraw Hill education. Recuperado el 18 de enero de 2019, de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- Juan Martin. (22 de Octubre de 2019). Cerem Internacional Business School. Obtenido de Taylor y la Administración Científica de Empresas: <https://www.cerem.pe/blog/taylor-y-la-administracion-cientifica-de-las-empresas>
- García Peralta Álvaro (2015) *investigación titulado “Gestión de la calidad asistencial en cirugía oral y maxilofacial: análisis de 15 años de registros de actividad del servicio de cirugía maxilofacial del Hospital Universitario Virgen del Rocío” Desarrollado la Universidad de Sevilla (España).*

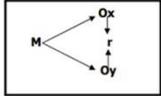
- Mora Contreras, C. (2 de Mayo de 2011). Revista Brasileira de Marketing. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Ocampo Guerrero, L. E., & Valencia Concha, S. (2016). Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud- Tumbes, 2016. Título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Tumbes, Escuela Profesional de Administración, Tumbes. Recuperado el 06 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions (Vol. 17(4)). New York: Journal of Marketing Research. Recuperado el 08 de Octubre de 2019
- Organización Mundial de la Salud. (Enero de 2020). Tratamiento médico. Obtenido de [https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjwz\\_WGBhA1EiwAUAXIcRw8Ofu6Hy775nDd\\_y-Uy5Yg-qVhLveMyxNrFYVTZU6nOGgc6AchfRoCIDYQAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjwz_WGBhA1EiwAUAXIcRw8Ofu6Hy775nDd_y-Uy5Yg-qVhLveMyxNrFYVTZU6nOGgc6AchfRoCIDYQAvD_BwE)
- Popper, K. (1979). La lógica de la investigación científica. Aleman: Tecnos. Recuperado el 17 de enero de 2019, de <https://www.casadellibro.com/libro-la-logica-de-la-investigacion-cientifica/9788430946075/1192671>
- Quispe de la Torre, D. (2013). Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el instituto de educación superior tecnológico Público "Juan Velazco Alvarado". Universidad San Martín de Porras, Educación. Librerabit. Recuperado el 06 de Octubre de 2019, de [https://www.google.com.pe/search?q=imagen+institucional+tesis&rlz=1C1CYCW\\_esPE800PE800&oq=imagen+institucional+tesis+&aqs=chrome..69i57j0j69i60j0l3.8651j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.pe/search?q=imagen+institucional+tesis&rlz=1C1CYCW_esPE800PE800&oq=imagen+institucional+tesis+&aqs=chrome..69i57j0j69i60j0l3.8651j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Radio Programas del Perú. (9 de Marzo de 2017). *Portal de Radio Programas del Perú*. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/junin/satipo-contraloria-halla-deficiencias-en-hospital-de-essalud-en-rio-negro-noticia-1035923>
- Reyes Ponce, A. (1992). Administración Moderna. México: Limusa S.A. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://educativoin insurgentes.files.wordpress.com/2019/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>

- Reyes Hernandez, S. (01 de Enero de 2015). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Robbins, T. (2010). Administración. Pearson. Recuperado el 03 de Octubre de 2019, de <https://sites.google.com/site/fcpystajuarez/home/libro-robins-10a-edicion>
- Rodriguez Gomez, D., & Valdeoriola Roquet, J. (2016). Metodología de la investigación. (U. O. Catalunya, Trad.) OUC. Recuperado el 18 de enero de 2019, de <http://fournier.facmed.unam.mx/deptos/seciss/images/investigacion/21.pdf>
- Roque Bonilla, J. A. (2016). Estrategias de Gestión Administrativa en Mejora de la Atención al Cliente de la Mype Comercial "San Martín"- Chiclayo. Tesis para optar el título de licenciado en administración, Universidad Señor de Sipán, Escuela Académico Profesional de Administración, Chiclayo. Recuperado el 06 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf;jsessionid=ED35443DE02AED558792E37F8DF20270?sequence=1>
- Schein, E. (1973). Consultoria. su papel en el desarrollo. Bogota: Fondo Educativo interamericano.
- Scielo. (2006). Revista Cubana de Salud Publica. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662006000400007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662006000400007)
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). El proceso de la investigación científica. Mexico: LIMUSA Noriega Editores. Recuperado el 17 de Enero de 2019
- Taylor, F. (1915). Gestión Administrativa y Financiera. Pennsylvania. Recuperado el 03 de Octubre de 2019, de <http://vivamoslaingenieriaindustrial.blogspot.com/2013/10/frederick-winslow-taylor.html>
- Westbrook, R. A. (1983). V ue-percept disparity: an alternative to tha al disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. Advances in Consumer Research.
- Wikipedia. (s.f.). Hospital. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Hospital>
- Valdivieso, N. k. (07 de Enero de 2016). *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL*. Recuperado el Sabado de Junio de 2019, de Repositorio Universidad catolica de Santiago de Guayaquil :

## ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Gestión administrativa y satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo -2019”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿En qué medida se relaciona la gestión administrativa en la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar en qué medida se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019</p> <p><b>Objetivo específico</b> Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019</p> <p>Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019</p> <p>Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019</p> <p><b>Hipótesis específico</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019</p> <p>Existe relación directa entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la satisfacción de los usuarios del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019</p>	<p><b>Variable (V1)</b> Gestión administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul> <p><b>Variable (V2)</b> Satisfacción del usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento médico</li> <li>• Instalaciones</li> <li>• Médico</li> <li>• Elementos de atención</li> <li>• Explicaciones</li> <li>• Dificultades</li> </ul>	<p><b>Métodos</b> <b>Método general:</b> hipotético deductivo <b>Método específico.</b> Científico <b>Tipo y nivel de investigación</b> <b>Tipo:</b> descriptivo <b>Nivel.</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación</b> correlacional</p>  <p><b>Población y muestra</b> <b>Población</b> = 12 000 asegurados <b>Muestra</b> =361</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b> <b>Técnica:</b> encuesta <b>Instrumento:</b> cuestionario</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019?.</p>	<p>Fijar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud,provincia de Satipo, 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, 2019</p>		
---	---	--	--	--

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel medición
Gestión administrativa	“Todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.” (Anzola Rojas,2002	Se define como las acciones que en el Hospital I Rio Negro de EsSalud, provincia de Satipo, se realiza para cumplir con los objetivos estratégicos planteados, aplicando un conjunto de cuestionarios.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de gestión actualizados</li> <li>• Uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planeación</li> <li>• Identificación de acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas</li> <li>• Participación de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión</li> <li>• Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal.</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizativa de la entidad</li> <li>• Comunicación entre áreas</li> <li>• Distribución responsables de recursos</li> </ul>	Ordinal
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación constante.</li> <li>• Liderazgo directivo</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> </ul>	Ordinal
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño del personal.</li> <li>• Evaluación del desempeño organizacional</li> <li>• Determinación de estándares o metas</li> <li>• Supervisión de los sistemas de identidad</li> </ul>	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Satisfacción de los usuarios	Delbanco y Daley (1996), “refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento”	Para conocer la percepción con respecto a la satisfacción de los usuarios se aplicó un cuestionario a los pacientes externos.	Tratamiento médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Mejora clínica</li> <li>• Buen trato</li> <li>• Buena atención</li> <li>• Buena revisión</li> <li>• Explicación</li> </ul>	Ordinal
			instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialidades</li> <li>• Laboratorios</li> <li>• Baños</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Insumos básicos</li> </ul>	Ordinal
			Médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amable</li> <li>• Saludo</li> <li>• Dedicación</li> <li>• Calidez</li> <li>• Escucha</li> <li>• Explica</li> </ul>	Ordinal
			Elementos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Privacidad</li> <li>• Canalización</li> </ul>	Ordinal
			Explicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Origen</li> <li>• Cuidados</li> <li>• Consecuencias</li> <li>• Medicinas</li> </ul>	Ordinal
			Dificultades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes</li> <li>• Distancia</li> <li>• Horarios</li> <li>• Falta médico</li> <li>• Citas</li> </ul>	Ordinal

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Cuestionario
Gestión administrativa	Planeación	Documentos de gestión actualizados	Considera Ud. Que los documentos de gestión se encuentran actualizados	Ordinal Escala de Likert  • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo	Cuestionario
		Uso adecuado de los recursos	El uso adecuado de los recursos asignados para realizar la planificación son adecuados		
		Identificación de las acciones específicas	Se identifican las acciones específicas que deben realizarse para el cumplimiento de metas		
		Participación de todo el personal	Participan de todo el personal para la elaboración de los instrumentos de gestión		
		Conocimiento de los instrumentos del personal	El conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal es real.		
	Organización	Estructura organizativa de la entidad	Los funcionarios conocen la estructura organizativa de la entidad		
		Comunicación entre áreas	La comunicación entre áreas es fluida		
		Distribución responsables de recursos	La distribución responsables de recursos es correcta		
	Dirección	Motivación constante	Los funcionarios se encuentran motivados constantemente.		
		Liderazgo directivo	Consideras que el liderazgo directivo es importante		
		Trabajo en equipo	Para ud. El trabajo en equipo ayuda a mejorar las tareas asignadas.		
		Comportamiento organizacional	El Comportamiento organizacional es adecuado		
		Cumplimiento de metas	El trabaja con orientación al cumplimiento de metas		
	Control	Evaluación del desempeño personal	La evaluación del desempeño del personal en adecuado.		
		Evaluación del desempeño organizacional	La evaluación del desempeño organizacional es frecuente		
		Determinación de estándar o metas	Considera Ud que la determinación de estándares o metas con adecuados.		
Supervisión de los sistemas de identidad		Considera Ud. Que la supervisión de los sistemas de identidad mejora el control del personal			

Variable	Dimensión	Indicadores	Itms	Escala de medición	cuestionario
Satisfacción del paciente	Tratamientos médico	Conocimiento	Los médicos que me atendieron en este hospital tenían un gran conocimiento como tratar mi enfermedad.	Ordinal Escala de Likert  • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Cuestionario
		Mejora clínica	Gracias al tratamiento que me dieron en el centro de salud , he tenido una mejora notable en mi padecimiento.		
		Buen trato	Uno de las cosa que valoro de este centro de salud es el buen trato recibido por todos los profesionales		
		Buena atención	En cuanto a la atención recibida , considero que en gran general ha sido muy buena.		
		Buena revisión	En cuanto a la revisión clínica, siento que los médicos me han hecho de manera muy completa.		
		Explicación	Los médicos me explican claramente cada aspecto relacionando con mi padecimiento.		
	Instalaciones	Especialidades	Este centro de salud cuenta con todas las especialidades médicas que requiero para atender mi enfermedad		
		Laboratorios	El laboratorio del centro del hospital tiene lo necesario para realizar las pruebas que requiere mi enfermedad.		
		Baños	En términos generales, los baños los baños del hospital son suficientes para el uso de los pacientes.		
		Farmacia	La farmacia de ESSalud está surtida adecuadamente con los medicamentos que voy a tratar mi enfermedad.		
	Médico	Instrumentos básicos	El hospital cuenta con los suministros necesarios para atender mi problema de salud.		
		Amable	Los médicos que me atiende se caracterizan por tener un trato amable hacia mi persona		
		Saludo	Los médicos que me atienden, al llegar, me reciben siempre con un saludo cordial.		
		Dedicación	Loa médicos que me han atendido en este hospital dedican el tiempo necesario a mi consulta.		
		Calidez	Los médicos que me atendieron en este hospital transmiten calidez en su manera de tratar.		
Escucha		En la consulta con el médico, al plantearle mis problemas, me he sentido escuchado.			
Elementos de	Explica	En el momento de plantear mis inquietudes el médico que me atiende y me ha explicado ampliamente.			
	Organización	La buena organización caracteriza a este hospital			
		Privacidad	Las características de los consultorios garantizan la privacidad en mi consulta.		

atención	Canalización	Cuando mi problema de salud lo requirió, el hospital resolvió mi canalización ( Hospitalizándome)
Explicaciones	Origen	El médico me explicó claramente de mi enfermedad
	Cuidados	En el centro de salud me han explicado cuales son los cuidados que deben tener en el control de mi enfermedad.
	Consecuencias	El médico me advirtió claramente de las consecuencias que podría taren mi enfermedad
	Medicinas	Desde el primer momento que me informaron de cómo tomar mis medicinas valoro a los conocimientos del médico.
Dificultades	Expedientes	El área que se debería de mejorar es el de los expedientes
	Distancias	La zona en el que está ubicado el centro de salud es de difícil acceso para mí, por falta de transporte público
	Horarios	Los horarios en el que se atienden este hospital me dificultan llegar a conseguir me atención de mi problema.
	Falta médico	Un problema constante en este centro de salud son las ausencias de los médicos.
	Citas	Un problema que debe resolver el centro de salud es el conseguir cita.

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### Cuestionario

#### Satisfacción de los usuarios.

**Introducción.** El cuestionario corresponde a la **Satisfacción de los usuarios** en el cual se le pide a Ud. Que marque con un aspa (x) uno de las cinco alternativas. Su respuesta será protegida de acuerdo al código de ética del investigador el cual favorecerá, así como también al investigador.

1	2	3	4	5
Nunca	La mayoría de las veces no	Algunas veces si, algunas veces no	La mayoría de las veces si	Siempre

<b>Tratamiento médico</b>		1	2	3	4	5
1	Los médicos que me atendieron en este hospital tenían un gran conocimiento como tratar mi enfermedad.					
2	Gracias al tratamiento que me dieron en el centro de salud, he tenido una mejora notable en mi padecimiento.					
3	Uno de las cosa que valoro de este centro de salud es el buen trato recibido por todos los profesionales					
4	En cuanto a la atención recibida, considero que en gran general ha sido muy buena.					
5	En cuanto a la revisión clínica, siento que los médicos me han hecho de manera muy completa.					
6	Los médicos me explican claramente cada aspecto relacionando con mi padecimiento.					
<b>Instalaciones</b>						
7	Este centro de salud cuenta con todas las especialidades médicas que requiero para atender mi enfermedad					
8	El laboratorio del centro del hospital tiene lo necesario para realizar las pruebas que requiere mi enfermedad.					
9	En términos generales, los baños los baños del hospital son suficientes para el uso de los pacientes.					
10	La farmacia de ESSalud está surtida adecuadamente con los medicamentos que voy a tratar mi enfermedad.					
11	El hospital cuenta con los suministros necesarios para atender mi problema de salud.					
<b>Médico</b>						
12	Los médicos que me atiende se caracterizan por tener un trato amable hacia mi persona					
13	Los médicos que me atienden, al llegar, me reciben siempre con un saludo cordial.					
14	Loa médicos que me han atendido en este hospital dedican el tiempo necesario a mi consulta.					

15	Los médicos que me atendieron en este hospital transmiten calidez en su manera de tratar.					
16	En la consulta con el médico, al plantearle mis problemas, me he sentido escuchado.					
17	En el momento de plantear mis inquietudes el médico que me atiende y me ha explicado ampliamente.					
	<b>Elementos de atención</b>					
18	La buena organización caracteriza a este hospital					
19	Las características de los consultorios garantizan la privacidad en mi consulta.					
20	Cuando mi problema de salud lo requirió, el hospital resolvió mi canalización ( Hospitalizándome)					
21	El médico me explicó claramente de mi enfermedad					
22	En el centro de salud me han explicado cuales son los cuidados que deben tener en el control de mi enfermedad.					
23	El médico me advirtió claramente de las consecuencias que podría taren mi enfermedad					
24	Desde el primer momento que me informaron de como tomar mis medicinas valoro a los conocimientos del médico.					
	<b>Dificultades</b>					
25	El área que se debería de mejorar es el de los expedientes					
26	La zona en el que está ubicado el centro de salud es de difícil acceso para mí por falta de transporte público					
27	Los horarios en el que se atienden este hospital me dificultan llegar a conseguir me atención de mi problema.					
28	Un problema constante en este centro de salud son las ausencias de los médicos.					
29	Un problema que debe resolver el centro de salud es el conseguir cita.					

# CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

## MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**TÍTULO DE LA TESIS:** "Gestión administrativa y satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de Essalud, Provincia de Satipo-2019"

**DIRIGIDO A:** COLABORADORES HOSPITAL I RIO NEGRO DE ESSALUD, PROVINCIA DE SATIPO

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MELQUIADES FLABIO CAMAYO MEZA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

**FECHA:** 15-04-2020

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**TÍTULO DE LA TESIS:** "Gestión administrativa y satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de Essalud, Provincia de Satipo-2019"

**DIRIGIDO A:** COLABORADORES HOSPITAL I RIO NEGRO DE ESSALUD, PROVINCIA DE SATIPO

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MIGUEL ANIBAL CERRÓN ALIAGA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**FECHA:** 12-03-2020

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**TÍTULO DE LA TESIS:** "Gestión administrativa y satisfacción de los pacientes del Hospital I Rio Negro de Essalud, Provincia de Satipo-2019"

**DIRIGIDO A:** COLABORADORES HOSPITAL I RIO NEGRO DE ESSALUD, PROVINCIA DE SATIPO

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** LLIHUA CARRASCO NEFTALÍ

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

**FECHA:** 12-04-2020

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

## DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

	Gestión Administrativa															
	Planeación					Organización				Dirección			Control			
	Itm01	Itm02	Itm03	Itm04	Itm05	Itm06	Itm07	Itm08	Itm09	Itm10	Itm11	Itm12	Itm13	Itm14	Itm15	Itm16
1	1	3	2	3	3	5	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2
2	2	5	2	4	3	3	2	1	3	2	3	2	3	4	3	4
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	2	3	5	2	4	1	4	3	1	1	2	3	3	3	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	2	4	2	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1
7	4	4	5	3	2	3	5	3	5	3	2	1	5	5	2	4
8	4	5	5	1	1	2	5	5	5	2	3	4	5	5	4	2
9	4	2	4	5	3	1	5	4	5	4	3	2	4	2	3	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	4	4	3	2	1	5	2	5	3	5	3	1	1	1	1
12	2	2	2	2	3	4	1	1	3	5	3	5	3	3	3	3
13	1	3	3	4	3	2	2	1	5	1	5	4	5	4	4	5
14	3	5	4	1	3	4	4	2	2	4	2	5	5	5	3	5
15	5	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	2	1	5	5	4
16	5	2	3	5	3	3	2	1	5	5	1	1	4	4	5	3
17	4	4	5	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	5	4	5
18	2	3	3	5	2	4	4	2	3	5	4	4	5	2	3	2
19	5	2	3	1	4	2	3	5	4	4	3	2	2	3	2	1
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	2	1	2	4	2	1	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4
22	1	3	3	3	3	3	1	3	5	4	1	3	5	4	4	2
23	3	4	5	1	2	2	3	5	3	2	3	3	5	3	2	4

24	2	2	5	2	1	5	4	5	2	3	5	3	4	2	3	2
25	4	1	5	2	4	2	3	4	4	5	4	4	1	4	3	1
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	3	3	3	5	1	1	2	2	4	2	3	3	4	2	1
28	2	2	1	2	4	3	3	3	4	5	3	2	1	5	4	3
29	3	4	4	2	5	4	4	1	5	5	1	1	4	2	3	4
30	4	2	2	1	4	3	2	4	2	4	3	3	2	3	2	3
31	5	2	3	3	2	2	3	2	3	5	4	4	5	1	1	2
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	1	2	2	1	4	1	3	2	2	2	2	3	1	4	4	1
34	2	1	1	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3
35	3	2	3	2	3	5	3	3	5	4	1	3	5	2	3	5
36	3	3	4	3	5	4	4	5	3	2	3	3	5	4	3	1
37	4	5	2	1	3	5	2	5	2	3	5	3	4	3	5	4
38	4	4	4	1	1	5	4	4	4	5	4	4	1	4	2	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	2	3	4	3	3	1	5	5	1	1	4	1	1	4
43	5	5	3	3	5	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	2
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	3	3	2	4	2	2	3	5	4	4	3	2	2	3	2	4
46	2	5	1	2	3	4	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2
47	4	2	4	4	4	1	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3
48	1	1	4	3	2	3	3	3	5	4	1	3	5	3	5	5
49	3	3	5	5	3	5	3	5	3	2	3	3	5	4	2	1
50	2	5	4	2	5	4	4	5	2	3	5	3	4	5	4	4
51	4	4	5	4	3	5	2	4	4	5	4	4	3	2	3	5

52	5	2	2	2	1	5	4	3	3	2	2	3	3	3	2	5
53	5	3	4	1	4	2	3	3	4	3	4	3	2	1	1	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	1	2	2	4	5	1	1	1	4	2	3	3	3	4	4	4
56	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	5	3	4	3	2	2
57	4	4	1	3	5	4	4	4	3	5	4	4	2	2	3	3
58	2	5	3	3	4	3	2	2	1	3	5	2	4	4	3	4
59	5	1	1	3	2	2	3	4	1	1	5	4	2	3	5	2
60	1	2	2	2	3	4	3	2	3	4	2	3	1	4	2	3
61	2	3	1	4	4	1	3	1	4	5	3	2	4	5	4	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	1	4	5	3	5	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4
64	4	3	1	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	1	1	5
65	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	1	4	3	5	4	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4
67	3	3	3	2	3	3	1	2	1	4	1	3	1	3	2	5
68	5	2	4	3	4	4	3	1	4	2	3	3	3	2	3	4
69	4	5	2	4	2	3	3	3	2	3	5	3	4	4	3	2
70	2	3	4	2	4	4	3	4	3	5	4	4	2	3	5	3
71	4	2	3	3	3	2	4	2	1	3	5	2	4	4	2	4
72	4	1	5	4	5	4	2	4	1	1	5	4	2	5	4	2
73	3	3	2	5	2	3	4	2	3	4	2	3	1	2	3	3
69	4	5	2	4	2	3	3	3	2	3	5	3	4	4	3	2
75	4	2	3	3	2	5	5	4	1	5	1	1	2	1	1	2
76	5	3	4	4	1	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
77	5	3	1	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4
78	3	1	3	4	4	2	3	3	1	2	4	3	4	3	2	2
79	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3	5	4	2	3	3

80	4	4	3	2	4	4	1	4	1	3	4	2	4	4	3	5
81	3	1	4	1	2	3	3	4	2	1	5	4	2	3	5	3
82	4	3	2	5	4	4	3	2	1	4	2	3	2	4	2	1
83	2	3	4	2	3	2	3	2	2	5	3	2	1	5	4	4
84	5	3	3	3	5	4	4	1	3	5	1	1	5	2	3	5
85	2	4	5	4	2	3	2	5	1	4	3	3	2	3	2	5
86	4	2	2	3	4	5	4	2	2	5	4	4	3	1	1	4
87	5	4	4	2	2	5	3	3	1	4	3	2	4	3	3	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	3	5	4	4	1	4	2	3	1	2	4	3	2	3	2	3
90	5	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3	5	3	2	3	4
91	2	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	4	3	2
92	4	3	3	1	2	1	4	4	1	1	5	4	3	3	5	3
93	3	2	5	2	4	2	2	4	3	4	2	3	1	4	2	5
94	5	2	2	1	3	4	4	3	4	5	3	2	4	5	4	3
95	3	1	4	5	2	3	3	1	2	5	1	1	2	2	3	1
96	5	3	3	3	1	2	5	2	3	4	3	3	5	3	2	4
97	4	4	2	5	4	1	2	1	4	5	4	4	2	1	1	3
98	5	1	2	5	3	4	4	5	3	4	3	2	1	3	3	1
99	5	4	1	2	1	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3
100	4	2	3	4	2	5	2	5	3	2	4	3	5	3	2	4
101	2	3	4	2	1	2	2	5	5	2	3	5	5	2	3	3
102	3	1	3	3	3	4	1	2	3	3	4	2	4	2	2	2
103	3	5	4	4	4	2	3	4	4	1	5	4	1	3	3	4
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	2	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	2	3	5	4	3
106	4	1	3	2	2	3	4	4	5	5	1	1	1	1	2	5
107	2	3	5	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	1

108	3	3	2	3	3	2	4	4	2	5	4	4	2	4	4	4
109	3	3	4	5	5	4	3	2	1	4	3	2	5	2	1	5
110	3	4	5	2	2	3	5	4	3	2	2	3	2	3	2	5
111	1	2	2	4	4	5	2	3	1	2	4	3	1	2	3	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	3	3	3	2	1	2	4	5	3	3	4	2	5	2	4	4
114	4	5	3	2	4	1	1	3	3	1	5	4	5	5	2	2
115	5	2	4	1	2	5	3	4	5	4	2	3	4	4	5	3
116	2	4	3	3	1	2	3	5	3	5	3	2	1	5	2	4
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3
119	5	4	2	4	3	3	2	4	5	5	4	4	1	5	5	5
120	2	3	4	3	4	4	4	2	5	4	3	2	4	2	5	1
121	3	1	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	5	4	4
122	4	2	2	4	4	4	5	4	2	2	4	3	5	3	3	5
123	5	2	2	3	3	2	2	5	1	2	3	5	2	5	3	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	5	4	3	5	1	5
126	4	2	4	2	4	5	4	4	5	4	2	3	5	4	3	4
127	1	2	4	4	2	1	1	4	3	5	3	2	5	3	4	2
128	2	1	1	3	4	2	3	4	5	5	1	1	4	4	2	3
129	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4
130	2	4	4	2	2	3	3	2	4	5	4	4	3	1	2	2
131	1	1	2	1	1	2	4	1	4	4	3	2	2	3	1	3
132	5	4	1	3	4	1	2	5	5	2	2	3	1	4	4	5
133	3	2	5	4	3	4	4	2	5	2	4	3	3	3	1	1
134	1	3	3	2	1	4	3	3	4	2	3	5	4	2	2	4
135	2	1	1	1	2	4	5	4	2	3	4	2	2	1	3	5

136	3	4	2	2	2	2	2	3	1	1	5	4	4	4	1	5
137	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	2	5	4	4
138	1	1	3	2	3	3	3	3	1	5	3	2	1	2	2	5
139	2	2	1	1	2	5	4	4	1	5	1	1	4	4	5	4
140	3	2	2	5	2	2	2	4	5	4	3	3	2	3	2	2
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	5	3	5	1	3	3	3	1	2	4	3	2	3	5	3	4
143	2	2	5	2	4	2	5	2	1	2	2	3	3	3	5	2
144	4	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	3	2	4	5	3
145	3	1	3	3	4	2	4	5	1	2	3	5	1	2	4	5
146	1	3	2	1	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	3	2
147	3	4	3	2	2	3	2	5	1	1	5	4	4	2	3	3
148	2	1	4	3	1	2	2	5	3	4	2	3	2	3	2	4
149	3	4	4	5	4	1	1	2	1	5	3	2	4	3	1	2
150	4	2	3	5	3	4	3	4	1	5	1	1	2	2	3	3
151	4	3	2	1	3	3	4	2	2	4	3	3	1	1	4	5
152	3	1	3	3	4	2	3	3	3	5	4	4	4	1	2	3
153	2	1	2	2	2	1	4	4	1	4	3	2	2	4	4	1
154	3	3	1	3	4	2	2	3	5	2	2	3	3	3	2	4
155	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	1	5
156	1	1	1	4	2	3	3	2	3	2	3	5	4	5	4	5
157	3	3	4	3	1	2	5	4	2	3	4	2	4	3	1	4
158	1	3	2	2	4	1	2	3	1	1	5	4	4	2	2	5
159	4	3	4	3	3	4	4	5	2	4	2	3	2	1	3	2
160	2	4	1	2	1	4	4	5	3	5	3	2	2	4	1	3
161	4	2	3	1	2	4	1	3	2	5	1	1	1	3	4	4
162	2	4	2	3	2	2	3	4	1	4	3	3	5	2	2	2
163	3	3	3	1	4	4	3	5	1	5	4	4	2	1	5	3

164	2	5	4	4	3	3	3	2	1	4	3	2	3	4	2	5
165	3	2	4	2	2	5	4	3	2	2	2	3	4	5	1	3
166	4	4	3	4	2	2	2	4	3	3	2	2	3	5	3	1
167	1	3	2	3	1	4	4	2	1	4	3	3	2	3	5	4
168	2	2	3	3	3	3	3	3	1	4	5	1	3	2	5	3
169	3	1	2	3	4	2	5	4	1	3	5	4	2	1	4	1
170	2	3	1	4	2	1	2	5	2	2	1	2	3	1	3	3
171	3	4	3	2	4	2	4	3	1	3	3	5	1	4	3	4
172	2	2	1	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3
173	4	3	4	3	2	3	4	4	1	1	3	1	2	2	1	2
174	2	3	2	5	1	2	1	4	2	3	4	3	5	5	3	4
175	1	3	4	2	4	1	3	4	3	1	4	5	2	3	4	1
176	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	5	1	5	2	3
177	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	5
178	1	4	3	2	4	2	4	1	3	4	3	1	5	3	2	1
179	3	2	4	1	2	1	2	5	5	1	2	2	5	2	1	4
180	3	4	2	2	4	2	4	2	4	3	1	3	4	5	4	5
181	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	1	1	4	1	5
182	4	5	3	3	2	3	5	4	2	3	1	4	2	5	2	4
183	2	2	5	5	1	2	2	3	4	4	4	2	3	5	3	5
184	4	4	2	2	4	1	4	2	3	4	2	5	1	4	1	4
185	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	2
186	5	2	3	3	1	4	4	4	5	2	3	1	2	4	2	3
187	2	1	2	1	2	4	2	4	5	3	3	3	5	2	5	4
188	4	5	1	2	2	2	4	3	4	2	3	5	2	3	2	2
189	3	5	2	2	4	4	3	1	3	1	4	5	1	2	1	3
190	1	5	4	4	3	3	5	2	1	3	2	4	3	1	3	5
191	2	4	3	3	2	5	2	1	1	1	4	1	5	2	5	1

192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
193	4	1	2	2	1	4	3	3	4	2	5	3	4	4	4	5
194	3	2	4	1	3	3	2	5	3	4	2	1	1	5	3	5
195	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
196	2	4	1	4	2	1	1	2	4	3	3	2	3	2	2	5
197	1	3	2	4	4	2	3	4	3	3	2	5	1	5	1	4
198	3	2	2	2	3	4	4	2	2	4	1	2	4	2	3	2
199	4	2	4	4	2	3	3	3	5	2	2	1	2	5	4	3
200	1	1	3	3	1	2	4	4	3	4	4	3	5	3	2	4
201	4	3	2	5	4	1	2	3	1	3	3	5	2	5	4	2
202	2	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	1	4	2	3
203	3	1	1	4	5	2	3	2	3	2	2	4	3	5	1	5
204	1	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	5	4	1	1
205	5	2	4	2	4	1	2	3	2	3	3	3	5	3	4	4
206	3	3	2	1	2	2	4	5	2	2	1	2	4	4	2	5
207	4	1	4	2	4	4	1	1	3	1	2	1	3	2	5	5
208	2	2	3	4	2	3	4	5	1	2	2	3	3	1	4	4
209	4	4	2	3	5	5	1	3	1	4	4	4	2	3	3	5
210	2	3	1	2	1	1	3	4	1	3	3	2	1	4	2	4
211	3	2	4	1	4	3	3	5	1	5	2	4	3	3	3	2
212	2	1	3	4	2	4	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3
213	1	4	2	3	3	1	4	3	2	4	1	1	2	1	3	4
214	3	3	5	2	1	4	2	4	4	3	3	4	4	4	1	2
215	4	2	3	5	5	2	4	2	3	1	4	2	2	5	3	3
216	2	5	2	3	3	3	3	3	5	2	4	3	1	2	2	5
217	3	3	1	2	4	1	5	4	5	2	2	3	4	4	1	2
218	4	2	4	1	2	2	2	5	3	4	4	3	2	3	4	3
219	5	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4

220	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	5	1	3	5	5	2
221	3	3	1	2	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3
222	3	2	4	1	2	3	1	4	1	1	4	4	2	4	3	5
223	5	1	2	4	1	2	3	4	1	3	3	2	1	2	2	3
224	1	4	2	2	4	1	3	2	3	4	2	4	3	1	5	1
225	2	2	4	5	2	4	3	2	2	2	1	2	4	2	3	4
226	2	4	3	4	2	2	4	1	1	4	2	1	2	3	2	5
227	4	3	2	3	4	5	2	5	1	3	4	4	4	3	1	5
228	2	2	1	2	3	4	4	2	1	2	3	2	2	2	4	4
229	4	1	4	1	2	3	3	3	1	1	2	3	1	1	2	5
230	2	4	3	4	1	2	5	4	2	4	1	3	4	1	5	2
231	3	3	2	3	5	5	2	3	2	3	4	4	2	4	4	3
232	4	2	5	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4
233	2	5	3	5	3	5	3	3	4	5	2	4	3	2	2	2
234	4	3	2	3	1	5	4	4	5	3	5	2	4	5	5	3
235	3	2	1	2	4	4	2	4	3	2	3	2	4	3	1	5
236	1	1	4	1	2	3	4	3	3	1	2	1	4	2	5	3
237	3	4	3	4	1	4	3	1	4	4	1	5	2	1	3	1
238	2	3	2	3	4	2	5	2	1	3	4	2	2	4	4	4
239	4	2	1	2	3	3	2	1	2	2	3	3	1	3	4	3
240	5	1	4	1	2	2	4	5	3	1	2	4	5	2	3	1
241	5	4	2	4	5	1	3	3	1	4	1	3	2	1	1	3
242	2	2	1	2	3	2	2	5	4	2	4	2	3	4	2	4
243	5	2	4	1	2	5	2	5	2	2	2	3	4	5	1	3
244	4	1	3	4	1	4	1	2	3	4	5	3	3	5	5	2
245	3	3	2	3	5	5	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4
246	5	4	5	2	4	3	4	2	2	2	3	5	3	2	3	1
247	4	1	3	5	3	2	3	3	5	1	2	3	2	1	5	3

248	2	4	2	3	2	5	4	4	2	4	1	4	4	1	2	5
249	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	1
250	2	3	4	1	3	5	4	4	2	2	3	2	2	3	2	4
251	3	1	3	4	2	3	3	2	3	5	2	3	2	2	3	5
252	3	5	2	3	4	5	5	4	4	3	5	2	3	5	2	5
253	2	4	1	2	3	4	2	3	5	2	3	1	4	3	1	4
254	1	2	4	1	5	5	4	5	1	1	2	1	2	2	4	5
255	2	5	2	4	4	4	2	1	2	4	1	1	1	4	3	4
256	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	2	4	2	3	3	2
257	2	2	1	2	3	4	3	5	1	3	2	2	3	2	4	3
258	3	1	3	1	2	2	4	3	1	1	4	4	3	1	2	4
259	4	3	5	3	1	1	2	4	3	4	3	3	5	2	4	2
260	2	4	3	1	4	3	3	4	4	2	2	5	4	2	2	3
261	1	2	4	2	4	4	3	5	5	4	2	2	5	4	2	5
262	3	3	4	3	5	3	2	5	3	3	1	4	3	3	1	1
263	2	3	5	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
264	2	2	5	2	5	1	3	2	2	3	4	2	1	1	1	5
265	3	4	4	3	5	4	2	1	3	4	2	1	2	4	3	5
266	3	3	2	3	4	5	1	3	5	2	4	2	3	3	2	4
267	2	2	1	2	5	2	4	4	2	4	3	4	4	5	1	5
268	1	1	3	1	5	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4
269	2	4	4	3	4	3	2	3	4	5	1	2	1	4	3	2
270	4	3	2	1	5	2	5	3	2	2	4	1	2	3	3	3
271	3	2	3	4	1	5	3	3	1	4	3	4	3	2	4	4
272	2	5	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2
273	3	3	3	4	4	4	1	5	3	2	4	2	5	2	4	3
274	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	4	3	5
275	1	1	5	5	5	1	1	3	5	2	4	2	3	3	2	1

276	2	4	2	3	4	2	3	5	3	4	3	4	4	5	1	4
277	1	3	1	2	5	3	4	3	4	3	2	3	2	2	4	5
278	5	2	3	1	5	3	2	4	5	5	1	2	1	4	3	5
279	4	1	4	3	4	2	3	4	3	2	4	1	2	3	3	4
280	1	4	2	1	5	1	3	5	2	4	3	4	3	2	4	5
281	3	2	3	4	1	1	2	5	4	1	2	4	3	1	2	4
282	5	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	5	2	4	2
283	5	3	3	4	4	3	3	2	2	1	4	4	4	4	2	3
284	4	2	3	3	3	2	2	1	4	4	3	3	3	2	1	4
285	4	2	1	5	3	5	1	3	3	2	2	5	2	3	3	2
286	2	1	4	4	2	3	4	4	2	4	2	2	5	3	2	3
287	2	3	3	4	2	2	3	2	1	3	1	4	1	3	3	5
288	3	4	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	1	5	2
289	2	1	1	2	3	4	5	3	2	3	4	2	3	2	1	1
290	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	1	1	2	1	4
291	5	2	2	2	1	2	2	3	5	2	4	2	3	1	4	2
292	4	3	4	2	4	1	1	5	4	4	3	4	2	4	2	3
293	2	1	1	1	1	4	2	1	1	3	2	3	1	3	1	5
294	4	1	4	4	4	5	1	3	1	5	1	2	3	2	4	3
295	5	4	3	3	3	5	3	5	1	2	4	1	2	5	3	2
296	3	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	4
297	3	2	1	1	1	2	2	4	1	3	3	3	2	2	5	5
298	2	1	4	4	4	1	3	4	2	2	4	2	2	1	3	5
299	4	4	2	2	2	1	3	5	1	1	2	1	5	2	5	4
300	4	2	4	4	4	4	2	5	2	2	4	2	1	2	2	5
301	3	4	1	1	2	3	4	4	5	4	3	4	3	1	4	2
302	1	2	3	4	2	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3
303	1	1	3	3	1	5	2	1	2	5	1	2	1	3	1	4

304	3	4	2	2	3	3	1	3	4	2	4	1	3	2	4	2
305	3	3	3	5	2	2	4	4	3	4	3	4	2	5	3	3
306	2	2	5	3	1	1	3	2	3	1	2	4	4	3	2	5
307	3	5	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	5	3
308	5	3	4	1	2	3	5	3	1	1	4	4	1	1	3	1
309	4	2	2	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	1	4	4
310	4	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	5	2	4	2	3
311	2	4	1	1	1	4	1	5	1	4	2	2	1	3	1	1
312	1	3	3	4	3	1	2	1	4	3	1	4	3	2	4	3
313	2	2	2	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2	5	3	4
314	2	1	1	2	1	3	3	5	2	3	4	2	4	3	2	3
315	1	4	3	5	3	2	4	3	3	4	2	1	2	2	5	2
316	3	2	2	3	2	5	2	4	2	2	4	2	1	1	3	4
317	2	2	4	2	4	3	3	4	1	4	3	4	1	2	1	1
318	1	1	2	1	2	2	3	5	1	3	2	3	3	1	4	3
319	3	3	1	4	1	1	2	5	5	5	1	2	2	4	2	5
320	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	1	1	3	1	1
321	3	1	3	1	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4
322	4	3	2	4	2	2	2	1	2	3	3	3	2	5	3	5
323	4	2	5	3	5	1	1	3	5	2	4	2	4	3	2	5
324	3	4	3	2	3	4	4	4	2	1	2	1	2	2	5	4
325	2	2	2	5	2	3	3	2	5	2	4	2	1	1	3	5
326	1	1	1	3	1	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4
327	4	4	1	2	4	5	5	3	1	3	2	3	2	1	4	2
328	3	3	4	1	2	3	3	3	3	5	1	2	5	3	2	3
329	2	2	3	4	1	2	2	3	4	2	4	1	5	2	3	4
330	5	5	2	2	4	1	1	5	2	4	3	4	2	1	3	2
331	4	3	5	1	3	4	2	1	1	1	2	4	3	4	2	3

332	3	2	3	4	2	3	1	3	3	3	2	2	2	5	4	5
333	5	1	2	3	5	2	3	5	2	1	4	4	5	2	3	1
334	5	2	1	2	3	1	4	3	4	4	3	3	3	5	2	4
335	5	1	4	5	2	4	2	4	2	2	2	5	3	4	1	5
336	1	3	3	3	1	3	3	4	1	4	2	2	1	1	1	5
337	2	4	2	2	4	2	3	5	2	3	1	4	1	2	4	4
338	4	1	1	1	2	5	2	5	1	3	3	3	3	2	2	5
339	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	2	1	4	4	4
340	2	2	4	2	4	3	3	2	1	4	2	1	4	3	3	2
341	1	3	2	1	3	3	2	1	3	2	4	2	2	2	5	3
342	4	1	1	4	2	3	2	1	1	4	3	4	4	2	2	4
343	3	4	4	3	5	4	1	3	3	3	2	3	3	1	4	2
344	2	3	3	2	3	2	3	5	1	5	1	2	3	3	3	3
345	5	1	2	5	2	1	4	3	3	2	4	1	3	4	2	5
346	3	2	5	3	5	3	2	4	2	4	3	4	4	2	1	1
347	2	2	3	1	5	2	3	4	1	3	3	3	2	4	2	4
348	1	4	2	5	2	1	3	5	2	2	4	2	4	3	4	5
349	4	3	1	5	3	4	2	5	1	1	2	1	3	2	3	5
350	3	2	3	5	2	5	4	4	2	2	4	2	5	1	2	4
351	2	2	1	5	5	2	3	2	1	4	3	4	2	4	1	5
352	1	1	5	2	3	5	2	1	1	3	2	3	4	3	4	4
353	4	3	5	3	3	4	1	3	3	5	1	2	3	3	3	2
354	2	4	1	2	3	4	4	4	5	2	4	1	2	4	2	3
355	2	1	2	4	3	5	3	3	4	4	3	4	1	2	1	4
356	4	4	5	4	5	3	2	3	3	1	1	1	2	4	2	2
357	3	2	2	3	2	3	5	3	2	3	5	1	4	3	4	3
358	3	3	5	2	4	5	3	3	3	1	4	1	3	2	3	5
359	2	1	5	5	4	3	2	3	4	1	1	1	5	1	1	2

360	3	5	2	3	5	3	1	5	5	1	2	2	2	1	1	3	
361	4	5	3	3	4	5	5	5	1	1	2	3	2	1	3	4	4

Satisfacción del usuario																													
Tratamiento médico						Instalaciones					Médico					Elementos de atención				Explicación				Dificultad					
ITM01	ITM02	ITM03	ITM04	ITM05	ITM06	ITM07	ITM08	ITM09	ITM10	ITM11	ITM12	ITM13	ITM14	ITM15	ITM16	ITM17	ITM18	ITM19	ITM20	ITM21	ITM22	ITM23	ITM24	ITM25	ITM26	ITM27	ITM28	ITM29	
1	3	5	4	3	4	3	2	3	5	3	5	2	1	2	3	3	4	3	5	5	3	2	3	3	2	3	3	2	3
2	5	4	3	1	1	1	2	1	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1	2	1	2	5	1	2	5	1	2	5
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	4	2	4	3	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	4	2	2	4	2
7	2	3	2	5	4	1	2	4	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	1	4	5	1	4	5	1	4	5	1
8	1	1	1	3	5	4	1	2	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3
9	3	3	3	4	4	5	3	4	2	4	3	1	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	3	2	3	2	2	2	5	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	3	4	4	3	4	4	3
12	3	2	3	3	1	1	3	1	5	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3
13	3	4	3	3	3	3	3	3	1	5	4	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
14	3	2	3	3	4	5	1	4	5	3	5	3	1	1	3	1	3	4	5	5	4	3	5	1	3	5	4	3	
15	3	3	2	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
16	3	5	3	2	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4
17	5	4	4	2	2	3	4	2	3	2	4	2	4	5	4	2	1	2	2	3	4	5	2	4	5	2	4	5	2
18	5	5	2	4	4	2	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
19	4	5	5	3	3	2	2	3	2	3	1	3	1	3	1	5	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
21	2	4	2	3	1	3	2	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
22	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2

22	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
23	2	1	2	1	4	2	2	4	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	5	1	4	5	1	4	5	1	
24	1	2	1	4	2	4	1	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	
25	4	2	4	5	3	2	5	3	2	5	2	5	2	5	2	4	2	5	3	2	1	5	5	1	5	5	1	5	5	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	2	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
28	4	2	4	5	2	1	4	2	1	5	5	5	2	5	2	5	2	5	4	1	2	1	5	2	1	5	2	1	5	
29	5	2	5	4	4	3	5	4	3	4	2	5	2	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	1	4	2	3	4	4	3	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	4	1	4	2	3	4	4	3	4	1	1	2	1	3	4	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
34	2	4	2	3	4	1	2	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	
35	3	2	3	5	2	3	3	1	3	5	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	2	3	5	2	3	5	
36	5	3	5	3	3	5	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
37	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	5	2	1	5	2	1	5	2	1	
38	1	1	1	4	1	4	1	5	4	4	1	4	1	4	3	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	4	3	4	5	2	5	4	2	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	
43	5	3	5	4	1	4	5	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	2	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
46	3	2	3	4	2	4	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	1	4	5	1	4	5	1	4	

47	4	4	4	2	3	2	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	
48	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	
49	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5
50	5	2	5	3	2	1	5	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	
51	3	4	3	1	4	4	3	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	4	5	1	4	5	1	4	5	1	4	5	1	
52	1	2	1	4	3	5	1	3	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	5	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	
53	4	1	4	5	2	5	4	2	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	
56	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	2	5	2	5	2	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	
57	5	3	5	4	2	2	5	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	
58	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	
59	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	
60	3	2	3	4	5	2	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	
61	4	4	4	2	2	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	5	3	5	3	1	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	4	5	1	4	5	1	4	5	1	
64	5	3	5	3	2	4	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	4	5	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
67	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
68	4	3	4	2	2	5	4	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	
69	2	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	4	
70	4	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
71	3	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	2	3	5	2	3	5	2	3	5	
72	5	4	5	2	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1	5	2	1	5	2	1	5	2	1	5	2
73	2	5	2	4	4	2	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	
69	2	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	4	
75	2	3	2	1	2	5	2	2	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	5	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
76	1	4	1	3	1	2	1	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
77	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	
79	3	2	3	4	2	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
80	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	
81	2	1	2	4	3	5	2	3	5	4	1	4	1	4	1	4	1	4	3	5	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	
82	4	5	4	3	5	3	4	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
83	3	2	3	5	2	1	3	2	1	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	1	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
84	5	3	5	2	4	4	5	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
85	2	4	2	4	3	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
86	4	3	4	2	2	5	4	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
87	2	2	2	2	1	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	1	4	1	3	4	2	1	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4
90	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4
91	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2
92	2	1	2	4	3	2	2	3	2	4	1	4	1	4	1	4	1	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
93	4	2	4	3	5	3	4	5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	2	
94	3	1	3	2	2	5	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	2	5	2	1	4	3	2	4	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	3	1	4	1	1	4	1	1	4	1	4	1
96	1	3	1	4	3	1	1	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4

98	3	5	3	1	1	3	3	1	3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
99	1	2	1	2	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	1	2	4	1	2	4	1	2	
100	2	4	2	1	4	3	2	4	3	1	4	1	4	1	4	1	4	3	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	
101	1	2	1	3	2	4	1	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	1	3	4	1	3	4	
103	4	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	5	4	3	5	4	3	5	4	3	
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	4	4	4	2	1	1	4	1	1	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	1	4	4	2	4	4	2	4	4	2	
106	2	2	2	4	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	1	3	4	1	3	4	1	3	4	
107	4	4	4	3	2	5	4	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	
108	3	3	3	5	5	1	3	5	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	1	3	2	5	3	2	5	3	2	5
109	5	5	5	2	4	4	5	4	4	2	5	2	5	2	5	2	5	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	
110	2	2	2	4	1	5	2	1	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
111	4	4	4	2	2	5	4	2	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
113	1	2	1	4	1	5	1	1	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
114	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	3	2	5	3	2	5	3	2	
115	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	
116	1	3	1	3	5	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
118	4	2	4	3	1	2	4	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
119	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4	
120	4	3	4	2	5	5	4	5	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	5	3	4	2	3	4	2	3	4	2	
121	2	3	2	4	5	1	2	5	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3	4	
122	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
121	2	3	2	4	5	1	2	5	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	1	1	3	4	1	3	4	1	3	4	
122	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
123	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	2	5	2	2	5	2	2	5	
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
125	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
126	4	2	4	2	1	5	4	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	
127	2	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	
128	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	3	1	3	1	1	3		
129	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
130	2	2	2	1	4	4	2	4	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1	
131	1	1	1	4	2	2	1	2	2	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2	2	1	2	4	1	2	4	1	2	4	
132	4	3	4	3	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	
133	3	4	3	1	4	5	3	4	5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	5	2	5	1	2	5	1	2	5	1	
134	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
135	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	
136	2	2	2	4	3	5	2	3	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	5	4	2	4	4	2	4	4	2	4	
137	4	4	4	3	1	5	4	1	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	3	2	3	2	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	
139	2	1	2	2	2	5	2	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	5	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
140	2	5	2	1	5	4	2	5	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
142	3	1	3	4	1	3	3	1	3	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	
143	4	2	4	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	5	2	2	5	2	2	5	2	2	
144	2	3	2	4	5	2	2	5	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	2	2	1	4	2	1	4	2	1	4	
145	4	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	
146	3	1	3	2	4	5	3	4	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	5	3	2	3	2	2	3	2	2	2	

147	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	4	3	1	4	3	1	4	3	1	
148	1	3	1	4	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	1	4	4	1	4	4	
149	4	5	4	3	2	4	4	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
150	3	5	3	3	1	2	3	1	2	3	5	3	5	3	5	3	5	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
151	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	1	4	1	4	1	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	
152	4	3	4	2	4	5	4	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	1	3	2	1	3	2	1	3	2	
153	2	2	2	4	2	3	2	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	1	2	4	1	2	4	1	2	4	
154	4	3	4	3	4	1	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	
155	3	4	3	2	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	
156	2	4	2	1	1	5	2	1	5	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
157	1	3	1	4	4	5	1	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
158	4	2	4	3	1	4	4	1	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
159	3	3	3	1	2	5	3	2	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	5	3	4	1	3	4	1	3	4	1	
160	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	
161	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
162	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	
163	4	1	4	3	2	2	4	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	3	4	3	2	5	3	3	5	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	3	5	4	2	5	4	2	5	4	2	
165	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2
166	2	4	2	1	1	3	2	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	3	4	3	1	4	3	1	4	3	1	
167	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
168	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	
169	4	3	4	2	5	3	4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
170	2	4	2	4	4	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	4	3	1	4	3	1	4	
171	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
172	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
173	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	3	4	1	3	4	1	3	4	1	
174	1	5	1	4	1	2	1	1	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	
175	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
176	3	4	3	3	4	1	3	4	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
178	4	2	4	2	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	3	2	4	3	2	4	3	2	
179	2	1	2	4	2	1	2	2	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2	1	2	4	4	2	4	4	2	4	4	
180	4	2	4	3	1	4	4	1	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	4	2	3	4	2	3	4	2	3
181	3	4	3	2	4	5	3	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	3	4	2	3	4	2	3	4	2	
182	2	3	2	1	1	5	2	1	5	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	5	5	3	1	5	3	1	5	3	1	
183	1	5	1	4	2	4	1	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	
184	4	2	4	3	3	5	4	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	4	2	3	4	2	3	4	2	3
185	3	4	3	1	1	4	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	3	4	1	3	4	1	3	4	1	
186	1	3	1	2	4	2	1	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
187	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
188	2	2	2	4	5	4	2	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	4	5	1	4	5	1	4	5	1	4
189	4	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	2	3	5	2	3	5	2	3	
190	3	4	3	2	1	3	3	1	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	3	5	4	2	5	4	2	5	4	2	
191	2	3	2	2	3	5	2	3	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	4	3	2	4	3	2	4	3	2	
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
193	1	2	1	3	5	4	1	5	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
194	3	1	3	4	4	5	3	4	5	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	5	2	4	4	2	4	4	2	4	4	
195	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
196	2	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4
197	4	4	4	3	2	5	4	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3



246	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3		
247	3	5	3	2	3	1	3	3	1	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	1	1	3	2	1	3	2	1	3	2		
248	2	3	2	1	5	3	2	5	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	5	3	4	2	1	4	2	1	4	2	1		
249	1	2	1	3	2	5	1	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	2	1	3	2	1	3	2	1	3		
250	3	1	3	2	4	1	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1	3	4	2	3	4	2	3	4	2		
251	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4		
252	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	5	2	3	5	2	3	3		
253	3	2	3	5	2	5	3	2	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	4	1	5	4	1	5	4	1	5		
254	5	1	5	4	1	4	5	1	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4		
255	4	4	4	2	4	5	4	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	5	2	2	5	2	2	5	2	2		
256	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
257	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
258	2	1	2	1	4	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	
259	1	3	1	4	2	4	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4		
260	4	1	4	4	4	4	2	4	4	2	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	
261	4	2	4	5	2	3	4	2	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	2	4	5	2	4	5	2	4	5
262	5	3	5	3	2	5	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
263	3	2	3	5	1	1	3	1	1	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	1	1	3	5	5	3	5	5	3	5	5
264	5	2	5	5	3	4	5	3	4	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	3	4	2	5	5	2	5	5	2	5	5
265	5	3	5	4	1	5	5	1	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	3	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	2	5	3	2	5	3	2	5
267	5	2	5	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	2	1	5	2	1	5	2	1	5	2
268	5	1	5	4	1	5	5	1	5	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	5	1	3	4	1	3	4	1	3	4
269	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
270	5	1	5	1	3	2	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	
271	1	4	1	2	3	3	1	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
272	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4
273	4	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	2	3	5	2	3	5	2	3	5
275	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	1	5	4	1	5	4	1	5	4
276	4	3	4	5	2	1	4	2	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	1	4	2	5	4	2	5	4	2	5
277	5	2	5	5	1	4	5	1	4	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	1	4	3	1	5	3	1	5	3	1	5
278	5	1	5	4	4	5	5	4	5	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	5	2	3	4	2	3	4	2	3	4
279	4	3	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	1	4	5	1	4	5	1	4	5
280	5	1	5	1	3	4	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	2	1	4	2	1	4	2	1	4
281	1	4	1	2	4	5	1	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	3	2	2	3	2	2	3	2
282	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
283	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
285	3	5	3	2	1	4	3	1	4	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	1	4	2	1	2	2	1	2	2	1	2
286	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2	1	4	2	1	4	2	1	4	2
287	2	4	2	1	2	3	2	2	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1
288	1	2	1	3	3	5	1	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	4	2	3	4	2	3	4	2	3
289	3	2	3	4	5	2	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	1	1	4	1	1	4	1	1	4
290	1	3	4	1	4	3	4	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	3	4	4	1	4	4	1	4	4	1
291	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4
292	4	1	4	2	4	2	4	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	2	3	4	1	3	4	1	3	4	1
293	1	1	1	2	2	3	1	2	3	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2	3	1	1	4	1	1	4	1	1	4
294	4	4	2	3	1	5	4	1	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	5	1	4	3	1	4	3	1	4	3

295	2	2	3	1	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	
296	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	
297	1	1	1	4	2	1	1	2	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2	4	2	1	4	2	1	4	2	1	4	
298	4	4	4	4	2	5	1	1	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	5	1	4	2	1	4	2	1	4	2	
299	2	2	2	4	3	5	2	3	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	5	4	2	4	4	2	4	4	2	4	
300	4	4	4	2	5	4	4	5	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	
301	2	1	2	2	1	5	2	1	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	5	4	1	2	4	1	2	4	1	2	
302	2	4	2	1	4	2	2	4	2	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	
303	1	2	1	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	
304	3	2	2	2	1	4	3	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	
305	2	5	2	2	4	2	2	4	2	1	5	1	5	1	1	5	1	4	2	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	
306	1	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	5	3	2	5	3	2	5	3	
307	3	2	3	2	2	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	4	2	5	4	2	5	4	2	
308	2	1	2	2	5	3	2	5	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	5	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	
309	2	4	2	2	3	1	2	3	1	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
310	2	2	2	1	4	4	2	4	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
311	1	1	1	3	2	3	1	2	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	
312	3	4	3	2	1	1	3	1	1	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
313	2	3	2	1	4	3	2	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
314	1	2	1	3	3	4	1	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	1	1	3	1	1	3	1	1	3	
315	3	5	3	2	2	3	3	2	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	2	3	4	3	2	4	3	2	4	
316	2	3	2	4	5	2	2	5	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	
317	4	2	4	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	
318	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
319	1	4	1	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	1	4	3	1	4	
320	4	2	4	3	2	5	4	2	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	2	4	3	2	4	3	2	4	3	
321	3	1	3	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	
322	2	4	2	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	2	5	3	2	5	3	2	5	
323	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	5	3	2	5	3	2	5	3	
324	3	2	3	2	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	2	4	3	2	4	3	2	
325	2	5	2	1	5	4	2	5	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	
326	1	3	1	4	3	5	1	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	1	1	4	1	1	4	1	1	4	
327	4	2	4	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	1	2	4	1	2	4	1	2	
328	2	1	2	1	4	2	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	4	1	3	4	1	3	4	1	
329	1	4	1	4	2	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	
330	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	5	2	3	5	2	3	5	2	3	
331	3	1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	5	2	3	5	2	3	5	2
332	2	4	2	5	2	3	2	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	2	3	5	2	3	5	2	3	5	
333	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	1	2	3	1	2	3	1	2	
334	3	2	3	2	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
335	2	5	2	1	2	4	2	2	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	2	4	1	4	1	1	4	1	1	4	1	
336	1	3	1	4	1	5	1	1	5	4	3	4	3	4	1	1	3	4	1	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
337	4	2	4	2	1	5	4	1	5	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	5	4	2	2	4	2	2	4	2	2	
338	2	1	2	1	4	4	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
339	1	4	1	4	2	5	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	
340	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	4	4	2	4	3	2	4	1	2	
341	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	
342	2	4	2	5	5	3	2	5	3	5	4	5	4	5	4	1	4	1	5	3	1	1	5	1	1	5	1	1	5	

342	2	4	2	5	5	3	2	5	3	5	4	5	4	5	4	1	4	1	5	3	1	1	5	1	1	5	1	1	5
343	5	3	5	3	2	4	5	2	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
344	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	3	2	1	3	2
345	2	5	2	5	3	3	2	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	1	1	2	5	1	2	1	1	2	5
346	5	3	5	5	2	5	5	2	5	5	3	1	3	5	3	5	3	5	2	1	2	5	5	2	5	1	1	5	5
347	5	1	5	2	1	1	5	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2
348	2	5	2	3	2	4	2	2	4	1	5	3	5	1	1	1	1	3	2	4	4	2	3	4	1	1	4	2	3
349	3	5	3	2	4	5	3	4	1	2	5	2	5	1	5	2	5	2	4	5	3	1	2	3	1	2	3	1	2
350	2	5	2	5	3	5	2	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	2	3	5	2	1	5	2	3	5
351	5	5	5	3	2	4	1	2	4	3	5	3	5	1	5	3	5	3	2	4	2	1	3	2	1	3	2	1	3
352	3	2	3	3	1	1	3	1	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	5	1	5	3	1	5	3	1	5	3
353	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	5	3
354	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	1	3	4	1	3	4	1	3
355	3	4	1	5	2	3	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	1	2	5	1	2	5	1	2	5
356	5	1	5	2	1	4	5	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	4	4	5	2	4	5	2	4	5	2
357	1	3	2	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4
358	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4
359	4	5	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5
360	5	3	5	4	2	2	5	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	5	2	4	5	2	4	5	2	4
361	4	3	4	1	1	3	4	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	5	3	2	5	3	5	1	3	1

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

PERÚ

Ministerio  
de Salud**HOSPITAL I ESSALUD-RIO NEGRO**

La oficina de seguros y prestaciones económicas del hospital de rio negro hace constar:

Que los bachilleres Elizabeth Isel Sinchi García con DNI 44140608 y Yessenia Lisset Santos Figueroa con DNI 43746076, de la carrera de Administración Pre-grado, de la Universidad Peruana Los Andes, se les otorga y da facilidades para que pueda realizar la investigación titulado "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Pacientes del Hospital I Rio Negro de EsSalud Provincia De Satipo" con fines de obtener su título Profesional.

Rio Negro 24 de enero,2020

  
Victoria Ingueroa Yauri  
REPRESENTANTE DE LA OFICINA DE SEGUROS  
RIO NEGRO - SATIPO  


## FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO





**RESOLUCIÓN N° 2495-2022/D-FCAC-UPLA**  
Huancayo, 24.06.2022

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**VISTO:**

Ley N° 30220, Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes adecuado a la Ley Universitaria N° 30220, Resoluciones Nros. 011-2015-AU, 049-2019-AU, 1118-2019-CU-Vrac, 1094-2021-CU, 0370-2019/CF-FCAC-UPLA, 0033-2020/CF-FCAC-UPLA, 0077-V-2020/CF-FCAC-UPLA, 2060-2021/D-FCAC-UPLA y 2451-2022/D-FCAC-UPLA, Solicitudes S/N, Informe Virtual N° 1474-2022-CGT-FCAC-UPLA; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica los siguientes derechos; aprobar su propio Estatuto y gobernarse de acuerdo con él, y organizar su sistema académico y administrativo<sup>1</sup>;

Que, la Asamblea Universitaria en Sesión Extraordinaria de fecha 13.09.2019, aprueba el Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes, adecuado a la Ley Universitaria N° 30220, y dispone su vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Portal de Transparencia de la Universidad Peruana Los Andes<sup>2</sup>;

Que, los Capítulos I, II, III y IV del Título III del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes, establece los requisitos y las modalidades de Titulación Profesional, entre otras, la Titulación por Tesis<sup>3</sup>;

Que, el Jurado de Sustentación de Tesis estará integrado por los tres Docentes Revisores y será presidido por el Decano. El Secretario o Docente de la Facultad actúa como Secretario del Jurado. El Decano podrá delegar la presidencia entre los Docentes Revisores; asimismo, podrá designar a otro Docente de la Facultad actúa como Secretario de Jurado<sup>4</sup>;

Que, el Decano emitirá resolución en el que se nombrará el jurado y determinará Fecha y Hora de Sustentación<sup>5</sup>;

Que, "a falta de un jurado, por motivos de fuerza mayor asumirá el Jurado suplente nombrado por resolución; a falta de este, el Decano designará mediante Resolución al que lo reemplazará. El sustituto deberá ser Docente de la especialidad o especialidad afín"<sup>6</sup>;

Que, aquellos estudiantes que iniciaron su trámite para la obtención del Título Profesional, antes de la entrada en vigencia del Reglamento aprobado con Resolución N° 0370-2019/CF-FCAC-UPLA, podrán culminar el procedimiento en base a los Reglamentos anteriores<sup>7</sup>;

Que, la Directiva de Proceso Académico para la sustentación de tesis de forma virtual para obtención del título profesional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, establece los procesos relacionados a la sustentación de tesis de forma virtual a nivel de pregrado<sup>8</sup>;

Que, el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables mediante Resolución N° 2060-2021/D-FCAC-UPLA de fecha 05.05.2021, designa como Docentes Revisores: **MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL**, **MTRO. ROMERO NUÑEZ LILIANA INES** y **MTRO. PEREZ CAPCHA CARLOS GEOVANY**; suplente al **MG. PAUCAR HINOSTROZA PEDRO**, de la Tesis Titulada: “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I RIO NEGRO DE ESSALUD, PROVINCIA DE SATIPO - 2019**”, presentado por los Bachilleres en Administración y Sistemas **SANTOS FIGUEROA YESSENIA LISSET** y **SINCHI GARCIA ELIZABETH ISEL**, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración;

Que, el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables mediante Resolución N° 2451-2022/D-FCAC-UPLA de fecha 23.06.2022, declara expedito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración a los Bachilleres en Administración y Sistemas **SANTOS FIGUEROA YESSENIA LISSET** y **SINCHI GARCIA ELIZABETH ISEL** por la Modalidad de Tesis;

Que, de los Docentes Revisores – Dictaminadores mediante los Informes Nros.: 0054-2021-FPGM-FCAC-UPLA de fecha 11.08.2021 del Docente Revisor **MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL**, 001-2020-MGLRN-FCAC-UPLA de fecha 10.06.2021 del Docente Revisor **MTRO. ROMERO NUÑEZ LILIANA INES** y el 004-2021-CGPC-FCAC-UPLA de fecha 30.11.2021 del Docente Revisor **MTRO. PEREZ CAPCHA CARLOS GEOVANY**, que declaran la aprobación de la Tesis antes mencionada, adecuadas a las normas vigentes;

Que, los Bachilleres en Administración y Sistemas **SANTOS FIGUEROA YESSENIA LISSET** y **SINCHI GARCIA ELIZABETH ISEL** mediante Solicitudes S/N de fecha 03.03.2022 respectivamente, solicita se le declare expedito, asimismo, solicita se señale fecha y hora para la sustentación de Tesis;

Que, la Coordinadora de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables mediante Informe Virtual N° 1474-2022-CGT-FCAC-UPLA de fecha 17.05.2022 opina que los Bachilleres en Administración y Sistemas **SANTOS FIGUEROA YESSENIA LISSET** y **SINCHI GARCIA ELIZABETH ISEL**, se encuentra en condición de ser declarado Expedito para sustentar la Tesis Titulada “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I RIO NEGRO DE ESSALUD, PROVINCIA DE SATIPO - 2019**”, por lo que sugiere se expida la Resolución respectiva, fijando fecha y hora, así como los Miembros del Jurado para la sustentación;

Estando a lo actuado y en uso de las atribuciones otorgadas por Ley N° 30220, el Estatuto de la Universidad aprobado por Resolución N° 049-2019-AU, y demás dispositivos legales vigentes;

**RESUELVE:**

**Art. 1°** **AUTORIZAR** la ejecución de la sustentación oral de los Bachilleres en Administración y Sistemas **SANTOS FIGUEROA YESSENIA LISSET** y **SINCHI GARCIA ELIZABETH ISEL**, mediante la Modalidad de Tesis, de forma virtual, en el día y hora que se indican:

**FECHA** : Jueves,, 30.06.2022  
**HORA** : 03:00 p.m.  
**LUGAR** : Facultad de Ciencias Administrativas y Contables - Aplicación GOOGLE MEET

**Art. 2°** **NOMINAR** como miembros del Jurado a los siguientes docentes:

- **MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL**. **PRESIDENTE**  
- **MTRO. ROMERO NUÑEZ LILIANA INES**.  
- **MTRO. PEREZ CAPCHA CARLOS GEOVANY**.  
SUPLENTE: **MG. PAUCAR HINOSTROZA PEDRO**.

Para la sustentación de la Tesis titulada: “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I RIO NEGRO DE ESSALUD, PROVINCIA DE SATIPO - 2019**”, presentado por los Bachilleres en mención.

**Art. 3°** **DISPONER** que el Secretario Docente Maestro **RAÚL GABRIEL ALIAGA FUENTES**, actúa como Secretario del Jurado.

<sup>1</sup> Artículo 8° de la Ley Universitaria N°30220, publicada el 09.07.2014.

<sup>2</sup> Artículo 1° y 3° de la Resolución N° 049-2019-AU de fecha 13.09.2019

<sup>3</sup> Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes, adecuado a la Ley Universitaria N° 30220, aprobado mediante Resolución N° 1118-2019-CU-Vrac de fecha 09.07.2019

<sup>4</sup> Artículo 39° del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes, adecuado a la Ley Universitaria N° 30220, vigente, modificado mediante Resolución N° 1094-2021-CU de fecha 21.07.2021

<sup>5</sup> Artículo 54° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, aprobado mediante Resolución N° 0370-2019/CF-FCAC-UPLA de fecha 07.06.2019 modificado mediante Resolución N° 0033-2020/CF-FCAC-UPLA de fecha 28.01.2020

<sup>6</sup> Artículo 56° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, vigente.

<sup>7</sup> Segunda Disposición Transitoria del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, adecuado a la Ley Universitaria N° 30220, vigente.

<sup>8</sup> Directiva de Proceso Académico para la sustentación de tesis de forma virtual para obtención del título profesional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, aprobada mediante Resolución N° 0077-V-2020/CF-FCAC-UPLA de fecha 08.08.2020

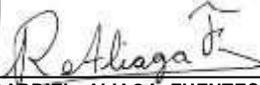
**RESOLUCIÓN N° 2495-2022/D-FCAC-UPLA**  
Huancayo, 24.06.2022

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

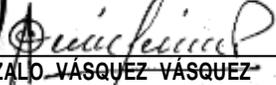
Art. 4° ~~DISTRIBUIR~~, la presente Resolución a las instancias correspondientes, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



  
RAÚL GABRIEL ALIAGA FUENTES  
Secretario Docente



  
DR. WILBER GONZALO VÁSQUEZ VÁSQUEZ  
Decano

C.c:  
DECANATO  
COORDINACIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS – CC.AA.CC.  
JURADOS (03)  
INTERESADA  
ARCHIVO

