



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA
SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO
INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA
METROPOLITANA ESTE, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Macalupu Villegas Jose Natividad

ORCID: <https://orcid.org//0000-0002-3701-1198>

Asesor:

Dr. Reyes Reyes Carla Angelica

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7333-383X>

Línea de investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2023**

TESIS
PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA
SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL
DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE, 2020

Asesor: Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Nombre Completo Firma

Presidente: Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre Completo Firma

Secretario: Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Vocal: Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE, 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Macalupú Villegas José Natividad	DNI: 10034237	
Apellidos y nombres	DNI:	FIRMA

Pimentel, 24 de julio de 2023

* Porcentaje de similitud turnitin:24%

Reporte de similitud

<p><small>NOMBRE DEL TRABAJO</small></p> <p>PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD -</p>	<p><small>AUTOR</small></p> <p>José Natividad Macalupú Villegas</p>
<p><small>RECUENTO DE PALABRAS</small></p> <p>17141 Words</p>	<p><small>RECUENTO DE CARACTERES</small></p> <p>93096 Characters</p>
<p><small>RECUENTO DE PÁGINAS</small></p> <p>92 Pages</p>	<p><small>TAMAÑO DEL ARCHIVO</small></p> <p>645.2KB</p>
<p><small>FECHA DE ENTREGA</small></p> <p>Aug 25, 2023 11:30 AM GMT-5</p>	<p><small>FECHA DEL INFORME</small></p> <p>Aug 25, 2023 11:32 AM GMT-5</p>

● 24% de similitud general
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

• 22% Base de datos de Internet	• 2% Base de datos de publicaciones
• Base de datos de Crossref	• Base de datos de contenido publicado de Cross
• 15% Base de datos de trabajos entregados	

● Excluir del Reporte de Similitud

• Material bibliográfico	• Material citado
• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)	

DEDICATORIA

A mis padres por haber inculcado valores que me servirían de base para convertirme en la persona que soy en la actualidad.

Al forjador de mi vida que siempre me acompaña y que me ayuda a levantarme de las múltiples caídas y tropiezos, mi infinito amor y respeto a, mi creador y padre celestial.

El autor

AGRADECIMIENTO

Por la ayuda que me brindaron, y que ha sido sumamente importante, porque estuvieron en momentos y situaciones difíciles, sé que no ha sido sencillo terminar con éxito este proyecto, pero tener de ustedes el respaldo, la motivación y esas palabras de aliento para continuar. Por haberme brindado toda la ayuda para hacer de mis estudios y mi carrera una realidad.

Muchas gracias a mi familia.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020, para el logro de este objetivo, la investigación fue descriptiva y propositiva, utilizando un diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por 2 tipos de muestras, una conformada por los colaboradores de la institución y otra estuvo conformada por los usuarios de la institución, a los cuales se les aplicaron cuestionarios estructurados en preguntas cerradas. La investigación encuentra los siguientes resultados el 42% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la variable de la gestión administrativa. De los resultados entonces se puede deducir que el nivel de gestión administrativo, no está contribuyendo de una manera adecuada al grado de satisfacción que muestran los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020.

El 47% de los usuarios encuentra un grado medio en la variable satisfacción del cliente, mientras que un 35% de los usuarios encuentra un nivel bajo en la variable satisfacción del cliente. De los resultados se logra inferir que existe una baja satisfacción del usuario, debido a falencias y empirismos dentro de los procesos de la gestión administrativa del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020.

Palabras claves: gestión administrativa, satisfacción del usuario

ABSTRACT

This research had the general objective of proposing administrative management to improve the satisfaction of users of the Comprehensive Health Insurance - UDR East Metropolitan Lima - 2020, to achieve this objective, the research was descriptive and purposeful, using a non-experimental design , the study population was made up of 2 types of samples, one made up of the collaborators of the institution and another made up of the users of the institution, to whom questionnaires structured in closed questions were applied. Research finds the following results: 42% of workers find an average level in the variable of administrative management. From the results, then, it can be deduced that the level of administrative management is not contributing adequately to the degree of satisfaction shown by users of the Comprehensive Health Insurance - UDR East Metropolitan Lima – 2020, 47% of users find a medium grade in the variable customer satisfaction, while 35% of users find a low level in the variable customer satisfaction. From the results it is possible to infer that there is low user satisfaction, due to shortcomings and empiricisms within the administrative management processes of the Comprehensive Health Insurance - UDR East Metropolitan Lima - 2020.

Keywords: administrative management, user satisfaction

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1. Gestión Administrativa	26
1.3.1.1. Características de la gestión administrativa.....	27
1.3.1.2. Proceso Administrativo	29
1.3.2. Satisfacción del usuario	30
1.3.2.1. Definición de satisfacción del usuario.....	30
1.3.2.2. Dimensiones de la satisfacción del usuario	31
1.3.2.3. Estrategias para la satisfacción	32
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos de la investigación	34
1.7.1. Objetivo general.....	34
1.7.2. Objetivos específicos	34
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO.....	36

2.1. Tipo y diseño de investigación	36
2.2. Población y muestra	37
2.3. Variables, operacionalización.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Procedimiento de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
2.7. Criterios de rigor científico	44
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	46
3.1. Resultados en tablas y figuras	46
3.3.1. Introducción	86
3.3.2. Objetivos de la propuesta	87
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
4.1. Conclusiones	104
4.2. Recomendaciones	105
REFERENCIAS	106
ANEXOS.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	39
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	41
Tabla 3 Usted conoce la misión de la institución	46
Tabla 4 Usted conoce la visión de la institución.....	47
Tabla 5 La institución aplica estrategias para aprovechar sus fortalezas.....	48
Tabla 6 La institución se preocupa por mejorar sus debilidades.....	49
Tabla 7 La institución se preocupa por conocer sus futuras amenazas	50
Tabla 8 La institución gestiona sus actividades maximizando sus oportunidades	51
Tabla 9 Los objetivos institucionales son realistas y conseguibles.....	52
Tabla 10 Usted conoce las funciones de su puesto	53
Tabla 11 Usted conoce los diferentes procedimientos para conseguir los objetivos organizacionales	54
Tabla 12 En la institución existen documentos de gestión.....	55
Tabla 13 En la institución existen líneas de comunicación que permiten la coordinación de actividades.....	56
Tabla 14 En la institución las tareas y actividades se encuentran repartidas de forma justa y clara	57
Tabla 15 En la institución existe un tipo de liderazgo adecuado.....	58
Tabla 16 En la institución se aplican actividades de motivación que permiten el logro de actividades.....	59
Tabla 17 En la institución se premia el trabajo bien hecho	60
Tabla 18 En la institución existe estándares que permiten controlar el logro de los objetivos	61
Tabla 19 En la institución se aplican procesos de control.....	62
Tabla 20 En la institución existe un proceso de retroalimentación de las tareas bien ejecutadas	63
Tabla 21 ¿Considera que la institución brinda los mejores beneficios, para su salud?	64
Tabla 22 ¿Considera que el servicio que le brinda la institución son mejores que una entidad privada de salud?.....	65
Tabla 23 ¿Considera que los servicios que usted mantiene con la institución cumplen fielmente lo prometido en la publicidad estatal?.....	66
Tabla 24 ¿Considera que los servicios que ha tomado con la institución han superado sus expectativas?.....	67
Tabla 25 ¿Considera que el servicio que se le brindó la institución está acorde con los demás sistemas de salud que ofrece el estado?.....	68

Tabla 26 ¿Considera que el servicio que se le brindó la institución se realizó en un tiempo adecuado?	69
Tabla 27 ¿Considera que cuando requiere un servicio de salud la institución es una de sus primeras opciones?	70
Tabla 28 ¿Volvería a tomar los servicios que brinda la institución?	71
Tabla 29 ¿Recomendaría los servicios de la institución?.....	72
Tabla 30 Estadísticos descriptivos de la variable gestión administrativa.....	73
Tabla 31 Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción del cliente	73
Tabla 32 Planear (Agrupada)	74
Tabla 33 Organizar (Agrupada)	75
Tabla 34 Dirigir (Agrupada)	76
Tabla 35 Controlar (Agrupada)	77
Tabla 36 Gestión administrativa (Agrupada)	78
Tabla 37 Rendimiento percibido (Agrupada)	79
Tabla 38 Expectativas (Agrupada)	80
Tabla 39 Complacencia (Agrupada).....	81
Tabla 40 Satisfacción del cliente (Agrupada)	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Usted conoce la misión de la institución	46
Figura 2 Usted conoce la visión de la institución.....	47
Figura 3 La institución aplica estrategias para aprovechar sus fortalezas.....	48
Figura 4 La institución se preocupa por mejorar sus debilidades.....	49
Figura 5 La institución se preocupa por conocer sus futuras amenazas.....	50
Figura 6 La institución gestiona sus actividades maximizando sus oportunidades.....	51
Figura 7 Los objetivos institucionales son realistas y conseguibles.....	52
Figura 8 Usted conoce las funciones de su puesto.....	53
Figura 9 Usted conoce los diferentes procedimientos para conseguir los objetivos organizacionales	54
Figura 10 En la institución existen documentos de gestión	55
Figura 11 En la institución existen líneas de comunicación que permiten la coordinación de actividades.....	56
Figura 12 En la institución las tareas y actividades se encuentran repartidas de forma justa y clara	57
Figura 13 En la institución se aplican actividades de motivación que permiten el logro de actividades.....	59
Figura 14 En la institución se premia el trabajo bien hecho	60
Figura 15 En la institución existe estándares que permiten controlar el logro de los objetivos	61
Figura 16 En la institución se aplican procesos de control	62
Figura 17 En la institución existe un proceso de retroalimentación de las tareas bien ejecutadas	63
Figura 18 ¿Considera que la institución brinda los mejores beneficios, para su salud?	64
Figura 19 ¿Considera que el servicio que le brinda la institución son mejores que una entidad privada de salud?.....	65
Figura 20 ¿Considera que los servicios que usted mantiene con la institución cumplen fielmente lo prometido en la publicidad estatal?.....	66
Figura 21 ¿Considera que los servicios que ha tomado con la institución han superado sus expectativas?.....	67
Figura 22 ¿Considera que el servicio que se le brindó la institución está acorde con los demás sistemas de salud que ofrece el estado?.....	68
Figura 23 ¿Considera que el servicio que se le brindó la institución se realizó en un tiempo adecuado?	69
Figura 24 ¿Considera que cuando requiere un servicio de salud la institución es una de sus primeras opciones?	70

Figura 25 ¿Volvería a tomar los servicios que brinda la institución?	71
Figura 26 ¿Volvería a tomar los servicios que brinda la institución?	72
Figura 27 Planear (Agrupada)	74
Figura 28 Organizar (Agrupada).....	75
Figura 29 Dirigir (Agrupada).....	76
Figura 30 Controlar (Agrupada).....	77
Figura 31 Gestión administrativa (Agrupada).....	78
Figura 32 Rendimiento percibido (Agrupada)	79
Figura 33 Expectativas (Agrupada)	80
Figura 34 Complacencia (Agrupada).....	81
Figura 35 Satisfacción del cliente (Agrupada)	82
Figura 36 Aplicación del cuestionario	130
Figura 37 Aplicación del cuestionario	130

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La gestión es universal y la utilizan las empresas formalmente organizadas para obtener resultados comerciales y organizacionales de una empresa, bajo un sentido de logros de eficiencia y eficacia. Se puede considerar que el éxito empresarial toma como base las posibilidades y características de gestión que ejecutan, en este sentido se hace imprescindible que las actuales organizaciones, apliquen procesos de gestión administrativas que se orienten a la maximización de rentabilidad para los accionistas.

Un objetivo común a todas las empresas es lograr bienestar para sus clientes. La satisfacción guarda una estrecha relación con el tipo de gestión administrativa que se ejecuta dentro de la organización, cuando la gestión administrativa se preocupa por seguir estándares en todos los procesos de la empresa. La satisfacción del cliente o usuario es un proceso netamente psicológico que ocurre después que el usuario prueba el bien o servicio, básicamente la satisfacción del usuario se puede lograr cuando las expectativas de uso de un bien o servicio son cubiertas por la empresa y generan una sensación de superación de expectativas.

El capítulo I aborda las realidades problemáticas de las variables, en ella se describen características parecidas en cuanto a problemas de la realidad de investigación que se llevará a cabo en esta investigación, también se detallan los autores en sus diferentes trabajos de investigación previos, rescatando de estos trabajos los conceptos y marcos teóricos que permiten realizar esta investigación.

En el capítulo II, se detalla el abordaje metodológico, detallando el enfoque de investigación, tipo, diseños, elementos, poblaciones, y aspectos dimensionales, así como también se detallan los procedimientos de recolección de datos que se utilizaron.

El Capítulo III muestras los datos que se obtuvieron en la recolección de datos, de una manera ordenada en tablas y figuras, para luego ser discutidos a través del método deductivo e inductivo.

Finalmente, el capítulo IV, muestra la parte más importante de la investigación, concluyendo los objetivos de investigación y también realizando aportaciones en base a recomendaciones.

1.1. Realidad Problemática Internacional

Saidi, Hamis y Jacob (2017) indican que la gestión tiene que ver con las acciones que se generan bajo un concepto de liderazgo con el fin de administrar los recursos de la organización y orientarlos al cumplimiento de ciertas metas. A lo largo del desarrollo del concepto de la gestión administrativa se ha ido migrando a diferentes orientaciones, teniendo en el siglo XIX la orientación a la producción y luego en el siglo XX se ha tenido la orientación sistémica, la orientación personas y luego la orientación a un sistema abierto.

Thomas (2017) indica que las organizaciones dependen de las burocracias para funcionar. Aunque la burocracia, se evidencia más en el sector público, lo que podría explicar en parte por qué son ineficientes. Se cree que el trabajo de los burócratas es implementar la política del gobierno, adoptar leyes y decisiones tomadas por los funcionarios electos y ponerlas en práctica. También implementan políticas al escribir reglas y regulaciones donde otros administran las políticas directamente a las personas.

Espinoza (2016) explica que la gestión administrativa implica el desarrollo de los objetivos organizacionales, así como también el cumplimiento de la misión, visión, valores, estrategias empresariales, desarrollar eficientemente la estructura y organización de la empresa, utilización eficiente de los recursos y los medios, todo esto en paralelo con el cumplimiento de las metas. El proceso de administración en las diferentes organizaciones o instituciones necesita de la implementación y cumplimiento de deberes los cuales conducen al eficaz cumplimiento de todos los objetivos.

Nacional

Seclen (2016) informa que la gestión administrativa actualmente se orienta a generar innovaciones dentro de la organización, se debe entender que todo proceso de innovación es el mejoramiento de un proceso o algo que ya funciona, o también tiene que ver con la creación de un aspecto nunca utilizado. Se puede definir a la innovación, como aquel procedimiento por el cual una institución u organización perfecciona o instala nuevas técnicas, modelos, productos, servicios con la idea de poder desarrollar nuevos cambios a nivel organizacional, para ajustarse al entorno de la misma, siempre teniendo en cuenta el respeto hacia el ambiente, la sociedad, y enfocados mayormente en realizar nuevas ventajas competitivas que puedan perdurar a través del tiempo.

Soriano (2016) informa que el principal objetivo que persigue la gestión administrativa tiene que ver con la satisfacción total de los clientes, el cuidado de las personas que laboran dentro de la organización y también se orienta maximizar las inversiones que realizan los accionistas. En este sentido la ciencia administrativa guarda estrecha relación con los aspectos de la economía y de la productividad.

Franco (2016) informa que la gestión administrativa es una poderosa herramienta, puesto que contiene una serie de procedimientos ordenados que se orientan a verificar ciertos resultados. La gestión administrativa en sus diferentes formas ha dado resultados en la gestión privada y en la gestión pública.

Local

El SIS, es una de las muchas entidades de gestión pública, la misma que se encarga de brindar a través de las aportaciones de las atenciones de salud a los ciudadanos peruanos cuya situación es de pobreza.

Bajo la Ley N° 29344, se otorga a los peruanos acceso igualitario a los servicios de salud, garantiza la atención de calidad, acceso de carácter preventivo, promocional, de rehabilitación y recuperativo.

El SIS se caracteriza por ser una institución de carácter burocrática, el cual engloba organismos y dependencias, por ello se hace necesario gestionar la entidad con criterios de especialización de gestión administrativa, reforzando y maximizando los criterios de eficiencia y eficacia. La gestión administrativa que se efectúa dentro de los ambientes públicos debe enfocarse en ofrecer una calidad de servicio adecuada, depende en gran parte de la gestión administrativa que se efectúa dentro de la institución.

Actualmente se observa que los servicios de salud pública que se ofrecen dentro del territorio peruano presentan serias deficiencias producto de una inadecuada gestión. El SIS no es ajeno a esta realidad y se observan muchas quejas de los usuarios relacionadas a los tiempos de espera, al trato que reciben los usuarios por parte del personal administrativo, asistencial y médico de los centros hospitalarios.

El SIS presenta serias deficiencias en la parte de la planificación de los procesos de atención, los cuales se caracterizan por ser procesos que generan cuellos de botella y tiempos largos de espera en la atención de los usuarios.

Desde un punto de vista de dirección de personas también se observa, que los procesos de liderazgo que se dan dentro de la institución son precarios, y no consiguen motivar a los empleados a brindar un servicio de calidad. En este sentido se hace sumamente necesario investigar de qué manera los procesos de la gestión administrativa permitan mejorar la calidad de atención del usuario.

1.2. Trabajos Previos Internacional

Cotacachi y Tulcanaza (2017) a fin de poder corregir aquellas deficiencias encontradas en la organización realizó el presente trabajo, además teniendo como objetivo mejorar el uso de cada uno de los recursos que se encontraban disponibles por medio de los planes y las estrategias que se establezcan para fortalecer

conjuntamente la gestión y lo que esperaba encontrar el cliente, se realizó un claro y preciso análisis de la gestión administrativa así como el desempeño en la satisfacción de sus clientes o afiliados. La investigación fue exploratoria, ya que se obtuvo información directa y real del entorno a estudiar; descriptiva, de campo y bibliográfica. Se trabajó con una población de 172 colaboradores de la Cámara de Comercio de Tulcán, la misma que fue tomada como muestra de estudio, divididos en 3 grupos. Se usó la encuesta, y se logró aplicar 159 cuestionarios a los clientes (afiliados), además se hizo útil aplicar una entrevista a todos los directivos de la organización. Se usó la estadística descriptiva. De acuerdo con el diagnóstico realizado se pudo determinar que la Cámara de Comercio de Tulcán, posee varias y diferentes oportunidades las cuales deberán de ser aprovechadas al máximo a fin de mejorar cada uno de sus servicios a brindar. En cuanto al análisis sobre la satisfacción de sus clientes, se determinó que existen fortalezas las cuales deberán de ser tomadas en cuenta, ya que los encuestados afirmaron que el ambiente es propicio, así como también ágil.

Yépez (2017) el mejorar y reforzar la gestión administrativa es uno de los alcances más grandes que poseen las organizaciones con la única finalidad de crecer a través del mejoramiento y manejo de sus recursos, es justo ahí donde se colocan y ponen en práctica la satisfacción de sus clientes, a través de esto la organización puede lograr obtener las expectativas, los deseos y garantía, teniendo, así como resultado un óptimo servicio. Frente a esto, la finalidad de la investigación fue analizar cómo influye la gestión administrativa sobre la satisfacción de los clientes. La investigación fue descriptiva, explorativa y explicativa. Para la muestra se contó con 50 clientes externos de la empresa y 2 clientes internos. Se aplicó un cuestionario. Se encontró, de acuerdo con la manifestación de cada uno de los muestreados que, no existe una adecuada gestión administrativa, esto quiere decir que no se encuentra muy bien planificada ni tampoco organizada, lo que genera que no se realice una buena satisfacción hacia los clientes. Finalmente se llegó a concluir que la gestión administrativa influye mucho en la satisfacción del cliente en la empresa de taxi Divino niño de Jesús. Así como también existe un elevado desconocimiento sobre la gestión administrativa,

es decir por parte de los administradores y área directiva de la cooperativa; los directivos no están logrando llevar de manera correcta cada uno de los procesos administrativos, esto principalmente conlleva a que la cooperativa se encuentre desorganizada, generando que se proponga una guía de modelo de gestión de calidad de servicio, a fin de poder aumentar y mejorar la variable satisfacción del cliente.

Mendoza (2018) a través de la investigación se analizó el proceso administrativo que se tiene para realizar prácticas pre profesionales en el componente de vinculación de las carreras que ofrece la Universidad Católica del Ecuador, específicamente en la sede Esmeraldas. También se procedió a conceptualizar cada uno de los procesos administrativos, mediante los cuales se pudo determinar información sobre cada una de las operaciones de la gestión que se utilizó. De acuerdo con el aspecto metodológico de la tesis, el trabajo fue de tipo aplicativo, de acuerdo con su profundidad y por su alcance se tuvo que fue exploratoria y descriptiva, así como también cada una de las bases presentadas fue sustentada por teorías conocidas internacionalmente. Se hizo uso de técnicas de recolección y análisis respectivos de los datos obtenidos por medio de la técnica de la entrevista, es decir se aplicó un cuestionario el cual contenía ocho preguntas cerradas. El estudio fue cuali- cuantitativo, lo que a su vez permitió obtener datos para luego ser analizados y cuantificados. De acuerdo con los resultados se logró precisar la existencia de algunas debilidades en cuanto a la reestructuración de los llamados procesos administrativos, esto principalmente impide que las demás carreras puedan conocer sobre los convenios que se tienen o que se mantienen con la IES, evitando que la Universidad se desarrolle más ágilmente en cuanto a la incorporación de estudiantes al campo empresarial. Así también, el no tener una estructura adecuada y estandarizada impide que se logre una correcta vinculación y desarrollo entre la Academia con el sector empresarial.

Rivera (2019) como propósito principal se tuvo que diagnosticar el nivel de calidad de servicio y el de satisfacción al cliente. Para tal estudio se necesitó de la

aplicación del modelo SERVQUAL con la finalidad de conocer cuáles son las percepciones y aquellas expectativas que poseen los clientes que se dedican a la exportación considerando el servicio que brinda la empresa. La tesis se desarrolló de manera cuantitativa, así mismo se empleó un método descriptivo, cuantitativo y el deductivo. Se aplicó un cuestionario, la muestra de estudio lo conformaron los 180 clientes que se dedican a la exportación, los resultados fueron diagnosticados y analizados comúnmente por medio del Microsoft Office y Excel. Además, con respecto a la relación entre las dos variables, se tuvo que si existe una relación positiva entre ellas. De acuerdo a la variable satisfacción del cliente, se concluyó que la empresa deberá de trabajar con una clara orientación hacia la atención al cliente, esto debido a que ofrecer un servicio de calidad permitirá que sus clientes se encuentren satisfechos, incluso antes durante y después de realizar alguna que otra transacción. Es decir, asegurar una buena satisfacción del cliente constante y traducirla en beneficio sostenible.

Sabogal y Vargas (2017) por medio de la implementación de una estrategia sobre gestión administrativa se podrá fortalecer el desempeño de cada uno de los coordinadores en una entidad educativa. La tesis tomó el paradigma de investigación mixta, es decir optó por el tipo cualitativo y cuantitativo. En cuanto al enfoque utilizado, se tomó una investigación de acción o también llamada de campo. En cuanto a la técnica empleada para obtener información, se hizo uso de una ficha de campo el cual tuvo la finalidad de identificar cada proceso otorgado y ejecutado por los coordinadores del programa, así como también se elaboró y aplicó un cuestionario a una muestra de 25 trabajadores de las diferentes sedes y los facultados del Programa de Egresados. Frente a ello se elaboró un focus grupal con unos cuantos coordinadores del programa de egresados. Frente a ello, los resultados fueron analizados y procesados mediante software especializados en el tema, como por ejemplo el programa SPSS, por el cual se pudo llegar a la conclusión que efectivamente el programa de egresados necesitaba la aplicación de una estrategia sobre gestión, el cual se aplicó correctamente y se pudo observar que, la gestión administrativa es aquel canal el cual permite diagnosticar, planear,

ejecutar y controlar a fin de poder lograr llegar las metas establecidas y mejorar completamente el programa de egresados.

Nacional

Galindo (2017) buscando la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en una entidad pública, se desarrolló la investigación, además se precisó que el estudio trabajó con la población de 146 clientes externos y pudo establecer su muestra en base a ello, es decir tomó a 106 clientes. La información fue obtenida por medio de la encuesta, a la muestra determinada se le aplicó un cuestionario el cual estaba constituido por 23 interrogantes sobre ambas variables a estudiar, así como también cada una de ellas bajo la escala de Likert. Para poder aplicar el cuestionario de manera correcta, se expuso a un juicio de expertos, los cuales también acreditaron la fiabilidad del instrumento. Los resultados fueron analizados y procesados. Mediante el estudio se pudo lograr alcanzar el objetivo principal anteriormente detallado, es decir la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción al cliente es positiva, esto en pocas palabras quiere decir que al desarrollar una eficiente gestión administrativa eso generará una implicancia significativa en cuanto a la satisfacción del cliente. Lo que generalmente recomienda el estudio, es contar y reforzar el recurso humano y sus capacitaciones, lo que implicará una correcta y sobre todo eficiente gestión administrativa, por ende, una buena satisfacción del cliente.

Gutiérrez (2018) esta tesis se fundamentó en querer determinar el grado o nivel de asociación que existe entre lo que es la gestión administrativa enfocado al personal administrativo y la variable satisfacción del cliente externo en una entidad pública. Siguiendo con el esquema de investigación, la tesis realizada se desarrolló bajo un nivel descriptivo y por el propósito principal fue correlacional. En cuanto al diseño que se hace mención es el no experimental con un corte transversal. El enfoque fue cualitativo, esto se debió a que el estudio estuvo orientado en recabar y diagnosticar los datos encontrados. Se trabajó con 40 clientes externos y 36 colaboradores pertenecientes al área administrativa de la organización, todos estos

conformaron la muestra de estudio. La encuesta fue empleada para la obtención de datos reales, por medio del cuestionario que se logró aplicar. Cada uno de los resultados obtenidos, fueron detalladamente analizados y presentados de una correcta manera descriptiva a través de gráficos y tablas realizadas por medio de dos programas, los cuales fueron Microsoft Excel y SPSS. Así mismo el instrumento que se aplicó fue validado por medio del Alfa de Cronbach y juicio de expertos. En conclusión, se tuvo que, la gestión administrativa para este caso no se asocia con lo que es la satisfacción del cliente o usuario externo, esto debido a que el Rho de Spearman dio como resultado 0.273. Sin embargo, se pudo comprobar que la gestión administrativa guarda una correlación significativa con lo que es la satisfacción del usuario externo en lo que es la Dirección de Redes Integradas de Salud Sur. Frente a lo concluido se expuso que, deberán de exigir una mejora sobre lo que es la satisfacción del usuario externo. Además de fortalecer lo que principalmente es la gestión administrativa y los puntos relacionados a la planeación y organización.

Correa (2017) se optó por detallar como es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente enfocados precisamente en la empresa de transporte de valores. En primer lugar, se hizo de conocimiento general lo establecido y dicho por el autor Chiavenato sobre lo que es la gestión administrativa y lo mencionado por la autora Soledad Carrasco sobre lo que es la satisfacción del cliente, siguiendo con el marco conceptual y metodológico, se hizo saber que el tipo de la tesis fue básico mediante una naturaleza descriptiva y por fin del estudio fue correlacional. Se supo que para la muestra tomaron el total de la población, es decir, 25 trabajadores formaron la muestra de estudio. La técnica fue la encuesta y el instrumento a través de un aplicable cuestionario, el cual fue validado y correctamente revisado por un juicio de expertos. Evidentemente se pudo determinar que la gestión administrativa guardaba relación con la satisfacción al cliente, esto se refuerza en el resultado obtenido por el coeficiente de correlación el cual arrojó 0.783. Se precisaron que los resultados fueron analizados por medio del programa SPSS. Se recomendó la realización de dinámicas organizacionales

entre los trabajadores y generar una integración con todo el personal a fin de afianzar el grado de identidad trabajador – empresa.

Ortiz (2017) el lugar donde se llevó a cabo la realización de la tesis fue en una Municipalidad y para su desarrollo se precisó su finalidad siendo esta la de poder establecer y analizar la relación que podría existir entre la gestión administrativa con la satisfacción del cliente. Para el estudio el tipo en el cual se trabajó fue básico tomando un diseño no experimental, estableciendo un nivel correlacional, esto se debe a lo establecido en su principal objetivo. Para la obtención de datos reales y que concuerden con la intención de la investigación, se trabajó con una muestra de 16 clientes externos de la unidad antes mencionada. Para la obtención de la finalidad de la tesis, se trabajó con la prueba de Rho Spearman, bajo un nivel de confianza del 95%. Como conclusión se pudo presentar que el 13.5% de los clientes encuestados han logrado percibir que el nivel de gestión administrativa es deficiente, el 76.3% indican que es buena y que el 10.3% señalan que es excelente. Finalmente se precisó que, frente a los resultados analizados, los clientes externos afirman y perciben que el desarrollo de la gestión administrativa es la adecuada, y con respecto a la satisfacción de los clientes el 73.1% afirman que es bueno. Principalmente se demostró que, efectivamente existe un alto índice de correlación.

Pérez (2019) la tesis se trabajó en base a un tipo de investigación básica, el nivel con el que se trabajó fue el descriptivo y en cuanto al diseño fue no experimental. Se conoció que el enfoque fue cuantitativo. Además, se supo que el propósito del estudio fue principalmente el conocer sobre en qué nivel la gestión administrativa se logra relacionar de manera significativa con lo que es la satisfacción del cliente o del usuario en la Municipalidad Distrital de Pólvora. Se tomó para trabajar a todos los 230 clientes externos de la municipalidad, a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios bajo la escala de Likert. Con respecto al propósito del estudio, se hizo útil el uso de la prueba de Rho Spearman bajo un nivel de confianza del 95%. Dicho cuestionario fue validado por expertos en las dos variables de estudio, y para conocer la fiabilidad de dicho instrumento se empleó el

alfa de Cronbach. Se llegó a la conclusión que existen aún algunas diferencias entre lo que son las variables, de manera principal se detalla que el grado de satisfacción que obtienen los usuarios de la municipalidad no es óptimo, encontrándose muchas limitaciones en cuanto al cubrimiento de las expectativas.

Local

Castañeda y Vásquez (2016) en busca de la relación que puede hallarse entre lo que es la variable gestión administrativa y la variable satisfacción de los clientes, en este caso de los estudiantes, se llevó a cabo la realización de la tesis que a continuación se detalla. Para precisar el estudio se realizó en una universidad pública. El tipo y diseño del estudio fueron correlacional y no experimental correspondientemente. En cuanto al número de personas o estudiantes que serán encuestados correctamente, se optó por tomar como población a 1200 estudiantes entre los cuales tenemos a estudiantes de maestría y doctorado, todos estos tomados de acuerdo a la base de datos de los estudiantes matriculados en la escuela de postgrado. Una vez aplicada la fórmula para poblaciones finitas, se detalló que la muestra fue de 114 estudiantes. Además, el método empleado fue el inductivo, el cual permite relacionar a partir de problemas específicos hacia directamente a los problemas generales. Se aplicó dos cuestionarios. En conclusión, se pudo tener que los elementos que son los que influyen directamente en la satisfacción son la organización, la planificación, la dirección y el control. Finalmente, la gestión administrativa si influye de manera directa con la satisfacción del cliente

Paredes (2016) exhorta que, para conocer el nivel de satisfacción de los clientes en una empresa, deberíamos de conocer primero cómo se desarrollan la calidad de los servicios en una empresa, para este estudio es el servicio de salud, además se tomó como finalidad el siguiente objetivo, investigar y determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios externos específicamente para el área de nutrición dentro del hospital nacional Almanzor Aguinaga Ajenjo, para lo cual se llegó a la conclusión que significativamente existe

una relación directa positiva entre lo que es la gestión administrativa y la satisfacción del cliente o usuario. En síntesis, del estudio se conoció la población fue de 95 clientes o usuarios externos de dicho hospital, para lo cual este dato también fue tomado para la muestra de estudio. Como instrumento se aplicó el modelo SERVQUAL, el cual también fue adaptado al establecimiento de salud que será objeto de estudio. De acuerdo a lo señalado y concluido, se pudo corroborar que dicha organización necesitaba de un plan de mejorar en cuanto a la gestión administrativa a fin de mantener y mejorar la satisfacción de los usuarios solo para el área de nutrición del hospital.

Rosas (2018) frente a los diferentes problemas que pueden existir en las organizaciones, el mantener un sistema de control para cual quiera área de trabajo, generaría una mejor gestión administrativa; es por ello que, la investigación que a continuación se relatará tiene como fin el poder estructurar un sistema sobre control de tesis a fin de poder mejorar drásticamente la gestión administrativa de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede en la ciudad de Chiclayo. A tesis se desarrolla bajo un modelo descriptivo y explicativo, además de contar con una población de 14 trabajadores y los 50 maestrantes de la escuela. Por medio de la aplicación de un instrumento, en este caso fue la guía de evaluación y un cuestionario. Finalmente se pudo desarrollar una propuesta que permitirá el óptimo diagnóstico de los distintos procedimientos y controles del área administrativa las cuales están vigentes en lo que respecta a las normas de la universidad. Por medio del diagrama estructurado se describe como se deberá de establecer las relaciones de los procedimientos con la intención de lograr resultados muchos mejores. Por medio de un sistema de control sobre la gestión administrativa se podrá organizar, ejecutar, diagnosticar y gestionar los procedimientos.

Ramírez (2017) el trabajo se realizó para poder conocer y establecer si es que la variable gestión administrativa trabajó de una forma eficiente y rentable con la variable satisfacción del cliente de la financiera Credi Scotia, esto a fin de poder constatar si se logró aplicar de manera adecuada las definiciones y así mismo

administrar la financiera Credi Scotia de una forma correcta y óptima. Además, se conoció que, en la gestión administrativa de la financiera en estudio, cada una de sus operaciones se encuentra basadas principalmente en la introducción y aplicación de modelos de gestión, procesos de control de riesgos y el empleo de las normas administrativas de la financiera. El estudio empleó un diseño no experimental, en búsqueda de la influencia de la variable gestión administrativa y el nivel de satisfacción del cliente externo. Para la realización del objetivo principal de la tesis, se trabajó mediante la aplicación de cuestionarios sobre ambas variables en estudio los cuales contenían 32 interrogantes en total. Dentro de la muestra tenemos a 70 clientes de la agencia ubicada en Ferreñafe. Finalmente se llegó a determinar que, si existe relación entre las dos variables de estudio.

Ramírez (2018) la tesis buscó determinar de una manera como es que influye la gestión administrativa sobre el control de los inventarios en una empresa. La tesis se realizó en función del tipo descriptivo y por la búsqueda de su objetivo fue correlacional. En cuanto a la población, se tomó a 5 trabajadores de la empresa y de acuerdo con su cartera de clientes a 50 clientes externos, del mismo modo, esas cifras fueron utilizadas para la muestra de estudio. Por medio de la encuesta y la aplicación de un eficiente cuestionario, se recolectó información, también se hizo uso de la observación directa, de acuerdo con los resultados que arrojó la investigación, se llegó a concluir que, la gestión administrativa influye de manera directa sobre el control de inventarios. Además, se conocieron algunas recomendaciones, las cuales estuvieron ligadas a implementar procesos sobre control de inventarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión Administrativa

El proceso administrativo también se conoce como gestión administrativa, son todos aquellos procesos, pasos, acciones y actividades, las cuales están enfocadas en realizarse a fin de cumplir con todas las metas y objetivos planteados por la organización, por medio del cumplimiento y aplicación del esquema del proceso

administrativo, el cual contiene los siguientes puntos: planificación, organización, dirección y control, los cuales se aplican en los diferentes tipos de empresas. (Ena y Delgado, 2008)

Koontz y Wehrich (2007), señala que la finalidad de la gestión es establecer y sostener espacios de la empresa en los cuales los colaboradores puedan básicamente cumplir con los objetivos empresariales. Una de las principales características del proceso administrativo es que se puede encontrar a nivel general de la empresa, es decir, el proceso de administración se logra encontrar en cualquier área o departamento de esta, se conoce que el objetivo del proceso administrativo tiene mucha relación en cuanto al enfoque con la eficiencia, el desempeño, así como también con la productividad.

Chiavenato (2010) explica que la gestión es examinar y explicar cada uno de los objetivos planteados por la organización, para luego desarrollarlos en gestión empresarial por medio del proceso administrativo es decir por medio de la planeación, organización, dirección y control, los cuales se han desarrollado en las más importantes acciones de la institución.

1.3.1.1. Características de la gestión administrativa

Ena y Delgado (2008), determinan las características de la gestión administrativa, las cuales son las siguientes:

Universalidad. Se realizará donde se determine o donde se halle actividades que estén enfocadas a realizar y cumplir con los objetivos organizacionales respectivos. (Ena, y Delgado, 2008)

El proceso administrativo es variable y también se caracteriza por ser universal, ya que las actividades realizadas se pueden ajustar a las diferentes actividades o a los diferentes tipos de organizaciones, esto se debe que los pasos

presentes en el proceso como lo son planificación, organización, dirección y control, hacen referencia a los diferentes criterios en cuanto a los índices de eficiencia y eficacia.

Especificidad. En el proceso administrativo se determinan o detallan algunas de las características especiales las cuales hacen que se desarrolle de manera diferente frente a otras ciencias que están muy ligadas al tema de estudio de las organizaciones. (Ena y Delgado, 2008)

Unidad temporal. Todas aquellas acciones o actividades establecidas en el proceso administrativo se desarrollan en forma de secuencia y solamente en la empresa, es decir todas las actividades como lo son la planificación, organización, dirección y control se desarrollan en una sola empresa y sin variar el tiempo. (Ena y Delgado, 2008)

Unidad jerárquica. Tiene mucho que ver con el análisis de todos los miembros de cargo presentes en la empresa, los cuales se encargan de determinar las decisiones principales de la organización. (Ena y Delgado, 2008)

Valor instrumental. Se desarrolla con la única finalidad de servir como vía para el cumplimiento de los diferentes aspectos empresariales, es decir, la gestión administrativa obtiene valor frente al cumplimiento de los objetivos o fines establecidos por la organización.

Amplitud de ejercicio. Posee la característica de poder acomodarse de manera uniforme o igual a cada uno de los departamentos o áreas de la empresa. (Ena y Delgado, 2008)

Interdisciplinariedad. Se relaciona muy estrechamente a los diferentes campos de estudio sobre la eficiencia laboral. Guardan mucha relación con la estadística, derecho, matemática, sociología, psicología, marketing. (Ena y Delgado, 2008, p. 146)

Flexibilidad. Todos los procesos pueden cambiar debido a diferentes características del entorno. (Ena y Delgado, 2008)

1.3.1.2. Proceso Administrativo

Ena y Delgado (2008), detallan que el proceso administrativo está conformado por todas aquellas actividades o funciones que realizan un proceso óptimo los cuales residen en determinar y fijar las actividades principales como lo son la planeación, organización, dirección y control, en el caso de aplicarlas de una forma correcta o eficiente y bajo una óptima directiva proporcionarían el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales. Las funciones que forman el proceso administrativo no se aplican por sí solos, es muy importante el papel que juega el recurso humano en cuanto al desarrollo correcto de la gestión o proceso administrativo.

Planear: Ena y Delgado (2008), como primer paso de la gestión o proceso administrativo los autores señalan a la planeación, esta función comienza con la determinación de la visión y la misión de la empresa, es decir como se ve y hacia dónde quiere llegar la empresa; siguiendo con la determinación y asignación de los diferentes y primordiales objetivos institucionales, en este punto también se tiene en cuenta la construcción de estrategias, las tácticas, métodos, acciones y normas organizacionales, las cuales son elaboradas bajo un estudio o diagnóstico empresarial en el cual se toma en cuenta el conjunto de características presentes en el FODA de la organización, desde los puntos internos como lo son las fortalezas y debilidades, hasta los puntos externos de la misma como las oportunidades y amenazas del entorno. Se precisa que la planificación se desarrolla en periodos de tiempos ya sean a largo, corto o mediano plazo.

Organizar: Ena y Delgado (2008), infieren que organizar radica en poder proyectar el sistema estructural en cada uno de las áreas o departamentos de una determinada organización. Organizar también comprende en describir las funciones y acciones que se realizaran en la empresa, así también detallar el orden jerárquico en cada una de las áreas y departamentos de la empresa. La función de organización se enfoca básicamente en detallar de una forma clara, concisa y transparente cada una de las funciones y actividades sobre los más importantes puestos de la empresa, con la finalidad de impedir que las tareas se realicen dos veces, es decir se dupliquen.

Dirigir: Ena y Delgado (2008), manifiestan que esta función está conformada por todas aquellas acciones las cuales están enfocadas en manejar a cada uno de los colaboradores de la organización, así como también comprende las actividades más importantes en cuanto a la motivación de personas.

Controlar: Ena y Delgado (2008), analizan que la función de controlar se habla determinadamente de todas aquellas actividades que generalmente establecen un parámetro el cual permite comprobar si se está cumpliendo con los objetivos organizacionales establecidos, también se puede revisar los diferentes medios de retroalimentación de la institución con la finalidad de optimizar el desarrollo del proceso administrativo.

1.3.2. Satisfacción del usuario

1.3.2.1. Definición de satisfacción del usuario

Para Vélez (2017) la satisfacción del cliente tiene que un ver con un estado mental del usuario o cliente de una organización el cual se caracteriza por la sensación de bienestar producto de lograr la satisfacción integral de sus necesidades.

Vélez (2017) informa que el concepto está integrado netamente a aspectos de percepciones, por lo cual el concepto de hace bastante volátil y puede cambiar entre sujetos frente a un mismo servicio o misma organización.

Kotler y Armstrong (2014) demuestran que el concepto de satisfacción es producto de recibir aspectos de calidad en los bienes y servicios, para ello es muy probable que la gestión administrativa en general de la organización sea adecuada y se oriente a evitar errores.

1.3.2.2. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Vélez (2017) informa las siguientes dimensiones de la satisfacción del usuario.

Rendimiento Percibido

Vélez (2017) indica que esta dimensión se da cuando el cliente consume el bien o servicio y compara lo que esperaba del producto frente a lo que realmente produjo o permitió satisfacer sus necesidades. De manera general el rendimiento percibido está relacionada con los aspectos de atributos de la propuesta de valor del bien o servicio.

Expectativas

Vélez (2017) indica que esta dimensión tiene ver con los aspectos aspiracionales o esperanzas que tienen el cliente con respecto al bien o servicio para satisfacer ciertas carencias o necesidades. Todos los seres humanos experimentan expectativas producto de las publicidades de la empresa, recomendaciones de los grupos de interés o producto de una creencia propia. En todo momento las expectativas deben ser cubiertas por el funcionamiento o rendimiento del bien o servicio con el fin de generar satisfacción del cliente.

Complacencia

Vélez (2017) afirma que las acciones de producción y de gestión administrativa no solamente deben abarcar la satisfacción de las necesidades en general, sino que debe suceder el exceder las expectativas con el fin de que el cliente genera la sensación de un wow o lo que comúnmente se conoce como complacencia. Solamente los clientes complacidos pueden lograr la sensación de fidelización.

1.3.2.3. Estrategias para la satisfacción

Para Regalado (2018) existen las siguientes actividades de la gestión de la organización que se orientan a generar satisfacción.

Fomentar la calidad

En todo momento la gestión de la organización debe orientarse a procurar el cuidado de la fabricación los bienes, teniendo puntos de control de calidad y midiendo ciertos estándares de los insumos. En el caso de los servicios se debe mapear los procesos de atención y verificar los puntos de dolor que experimentan los clientes o los cuellos de botella. En los servicios la medición de la calidad es mucho más crítica puesto que son cualidades o acciones que no se pueden ver.

Cumplir con lo ofrecido

En todo momento la cultura de la organización debe orientarse a satisfacer a los clientes, debe considerar que los valores éticos promueven una sustentabilidad y sobrevivencia a largo plazo, por lo tanto, en todo momento la organización debe cumplir las pautas contractuales.

Brindar un buen servicio al usuario

Los detalles en el servicio deben ser cuidados, en este sentido los procesos deben ser gestionados para funcionar de manera rápida, además es necesario que

el factor humano este correctamente capacitado y sobre todo debe estar motivado para brindar aspectos de calidad en todo momento.

Atención personalizada

La personalización implica una mayor entrega de los colaboradores, con el fin de conocer a profundidad las características únicas y personales que tiene cada cliente en la organización

Brindar una rápida atención

Una de las expectativas que tienen los clientes de una organización, es una atención rápida, fácil que sea efectiva. En este sentido el proceso de atención debe ser ágil y debe ser revisado continuamente para realizar mejoras continuas. Se debe tener en cuenta que la modernidad ha generado que los clientes valoren mucho el recurso el tiempo.

Brindar un servicio extra

En todo momento la construcción de la propuesta de valor debe considerar los atributos extras para generar una sensación de valor agregado frente al precio que pagan los clientes.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de gestión administrativa permite mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este - 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Ñaupas et al. (2013) informan que las investigaciones aportan las teorías. Para efectos de investigación se realizó una búsqueda exhaustiva de modelos

teóricos que permitan explicar las variables de investigación gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, para conveniencia de la investigación se creyó conveniente la utilización de las teorías de la variable gestión administrativa, donde se utilizó el modelo teórico propuesto por Ena y Delgado (2008).

Ñaupas et al. (2013), detallan que la justificación desde un punto metodológico se da cuando en el desarrollo del estudio hace uso de técnicas específicas de investigación, las cuales sirven como fuente de otras investigaciones semejantes. El análisis de las variables mediante la técnica del promedio ponderado, el cual permitirá establecer sus niveles

Desde un ámbito social, el estudio tendrá como objeto y finalidad mejorar las actividades de control interno dentro de la institución, por medio de un plan de gestión administrativa, el resultado final permite a la organización encontrar mayores niveles en todo el proceso administrativo.

1.6. Hipótesis

La propuesta de gestión administrativa si permite mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Proponer la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de gestión administrativa del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

Elaborar la propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Para poder desarrollar la presente investigación, el tipo de estudio que se empleará será el descriptivo con la finalidad de determinar las características que presenta la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

Fernández (2004) informa que el nivel descriptivo, relata los hechos de una realidad problemática.

El presente proyecto también empleará el tipo de investigación propositiva, debido a que el estudio se orientará a elaborar un plan como propuesta de solución basada actividades de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

La construcción de una propuesta se basa en la construcción de actividades relacionadas con las dimensiones de la variable para solucionar un problema (Fernández, 2004).

Diseño de la investigación

En cuanto al diseño del estudio que se utilizó es no experimental, esto se debe a que ninguna de las variables de la investigación se ha manipulado, y la recolección de datos se realizó en un solo espacio de tiempo.

Hernández, Fernández, & Baptista (2010) destacan que este diseño no afecta a las variables.

M OP → →

Dónde:

M: Muestra de la investigación

O: Observación recogida

P: Propuesta de investigación.

2.2. Población y muestra

Población

Ñaupas et al. (2013) detallan que la población se refiere a todos los integrantes de un conjunto los cuales poseen alguna razón de estudio. (p. 201)

Para la variable gestión administrativa se consideró a la población conformada por lo colaboradores del staff administrativo, los cuales suman un total de 14 elementos poblaciones.

Para la satisfacción del usuario se utilizó una población conformada por 9'674,755 asegurados, registrados hasta el mes de febrero 2020.

Muestra

Por medio del método del muestreo no probabilístico por conveniencia se obtuvo la muestra de estudio, como lo decreta Hernández et al. (2010) destaca la versatilidad de este muestreo.

Para el estudio de la variable gestión administrativa, se tomó al total de la población del staff administrativo, los cuales suman 14 elementos.

Para estudiar la satisfacción del usuario se toma en cuenta una muestra de tipo aleatoria simple con una confianza del 90%. De acuerdo a la siguiente fórmula.

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población 9'674,755

e: Es el nivel de margen de error, aceptado por el investigador: 0.10

Z: Es el nivel de confianza 1.64

P: Es la proporción de aceptación de la investigación 50%

Q: Es la proporción de rechazo de la investigación 50%

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

$$\frac{(1.64)^2 (0.5) (0.5) 9'674,755}{(0.10)^2 (9'674,755 - 1) + (1.64)^2 (0.50) (0.50)}$$

n= 67

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: Gestión administrativa

El proceso administrativo también se conoce como gestión administrativa, son todos aquellos procesos, pasos, acciones y actividades, las cuales están enfocadas en realizarse a fin de cumplir con todas las metas y objetivos planteados por la organización, por medio del cumplimiento y aplicación del esquema del proceso administrativo, el cual contiene los siguientes puntos: planificación, organización, dirección y control, los cuales se aplican en los diferentes tipos de empresas. (Ena y Delgado, 2008)

Variable dependiente: satisfacción del usuario

Para Vélez (2017) la satisfacción del cliente tiene que un ver con un estadio mental del usuario o cliente de una organización el cual se caracterizar por la sensación de bienestar producto de lograr la satisfacción integra de sus necesidades.

Tabla 1
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / Instrumento	Escala
Gestión administrativa	Planear	Nivel de planificación	1	Encuesta Cuestionario	Likert
			2		
			3		
			4		
			5		
	Organizar	Nivel de organización	6		
			7		
			8		
			9		
	Dirigir		10		
			11		
			12		
			13		

	Nivel de dirección	14
		15
		16
Controlar	Nivel de control	17
		18

Tabla 2
Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido	Propuesta de valor	1	Likert	Encuesta
			2		
			3		
	Expectativas	Producto	4		
			5		
			6		
	Complacencia	Equidad	7		
			8		
			9		
	Preferencia de compra	8	Cuestionario		
		9			

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la encuesta.

Del Cid et al. (2007), detallan que la encuesta es aquella técnica que por medio de una estructura establecida, proporciona la obtención de información principal y necesaria para el desarrollo conciso de la investigación, además requiere de su aplicación de manera escrita o verbal; la información que se consigue por medio de esta técnica puede estar sujeta a diferentes factores como pueden ser la conducta, las relaciones, actitudes, valores, relaciones personales, relaciones en la organización y relaciones sociales. (p.85).

Instrumentos de recolección de datos

En el estudio determinó que se usará al cuestionario como el instrumento para obtener los datos precisos para el estudio. Cabe detallar que el cuestionario estará conformado por preguntas relacionadas al tema de estudio.

Según Del Cid et al. (2007), “las interrogantes se pueden definir como aquellos enunciados, generalmente en forma de preguntas, las cuales forman la estructura de manera formal del cuestionario y se puede reconocer que por medio de ellas se obtiene información correcta. (p.109)

Esta investigación utilizó la escala de Likert.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) se define a la escala de Likert como una herramienta usada para calcular valores y algunas actitudes por medio de interrogantes, en donde cada una de las preguntas posee un determinado valor, por medio del cual los integrantes de la muestra de estudio responden detallando de acuerdo o desacuerdo, usualmente la escala de Likert posee cinco rangos de respuesta y pueden ser más.

Recolección de datos

Se tendrá que realizar una visita presencial al centro de labores de los trabajadores con la finalidad de llevar a cabo el proceso de recolección de datos y aplicar el instrumento detallado anteriormente. Toda la información y los datos que se recaben, serán analizados correctamente de la siguiente manera:

Paso 1: Se utilizó el programa SPSS 24 mediante el cual podremos realizar tablas y figuras mediante el empleo de Cantidades y medias. Así mismo, el paquete estadístico proporcionará la realización de las correlaciones para ambas variables de estudio.

Paso 2: Asignar valores a las escalas de respuestas con alternativas.

Paso 3: Diagnosticar cada uno de los datos y determinar un análisis respectivo.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	6	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	27

Fuente: SPSS 24

Con la finalidad de precisar si el instrumento es fiable, se detalló emplear el juicio de expertos el cual estuvo constituido por docentes y expertos en temas de Administración, los cuales señalaron la fiabilidad de del instrumento. En cuanto al desarrollo de la prueba piloto se realizó con la finalidad de establecer algunos ajustes mediante el cual se alcanzó un alfa de Cronbach de 0.832.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para el estudio de las variables se han tomado niveles en base a los estadísticos descriptivos de la media, moda y la varianza de los datos. A través de estos indicadores se logran establecer indicadores, los cuales permiten ordenar la información de la matriz de datos en base a 3 niveles.

Para la discusión de los resultados se hace uso de la observación de los fenómenos y también de la deducción que permite llegar a particularidades a partir del estudio de las teorías generales.

2.6. Aspectos éticos

Noreña et al. (2012) informan los siguientes aspectos éticos.

Consentimiento informado

En todo momento se procura tener los permisos de los involucrados para el levantamiento de datos.

Confidencialidad

La información se mantendrá bajo resguardo y no se transferirá, ni comercializará, protegiendo los datos de los participantes.

Observación participante

En todo momento de la recolección de datos, se cuenta con la supervisión del investigador.

2.7. Criterios de rigor científico

Los criterios de rigor científico son:

Criterio de confiabilidad. Los instrumentos fueron sometidos a pruebas de confiabilidad para lograr verdades.

Criterio de validación de expertos. Los expertos fueron elegidos en base al expertis y experiencia.

Criterio de trabajo metódico. Se desarrolla en todo momento el trabajo científico.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 3

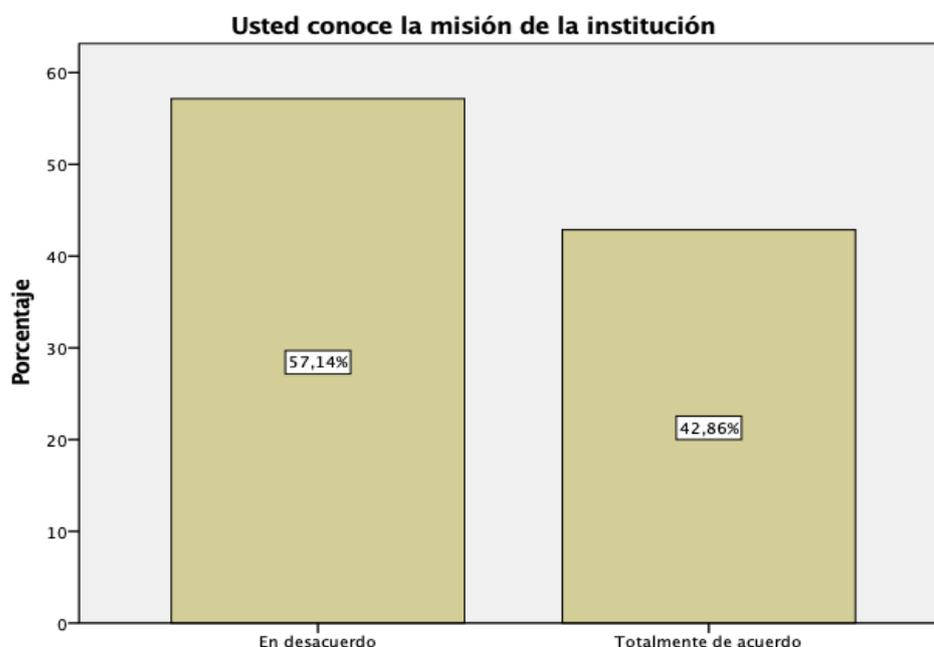
Usted conoce la misión de la institución

	Cantidad	Porcentaje de casos
En desacuerdo	8	57,1
Totalmente de acuerdo	6	42,9
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 1

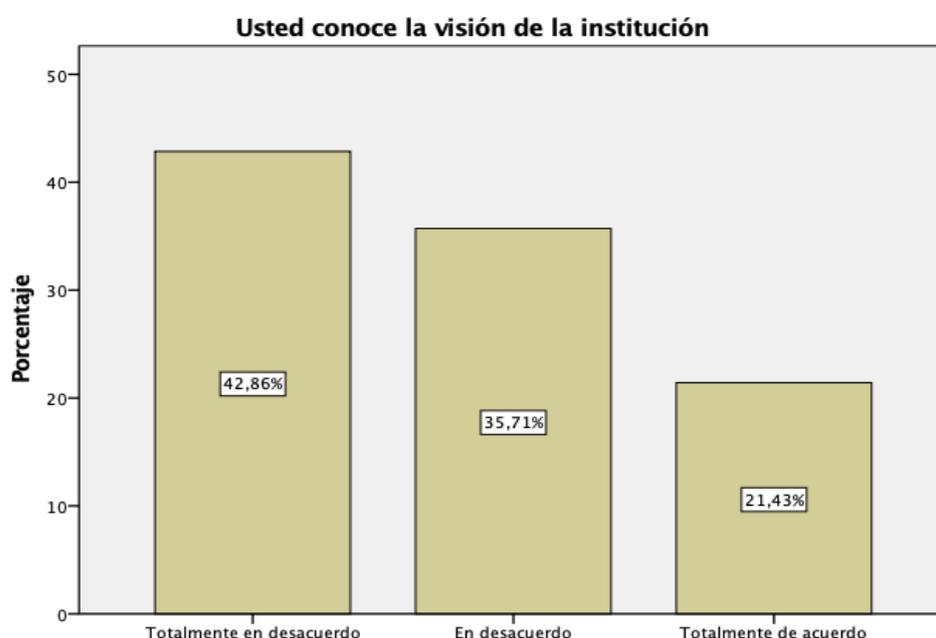
Usted conoce la misión de la institución



Nota: De acuerdo a los resultados recogidos a través de la aplicación del instrumento cuestionario, se visualiza que el 57% no conoce la misión de la institución, mientras que un 42% conoce la misión de la institución. De los resultados es importante destacar que existe un amplio Porcentaje de casos de colaboradores que no conocen la misión, en este sentido todos los colaboradores deben conocer la misión de la organización, debido a que ella organizar todos los diferentes esfuerzos de los colaboradores enfocados en un solo objetivo. Se recomienda aplicar actividades que permitan la socialización de la misión.

Tabla 4*Usted conoce la visión de la institución*

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	6	42,9
En desacuerdo	5	35,7
Totalmente de acuerdo	3	21,4
Total	14	100,0

*Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24***Figura 2***Usted conoce la visión de la institución*

Nota: De acuerdo a los datos del instrumento cuestionario, se encuentra que el 42% no conocen la visión de la institución, mientras que un Porcentaje de casos pequeño 21% se encuentra totalmente de acuerdo en conocer la visión de la institución. De los resultados se puede deducir que las actividades de socialización de la misión y la visión de la institución no se realizan de una manera adecuada. Cuando los colaboradores de una institución no conocer la misión y la visión, se resultada muy complicado cumplir con los objetivos organizacionales.

Tabla 5

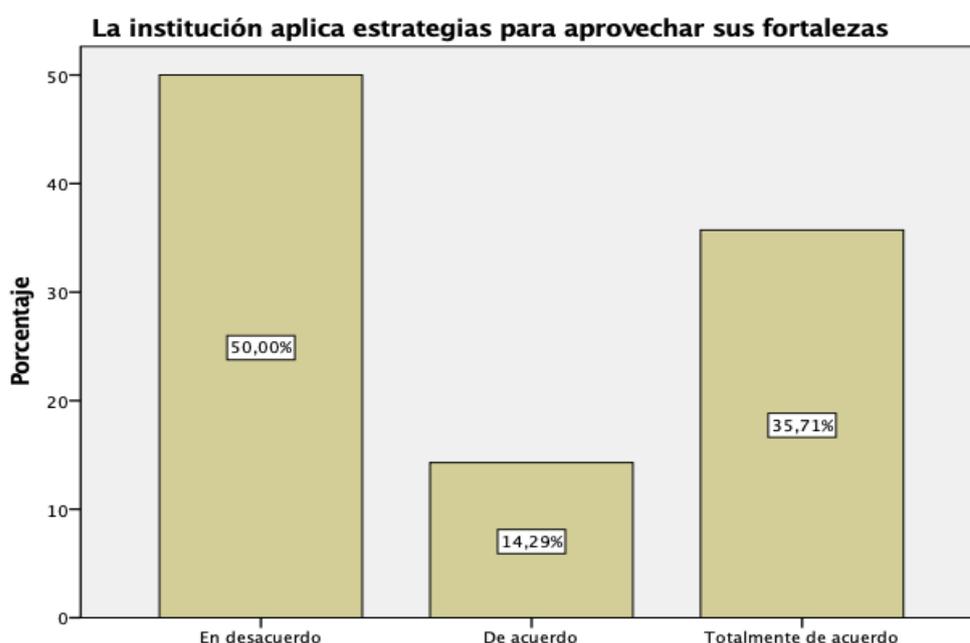
La institución aplica estrategias para aprovechar sus fortalezas

	Cantidad	Porcentaje de casos
En desacuerdo	7	50,0
De acuerdo	2	14,3
Totalmente de acuerdo	5	35,7
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 3

La institución aplica estrategias para aprovechar sus fortalezas



Nota: la aplicación del cuestionario muestra que el 50% de los colaboradores se encuentra en desacuerdo en que la institución aplica estrategias para aprovechar sus fortalezas, mientras que el 35% se encuentra totalmente de acuerdo. En este sentido se puede deducir que la percepción de los colaboradores sobre el análisis situacional que realiza la institución no es la adecuada. En general se aprecia que la institución no gestiona de una manera adecuada las fortalezas propias que tiene la organización. En todo momento las organizaciones deben orientarse a sacar el máximo provecho a las fortalezas.

Tabla 6

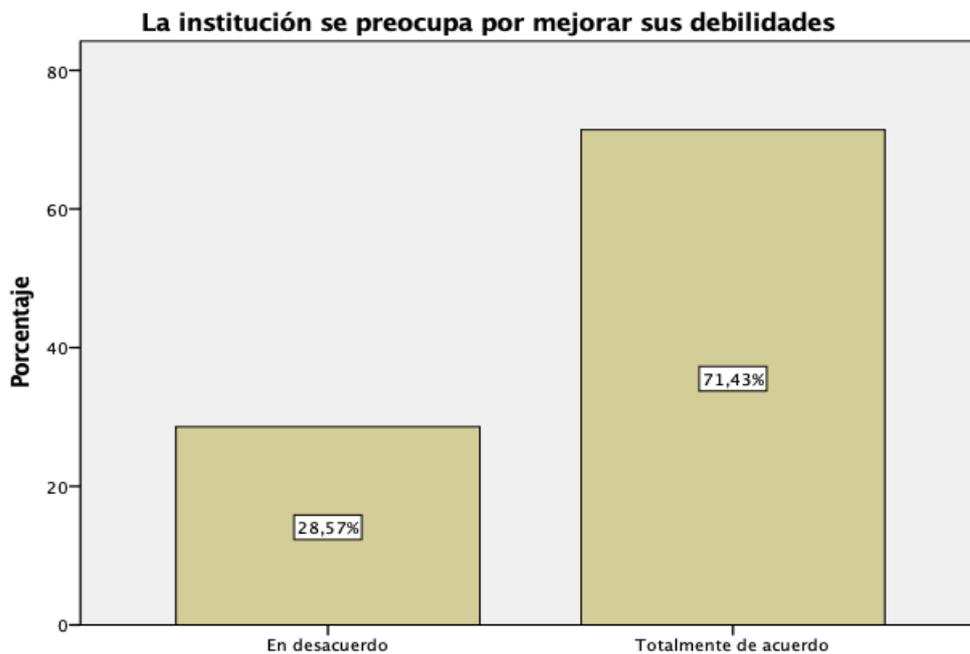
La institución se preocupa por mejorar sus debilidades

	Cantidad	Porcentaje de casos
En desacuerdo	4	28,6
Totalmente de acuerdo	10	71,4
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 4

La institución se preocupa por mejorar sus debilidades



Nota: La recolección de datos a través del cuestionario, encuentra que el 71% de los trabajadores creen que la institución se orienta mejorar sus puntos débiles o debilidades, mientras que el 28% se encuentra en desacuerdo. De los datos encontrados se recomienda que en todo momento la institución debe orientarse a identificar los factores que generan debilidades, procurando orientarse mejorar los puntos de mejora pendientes a través mejorar los factores que afectan el macro ambiente y el micro ambiente.

Tabla 7

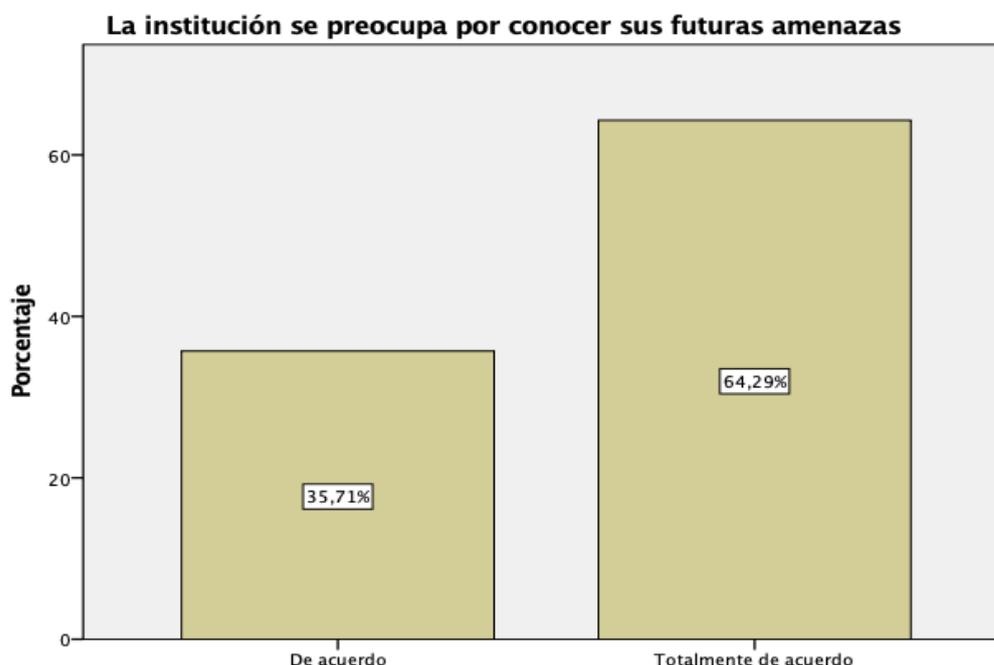
La institución se preocupa por conocer sus futuras amenazas

	Cantidad	Porcentaje de casos
De acuerdo	5	35,7
Totalmente de acuerdo	9	64,3
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 5

La institución se preocupa por conocer sus futuras amenazas



Nota: La aplicación del cuestionario encuentra que el 64% de los colaboradores indica estar totalmente de acuerdo en que la institución se preocupa por conocer sus futuras amenazas, mientras que un 35% se encuentra de acuerdo en que la institución se preocupa por conocer sus futuras amenazas. De la información ordenada se obtiene que los colaboradores perciben que el análisis situacional que realiza la institución no se orienta a proyectar las futuras amenazas del entorno, por lo cual esta actividad se torna desfavorable y limita la consecución de los objetivos de la organización.

Tabla 8

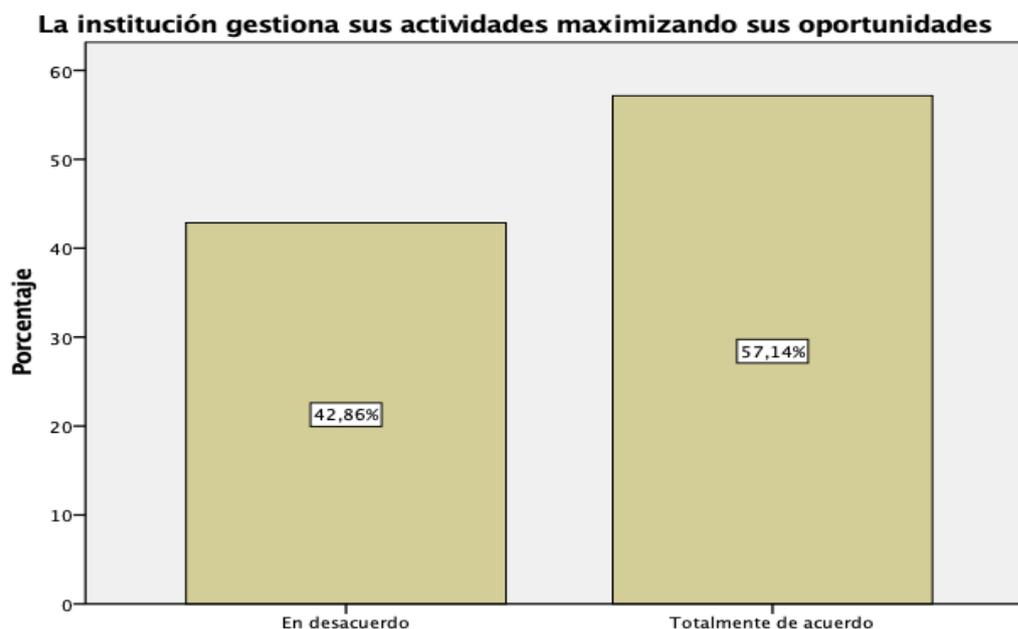
La institución gestiona sus actividades maximizando sus oportunidades

	Cantidad	Porcentaje de casos
En desacuerdo	6	42,9
Totalmente de acuerdo	8	57,1
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 6

La institución gestiona sus actividades maximizando sus oportunidades



Nota: De la aplicación de los cuestionarios se obtiene que el 57% de los colaboradores se muestran en totalmente en desacuerdo en que la institución gestiona sus actividades maximizando sus oportunidades, también se encuentra que un 42 por ciento se encuentra en desacuerdo en que la institución gestiona sus actividades maximizando sus oportunidades. De acuerdo con los resultados encontrados se puede deducir que la institución no encuentra las oportunidades que ofrece el macro ambiente y por lo tanto no gestiona muy bien sus oportunidades

Tabla 9

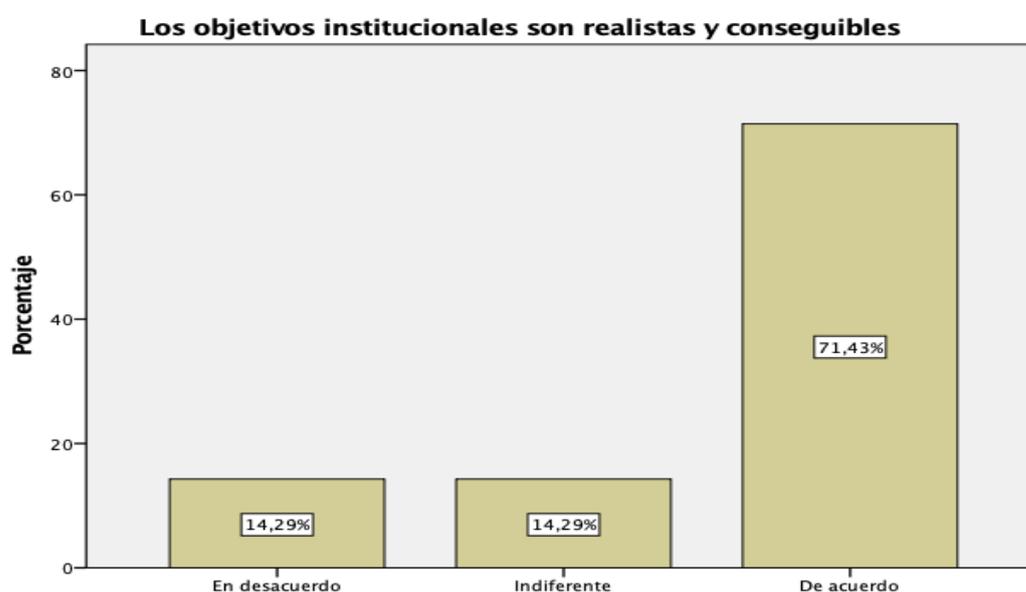
Los objetivos institucionales son realistas y conseguibles

	Cantidad	Porcentaje de casos
En desacuerdo	2	14,3
Indiferente	2	14,3
De acuerdo	10	71,4
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 7

Los objetivos institucionales son realistas y conseguibles



Nota: De acuerdo con los datos recogidos por el instrumento cuestionario se observa que el 71 por ciento de colaboradores se encuentra de acuerdo en que los objetivos institucionales son realistas y conseguible, teniendo una contraprestación directa un 14 por ciento de colaboradores que indica estar en desacuerdo en que los objetivos de la institución son realistas y conseguibles. De los datos recogidos se recomienda que la institución al momento de implementar los objetivos se busquen consensos para que los objetivos se tornen realistas y logren ser conseguidos por las acciones de los colaboradores

Tabla 10

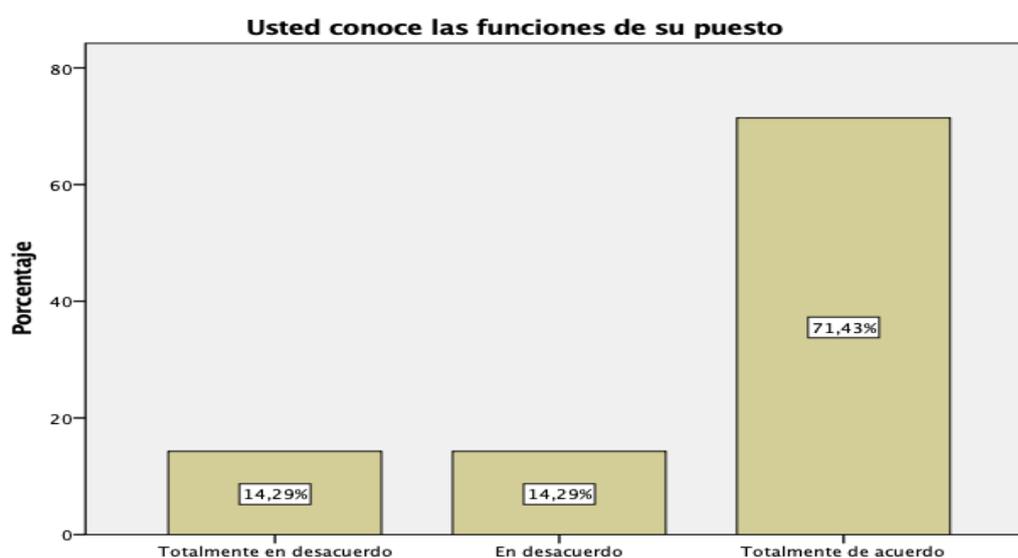
Usted conoce las funciones de su puesto

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	2	14,3
En desacuerdo	2	14,3
Totalmente de acuerdo	10	71,4
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 8

Usted conoce las funciones de su puesto



Nota: De acuerdo a los datos recolectados por el instrumento cuestionario se observa que el 71 por ciento de colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo en conocer las funciones de su puesto, en cambio un 14 por ciento se encuentra en desacuerdo en conocer las funciones de su puesto y finalmente otro 14 por ciento más de colaboradores se muestra totalmente en desacuerdo en conocer las funciones de su puesto. De los datos recolectados se recomienda que los procesos de organización que tiene la institución de enfocarse a dar a conocer de manera óptima las funciones del puesto de cada colaborador a través de la entrega de manual de organización y funciones y reglamentos de trabajo

Tabla 11

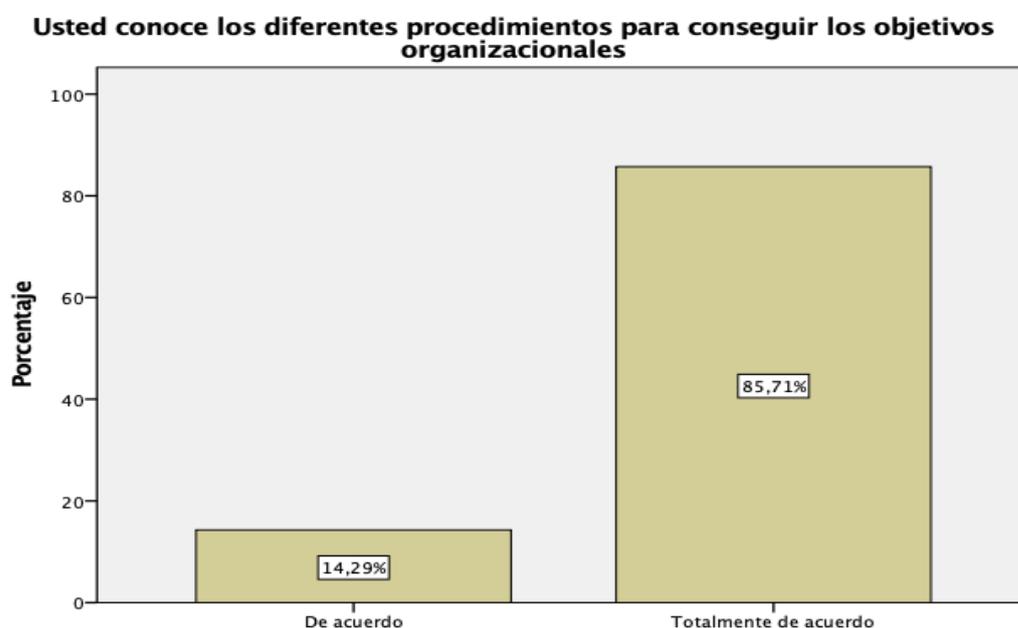
Usted conoce los diferentes procedimientos para conseguir los objetivos organizacionales

	Cantidad	Porcentaje de casos
De acuerdo	2	14,3
Totalmente de acuerdo	12	85,7
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 9

Usted conoce los diferentes procedimientos para conseguir los objetivos organizacionales



Nota: De la información recolectada por el instrumento cuestionario se observa que el 85% los trabajadores conocen los diferentes procedimientos para conseguir los objetivos organizacionales, en cambio un 14 por ciento se encuentra de acuerdo en conocer procedimientos para conseguir los objetivos de la organización. Se deduce que los diferentes procesos y flujos de actividades para conseguir los objetivos organizacionales son conocidos a fondo por todo el personal que labora en la institución, el conocimiento de los procedimientos permite el óptimo logro de los objetivos organizacionales

Tabla 12

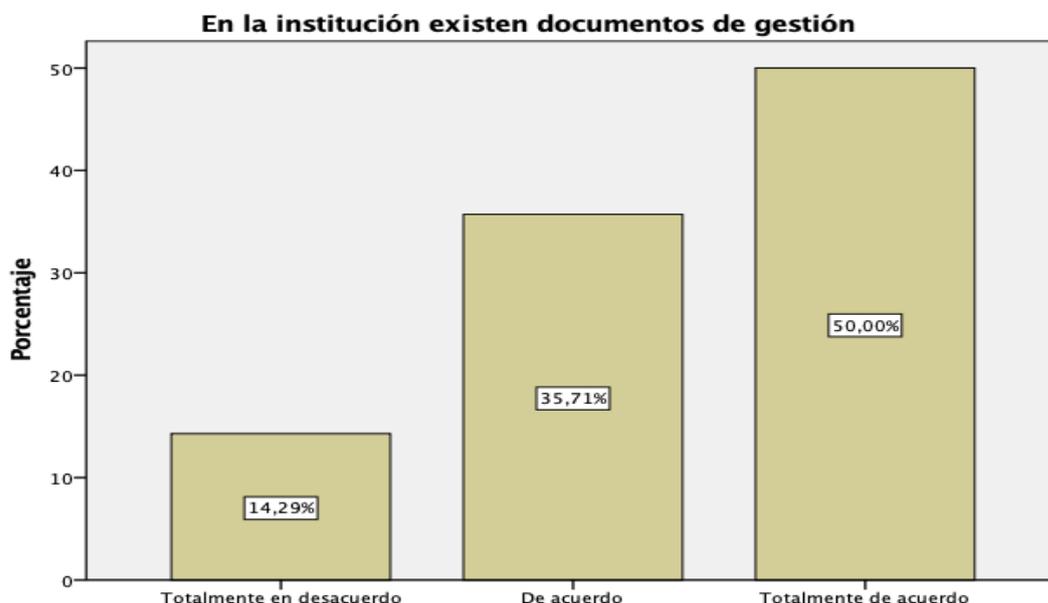
En la institución existen documentos de gestión

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	2	14,3
De acuerdo	5	35,7
Totalmente de acuerdo	7	50,0
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 10

En la institución existen documentos de gestión



Nota: La información recolectada por el instrumento cuestionario indica que el 50 por ciento los colaboradores se encuentra totalmente acuerdo en que la institución existen documentos de gestión, mientras que un 35 por ciento colaboradores se encuentra de acuerdo en afirmar que en la institución existen documentos de gestión y otro 14 por ciento se muestra totalmente en desacuerdo en afirmar que la institución existe documentos de gestión. De los resultados alcanzados se puede deducir que la institución está reglamentada con documentos que permiten operar las diferentes actividades que se ejecutan dentro de la organización. Un documento gestión permite realizar a plenitud los procesos de organización que cumple el proceso administrativo.

Tabla 13

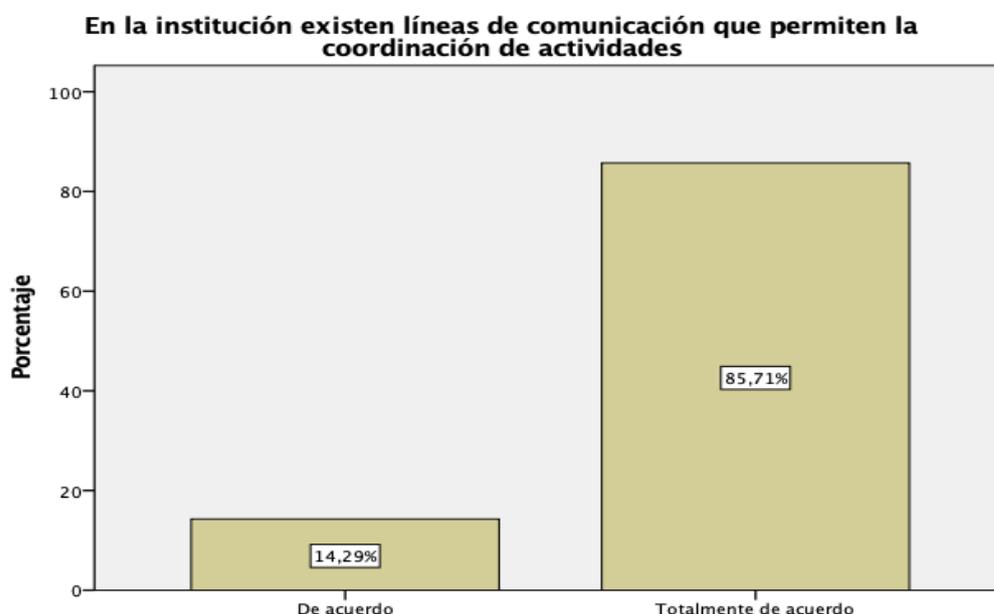
En la institución existen líneas de comunicación que permiten la coordinación de actividades

	Cantidad	Porcentaje de casos
De acuerdo	2	14,3
Totalmente de acuerdo	12	85,7
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 11

En la institución existen líneas de comunicación que permiten la coordinación de actividades



Nota: La aplicación del instrumento cuestionario permite encontrar que el 85 por ciento de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo indicar que la institución existe líneas de comunicación que permiten la coordinación de las diferentes actividades entre los departamentos punto aparte, mientras que un 14 por ciento se encuentra acuerdo en indicar que la institución existen líneas de comunicación que permiten la coordinación de actividades entre los diferentes departamentos. De los datos recolectados se puede deducir que la organización se encuentra configurada con líneas claras de comunicación de autoridad y responsabilidad que permite desarrollar un trabajo de manera adecuada

Tabla 14

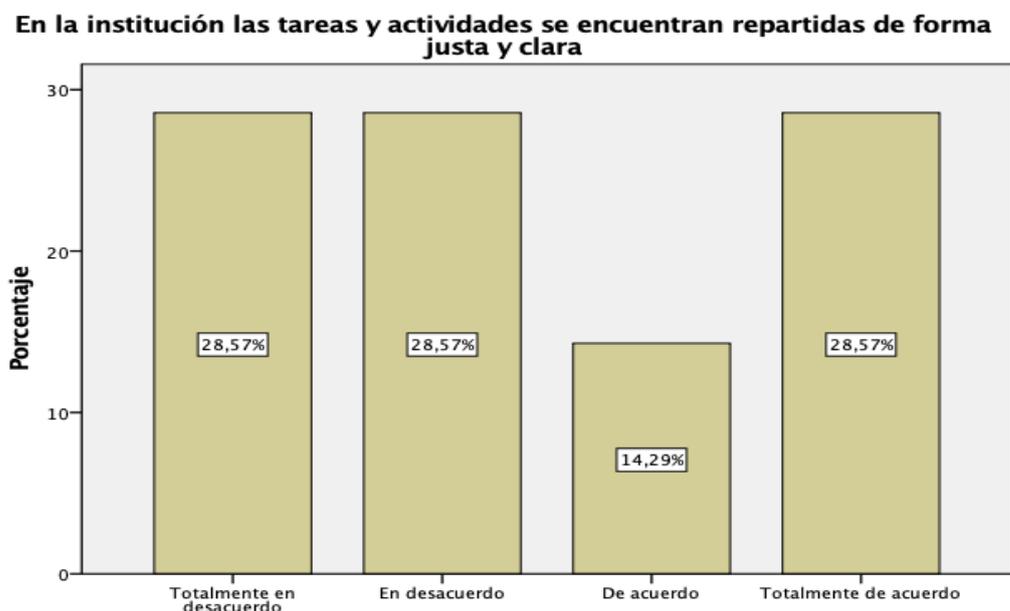
En la institución las tareas y actividades se encuentran repartidas de forma justa y clara

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	4	28,6
En desacuerdo	4	28,6
De acuerdo	2	14,3
Totalmente de acuerdo	4	28,6
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 12

En la institución las tareas y actividades se encuentran repartidas de forma justa y clara



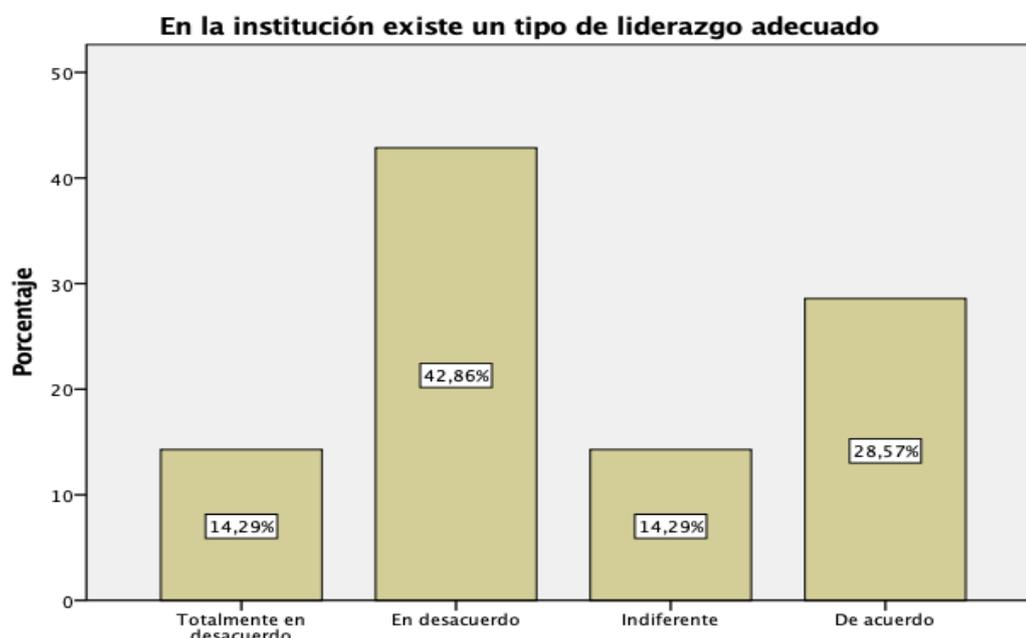
Nota: La recolección de datos del instrumento cuestionario encuentra que un 28 por ciento los colaboradores se encuentran totalmente en desacuerdo en indicar que la institución las tareas y actividades se encuentran repartidas de forma justa y clara, mientras que otro 28 por ciento de colaboradores se muestra en desacuerdo en que la institución las tareas y actividades se encuentran repartidas de forma justa y clara de los datos recolectados. Se logra deducir que los procesos de organización de las tareas no se ajustan a las percepciones que tienen los colaboradores. Se recomienda que la institución proporcione de manera clara las funciones de cada puesto de trabajo y que las tareas sean repartidas en función de los requerimientos y actividades de cada perfil de puesto.

Tabla 15

En la institución existe un tipo de liderazgo adecuado

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	2	14,3
En desacuerdo	6	42,9
Indiferente	2	14,3
De acuerdo	4	28,6
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24



Nota: Los datos recolectados por el instrumento cuestionario se observa que el 42 por ciento los colaboradores se muestran en desacuerdo en que la institución existe un tipo de liderazgo adecuado, un 14 por ciento se muestran totalmente desacuerdo en qué institución existe un liderazgo adecuado. De la información recolectada se logra deducir que los estilos de liderazgo que aplican las jefaturas de cada departamento no es el adecuado, y no genera una motivación importante para lograr los objetivos organizacionales que tiene la institución. Se recomienda que los participantes y miembros de las jefaturas de los departamentos tomen cursos para mejorar las actividades de liderazgo que tienen a cargo.

Tabla 16

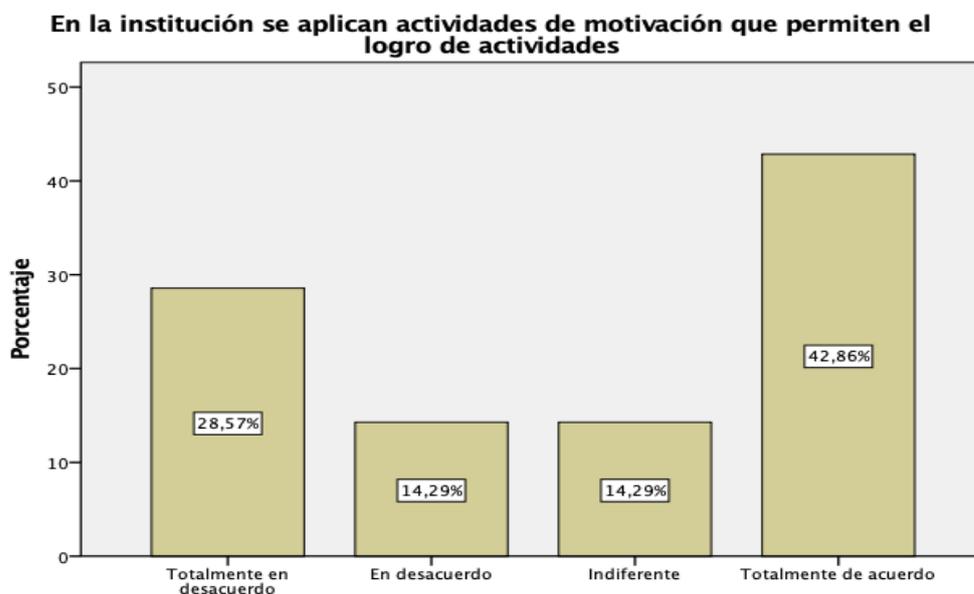
En la institución se aplican actividades de motivación que permiten el logro de actividades

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	4	28,6
En desacuerdo	2	14,3
Indiferente	2	14,3
Totalmente de acuerdo	6	42,9
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 13

En la institución se aplican actividades de motivación que permiten el logro de actividades



Nota: De la aplicación del instrumento cuestionario el 42% los trabajadores consideran que la institución aplica actividades de motivación que permiten el logro de actividades, un 28% indica que la institución aplica actividades que motivan el logro del objetivo de la organización. De los datos recolectados se logra deducir que las actividades que se ocupan de la motivación de los colaboradores no tienen los resultados esperados, y se hace necesario una reestructuración de esas actividades con el fin de lograr una motivación significativa en los colaboradores

Tabla 17

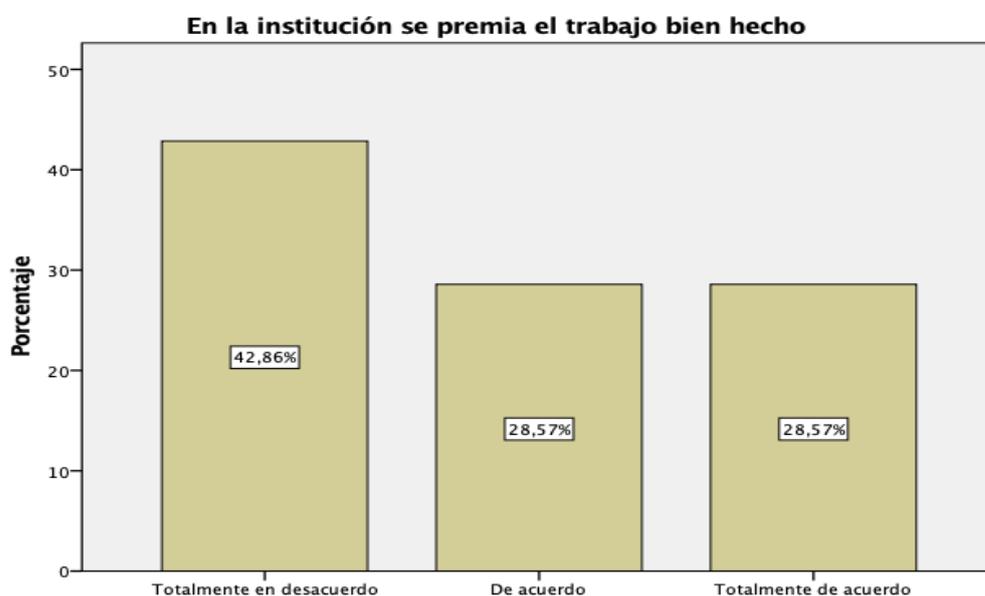
En la institución se premia el trabajo bien hecho

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	6	42,9
De acuerdo	4	28,6
Totalmente de acuerdo	4	28,6
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 14

En la institución se premia el trabajo bien hecho



Nota: De la aplicación del instrumento cuestionario se observa que el 42 por ciento los colaboradores se muestran totalmente en desacuerdo en que la institución se orienta a premiar el trabajo bien hecho, mientras que un 28 por ciento se encuentra totalmente de acuerdo. De los datos recolectados se logra deducir que existe una brecha amplia entre las percepciones de los colaboradores, por lo tanto, se recomienda que la institución aplique una política abierta y eficaz que dé a conocer que el trabajo bien hecho dentro de la institución se premia y se reconoce públicamente

Tabla 18

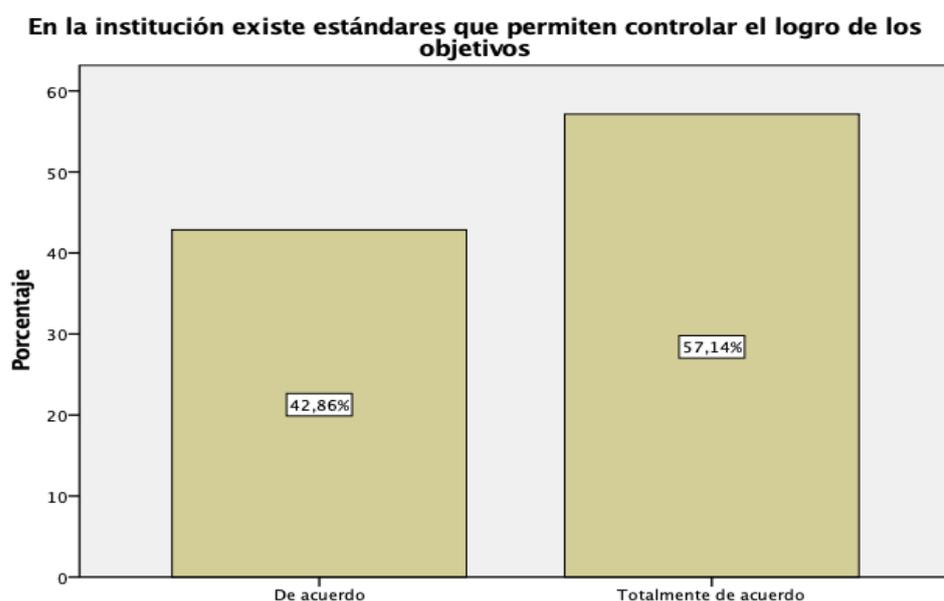
En la institución existe estándares que permiten controlar el logro de los objetivos

	Cantidad	Porcentaje de casos
De acuerdo	6	42,9
Totalmente de acuerdo	8	57,1
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 15

En la institución existe estándares que permiten controlar el logro de los objetivos



Nota: De los datos recolectados se observa que el 57 por ciento de los colaboradores se muestra totalmente de acuerdo en que la institución existe estándares que permiten controlar el logro de los objetivos, mientras que un 42 por ciento de colaboradores se muestra de acuerdo en que la institución existe estándares que permiten controlar el logro los objetivos institucionales. De los datos recolectados se logra deducir que en la institución existen estándares que permiten verificar de manera cuantitativa y cualitativa el logro de las actividades que emprenden los miembros de la institución.

Tabla 19

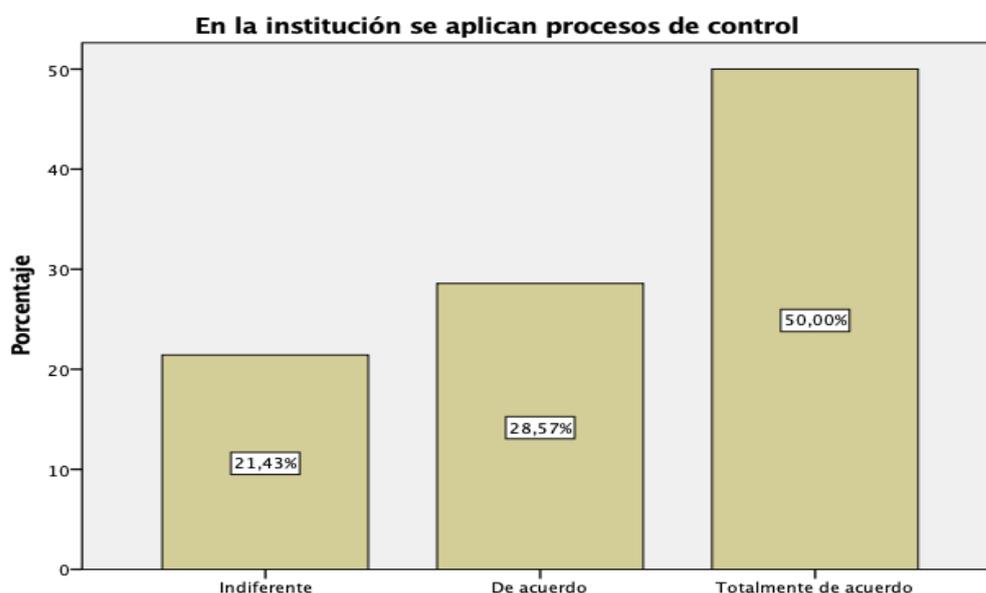
En la institución se aplican procesos de control

	Cantidad	Porcentaje de casos
Indiferente	3	21,4
De acuerdo	4	28,6
Totalmente de acuerdo	7	50,0
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 16

En la institución se aplican procesos de control



Nota: La aplicación del instrumento cuestionario encuentra que el 50 por ciento de los colaboradores se muestra totalmente de acuerdo en que la institución se aplican procesos rigurosos de control, un 28 por ciento de colaboradores se muestra de acuerdo en indicar que la institución se aplican procesos rigurosos de control. De los datos resultados se logra deducir que las actividades de control que ejecuta la institución presentan un nivel alto y adecuado, en la institución existen varios puntos que permiten la verificación de la asistencia del personal, así como también el cumplimiento de los objetivos institucionales

Tabla 20

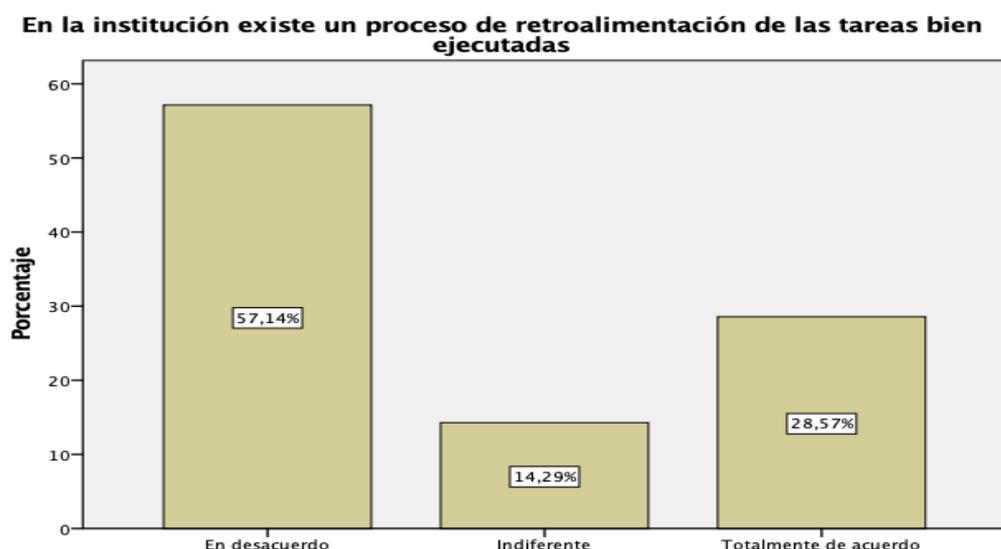
En la institución existe un proceso de retroalimentación de las tareas bien ejecutadas

	Cantidad	Porcentaje de casos
En desacuerdo	8	57,1
Indiferente	2	14,3
Totalmente de acuerdo	4	28,6
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 17

En la institución existe un proceso de retroalimentación de las tareas bien ejecutadas



Nota: La aplicación del instrumento cuestionario permite encontrar el 57 por ciento de los colaboradores se muestra en desacuerdo en que la institución existe un proceso de retroalimentación de las tareas bien ejecutadas, mientras que un 28 por ciento de colaboradores se muestra totalmente de acuerdo en que la institución existe un proceso de retroalimentación de las tareas bien ejecutadas. De los datos recolectados se logra deducir que la institución se orienta en poder ofrecer retroalimentación de las actividades que permitieron obtener resultados exitosos en la gestión

Tabla 21

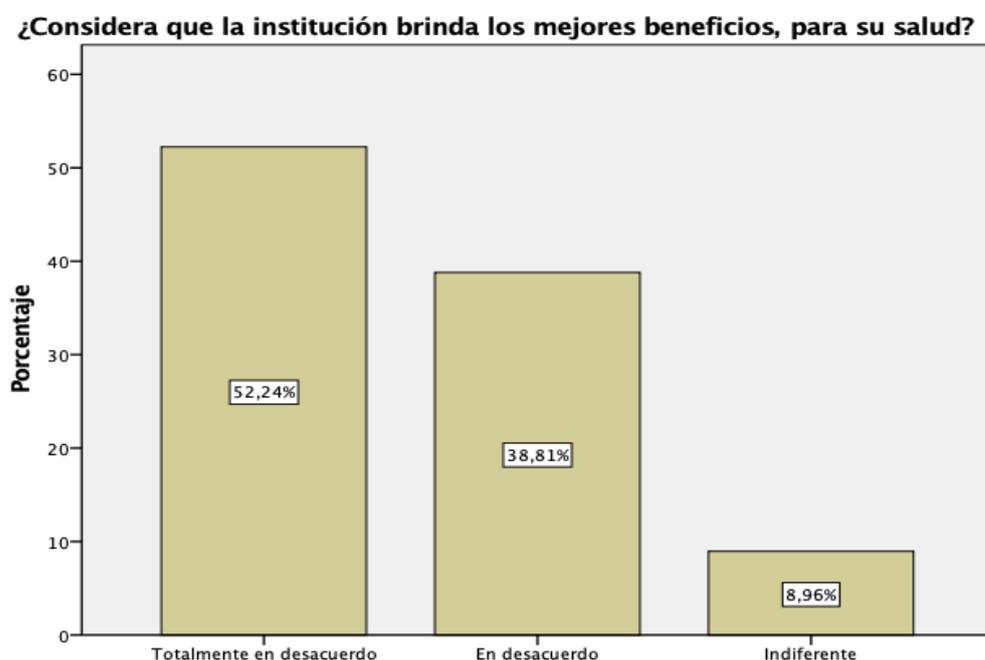
¿Considera que la institución brinda los mejores beneficios, para su salud?

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	35	52,2
En desacuerdo	26	38,8
Indiferente	6	9,0
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 18

¿Considera que la institución brinda los mejores beneficios, para su salud?



Nota: De los datos recolectados por el instrumento cuestionario se observa que el 52 por ciento los usuarios se muestran totalmente en desacuerdo en considerar que la institución le brinda los mejores beneficios para su salud, en cambio un 38 por ciento de usuario se muestra en desacuerdo en considerar que la institución le brinda los mejores beneficios para su salud. De los resultados se logra deducir que la percepción general de los usuarios del servicio encuentra que la institución no se caracteriza por brindar los mejores beneficios en cuanto a la atención de salud

Tabla 22

¿Considera que el servicio que le brinda la institución son mejores que una entidad privada de salud?

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	47	70,1
En desacuerdo	18	26,9
Indiferente	2	3,0
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 19

¿Considera que el servicio que le brinda la institución son mejores que una entidad privada de salud?



Nota: La aplicación del instrumento cuestionario encuentra que el 70 por ciento de los usuarios se muestra totalmente en desacuerdo en considerar que el servicio que le brinda la institución son mejores en comparación a una entidad privada de salud, también un 26 por ciento de usuarios se encuentra en desacuerdo en considerar que el servicio que le brinda la institución es mejor que una entidad privada de salud. De los datos recolectados se logra deducir que la percepción general de los usuarios frente a una entidad privada de salud es baja

Tabla 23

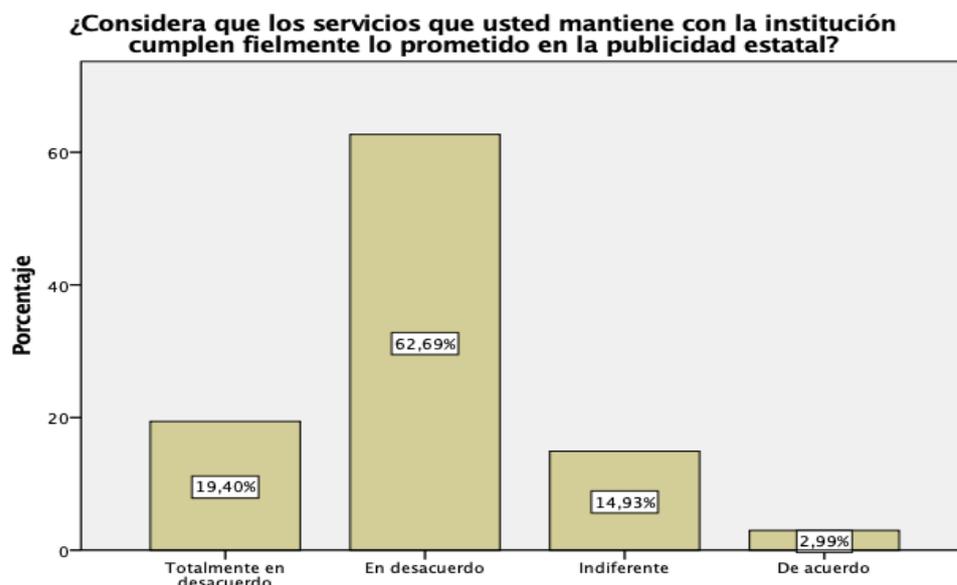
¿Considera que los servicios que usted mantiene con la institución cumplen fielmente lo prometido en la publicidad estatal?

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	13	19,4
En desacuerdo	42	62,7
Indiferente	10	14,9
De acuerdo	2	3,0
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 20

¿Considera que los servicios que usted mantiene con la institución cumplen fielmente lo prometido en la publicidad estatal?



Nota: Yo de los datos recolectados por el instrumento cuestionario se observa que el 62 por ciento de los usuarios se muestra en desacuerdo indicar que los servicios que se mantienen con la institución cumplen fielmente lo prometido en la publicidad estatal, mientras que un 19 por ciento de usuarios se encuentran totalmente en desacuerdo e indicar que los servicios que ofrece la institución cumple fielmente lo prometido en la publicidad estatal. De los datos recolectados se observa claramente que las expectativas generadas por las diferentes publicidades estatales no son cubiertas por los rendimientos percibidos que ofrecen los servicios de salud que ofrece la institución.

Tabla 24

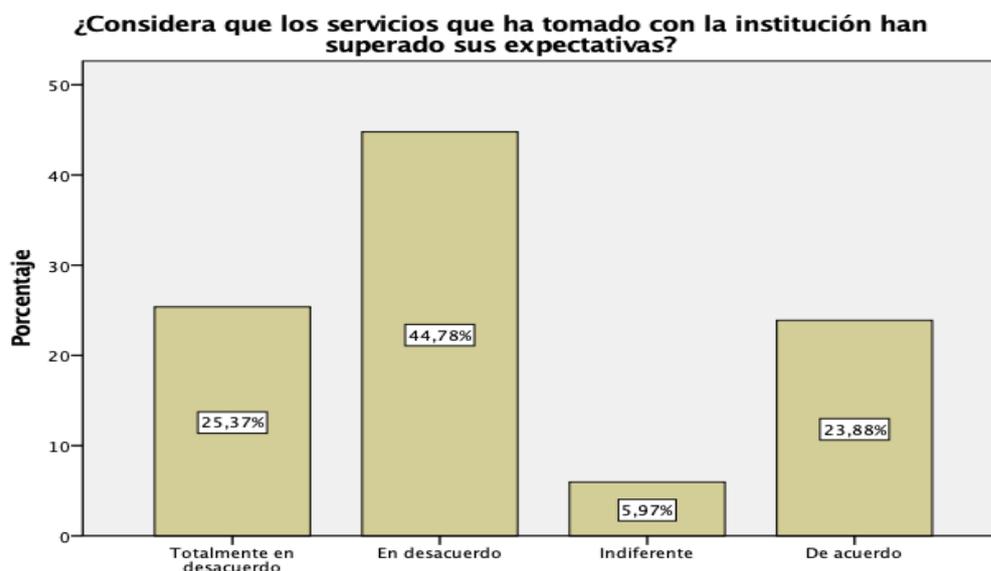
¿Considera que los servicios que ha tomado con la institución han superado sus expectativas?

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	17	25,4
En desacuerdo	30	44,8
Indiferente	4	6,0
De acuerdo	16	23,9
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 21

¿Considera que los servicios que ha tomado con la institución han superado sus expectativas?



Nota: La aplicación del instrumento cuestionario permite encontrar que el 44 por ciento de los usuarios se muestra en desacuerdo en considerar que los servicios que ha tomado con la institución han superado sus expectativas, también un 25 por ciento de los usuarios se encuentra totalmente de acuerdo en considerar que los servicios que ha tomado con la institución han superado sus expectativas. De los datos analizados se logra deducir que las expectativas de los usuarios presentan un nivel bajo debido a que no son cubiertas por los diferentes servicios que ofrece la institución

Tabla 25

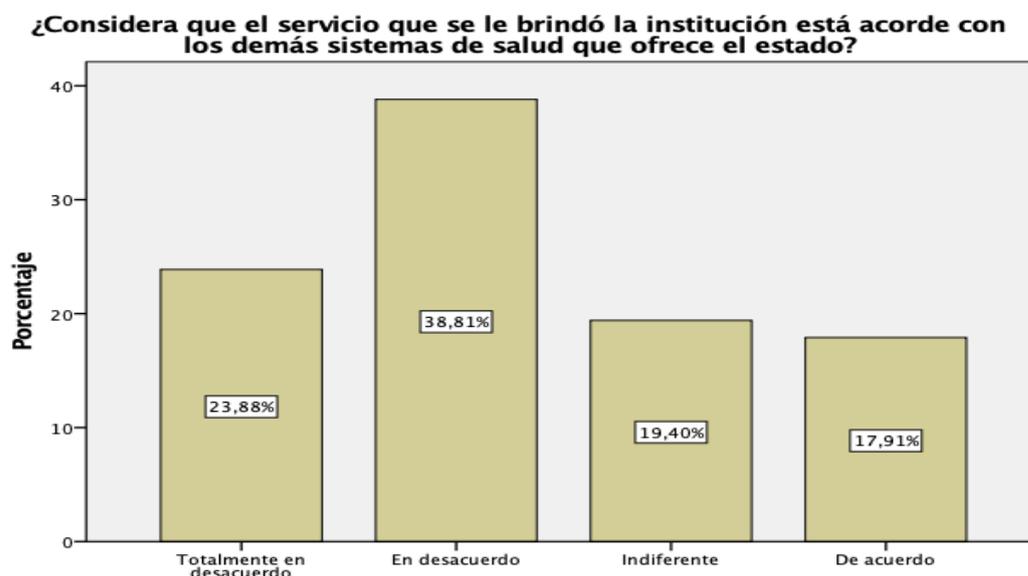
¿Considera que el servicio que se le brindó la institución está acorde con los demás sistemas de salud que ofrece el estado?

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	16	23,9
En desacuerdo	26	38,8
Indiferente	13	19,4
De acuerdo	12	17,9
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 22

¿Considera que el servicio que se le brindó la institución está acorde con los demás sistemas de salud que ofrece el estado?



Nota: De los datos recolectados a través del instrumento cuestionario se encuentra que el 38 por ciento de los usuarios indica estar en desacuerdo en considerar que el servicio que brinda la institución está acorde con los demás sistemas de salud que ofrece el estado, un 23 por ciento también se encuentra totalmente en desacuerdo en considerar que el servicio que brinda la institución se encuentra acorde con los demás sistemas de salud que ofrece el estado. De los datos recolectados es necesario que los servicios que brinda la institución se orienten a estar de acuerdo con las características de los servicios de salud ofrecen los demás sistemas del Estado

Tabla 26

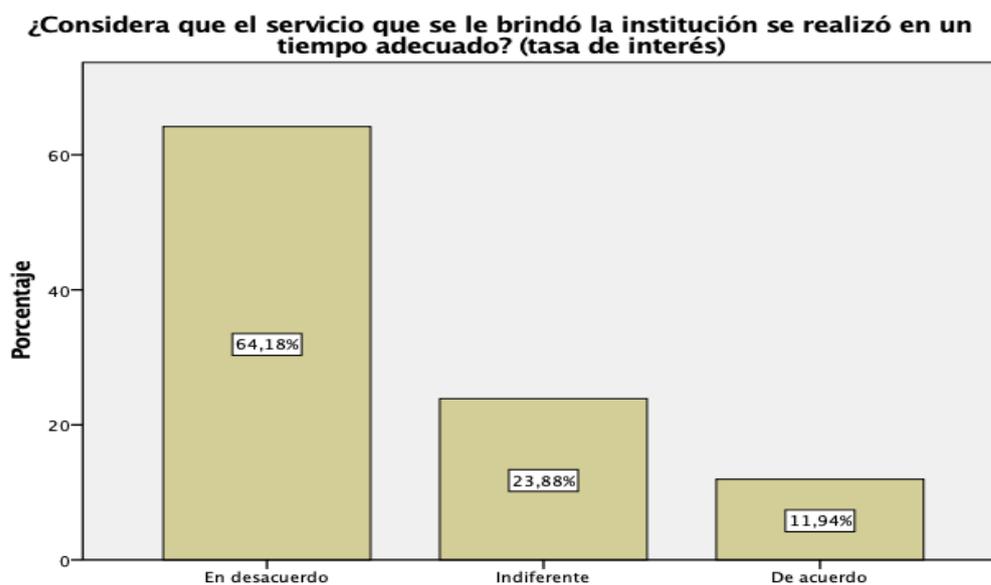
¿Considera que el servicio que se le brindó la institución se realizó en un tiempo adecuado?

	Cantidad	Porcentaje de casos
En desacuerdo	43	64,2
Indiferente	16	23,9
De acuerdo	8	11,9
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 23

¿Considera que el servicio que se le brindó la institución se realizó en un tiempo adecuado?



Nota: De los datos recolectados por el instrumento cuestionario se observa que el 64 por ciento de los usuarios se muestra en desacuerdo en considerar que el servicio que se le brindó se realizó en un tiempo adecuado, además un 23 por ciento de los usuarios se muestra indiferente en considerar que el servicio que se le brindó se realizó un tiempo adecuado. De los datos recolectados se deduce que los tiempos de espera y los tiempos para recibir atención no se encuentran en una ecuación respecto a la percepción de los usuarios

Tabla 27

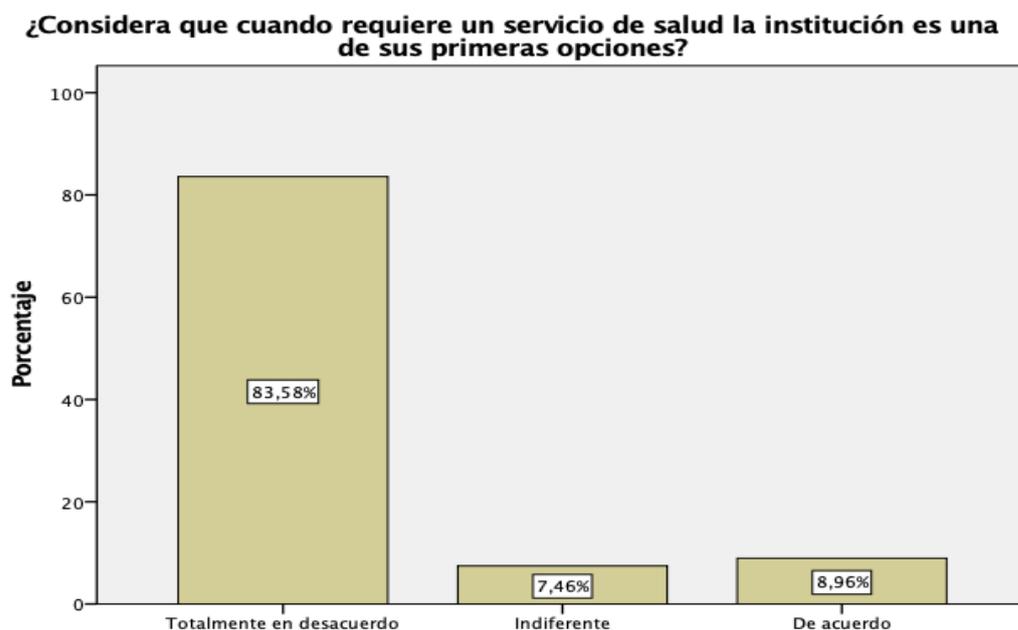
¿Considera que cuando requiere un servicio de salud la institución es una de sus primeras opciones?

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	56	83,6
Indiferente	5	7,5
De acuerdo	6	9,0
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 24

¿Considera que cuando requiere un servicio de salud la institución es una de sus primeras opciones?



Nota: Los datos recolectados por el instrumento cuestionario se observa que el 83 por ciento los usuarios se encuentran totalmente en desacuerdo en considerar que cuando requiere un servicio de salud la institución es una de las primeras opciones, un 9 por ciento los usuarios se encuentran de acuerdo en considerar que cuando requiere un servicio de salud la institución es una de sus primeras opciones. De los datos analizados se logra deducir que la institución no ocupa un lugar primordial o privilegiado para contratar servicios de salud en los usuarios

Tabla 28

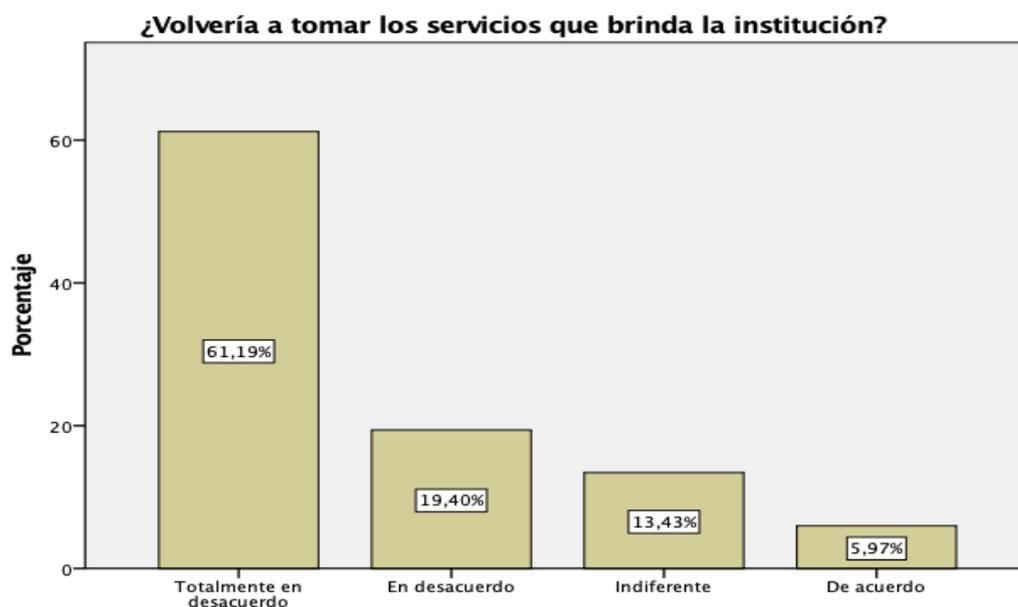
¿Volvería a tomar los servicios que brinda la institución?

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	41	61,2
En desacuerdo	13	19,4
Indiferente	9	13,4
De acuerdo	4	6,0
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 25

¿Volvería a tomar los servicios que brinda la institución?



Nota: La aplicación del instrumento cuestionario encuentra que el 61 por ciento de los usuarios se muestra totalmente en desacuerdo en volver a tomar los servicios que brinda la institución, mientras que un 19 por ciento de los usuarios se muestra en desacuerdo en volver a tomar los servicios que brinda la institución. De los datos encontrados se logra deducir que el nivel de lealtad que muestran los usuarios es bajo, debido a que no se encuentra dentro de sus intenciones próximas volver a contratar los servicios de la institución

Tabla 29

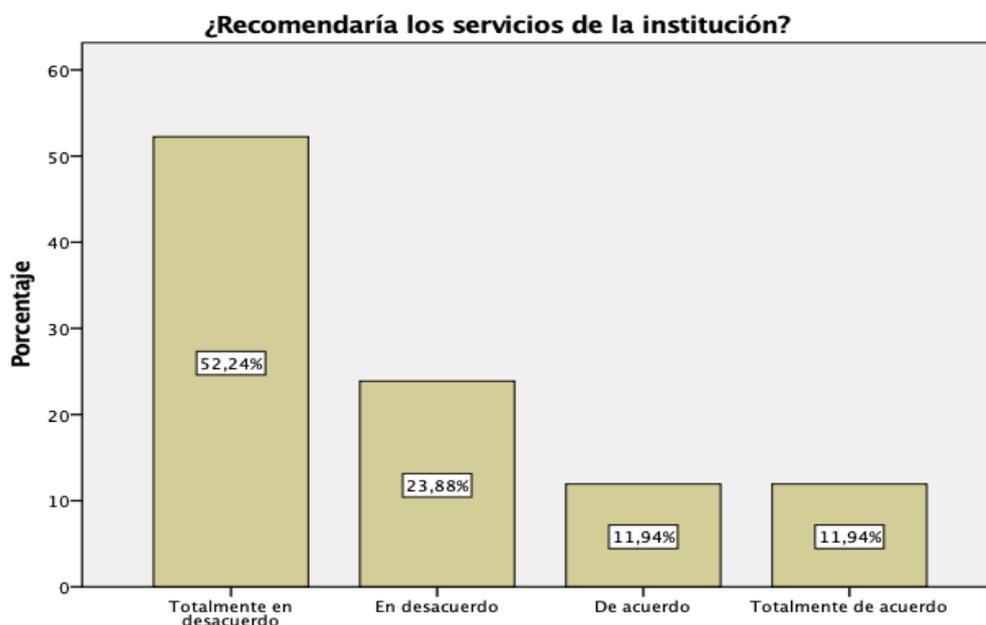
¿Recomendaría los servicios de la institución?

	Cantidad	Porcentaje de casos
Totalmente en desacuerdo	35	52,2
En desacuerdo	16	23,9
De acuerdo	8	11,9
Totalmente de acuerdo	8	11,9
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 26

¿Volvería a tomar los servicios que brinda la institución?



Nota: De los datos recolectados por el instrumento cuestionario se observa que el 52 por ciento de los usuarios se encuentra totalmente en desacuerdo en recomendar los servicios de la institución, un 23 por ciento se encuentra en desacuerdo en recomendar los servicios de la institución. De los datos recolectados se logra deducir que el nivel de recomendación hacia los conocidos, familiares o amigos es completamente nulo o bajo

Tabla 30*Estadísticos descriptivos de la variable gestión administrativa*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Planear	14	17,00	30,00	24,9286	5,04540
Organizar	14	14,00	24,00	20,6429	3,00275
Dirigir	14	6,00	12,00	8,7143	2,75761
Controlar	14	10,00	14,00	11,8571	1,46009
Gestión administrativa	14	50,00	77,00	66,1429	10,07554
N válido (por lista)	14				

*Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24***Tabla 31***Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción del cliente*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Rendimiento percibido	67	2,00	5,00	2,8955	,74130
Expectativas	67	7,00	13,00	9,0896	1,68533
Complacencia	67	3,00	10,00	5,1343	2,22857
Satisfacción del cliente	67	12,00	28,00	17,1194	4,13603
N válido (por lista)	67				

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Dimensiones de la variable gestión administrativa

Tabla 32

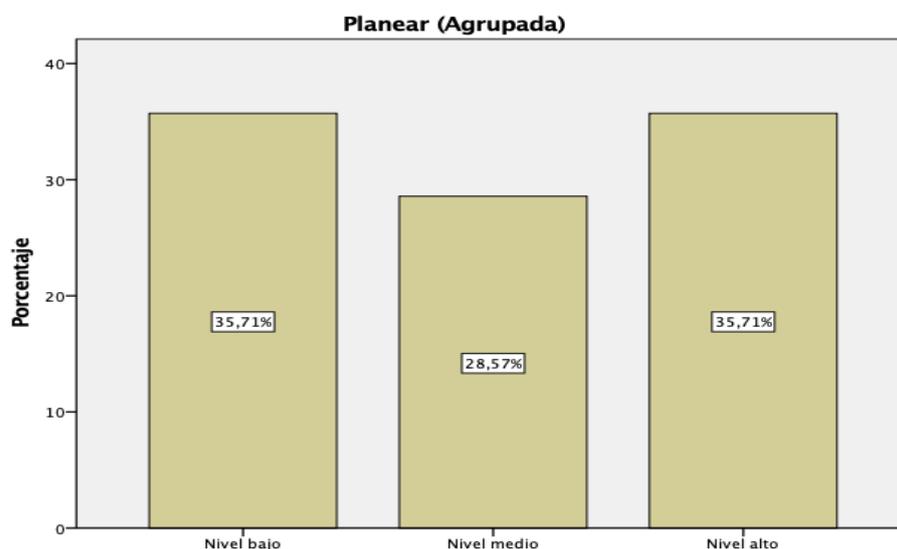
Planear (Agrupada)

	Cantidad	Porcentaje de casos
Nivel bajo	5	35,7
Nivel medio	4	28,6
Nivel alto	5	35,7
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 27

Planear (Agrupada)



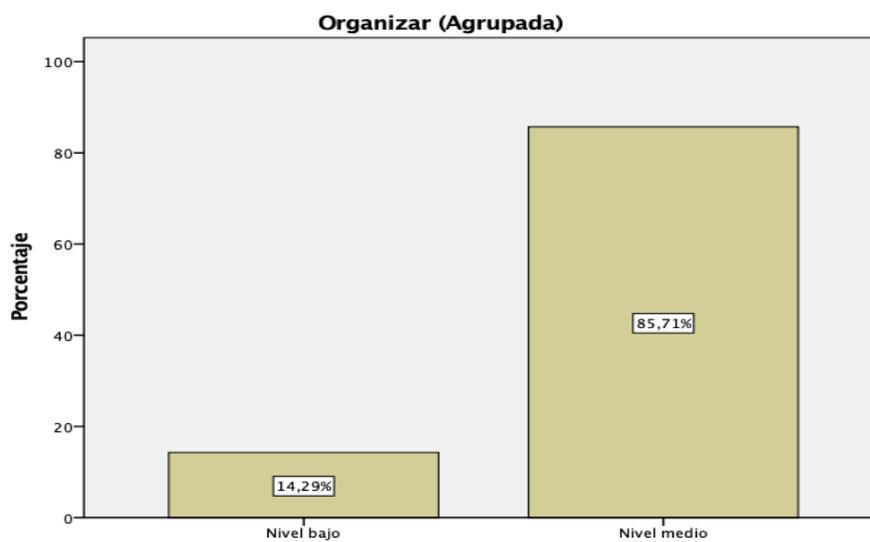
Nota: El 35% de los trabajadores encuentra un nivel bajo en la dimensión planear de la variable gestión administrativa, mientras que un 28% de trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión planear de la variable gestión administrativa. Planear es una función que comienza con la determinación de la visión y la misión de la empresa, es decir como se ve y hacia dónde quiere llegar la empresa; siguiendo con la determinación y asignación de los diferentes y primordiales objetivos institucionales, en este punto también se tiene en cuenta la construcción de estrategias, las tácticas, métodos, acciones y normas organizacionales, las cuales son elaboradas bajo un estudio o diagnóstico empresarial

Tabla 33
Organizar (Agrupada)

	Cantidad	Porcentaje de casos
Nivel bajo	2	14,3
Nivel medio	12	85,7
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 28
Organizar (Agrupada)



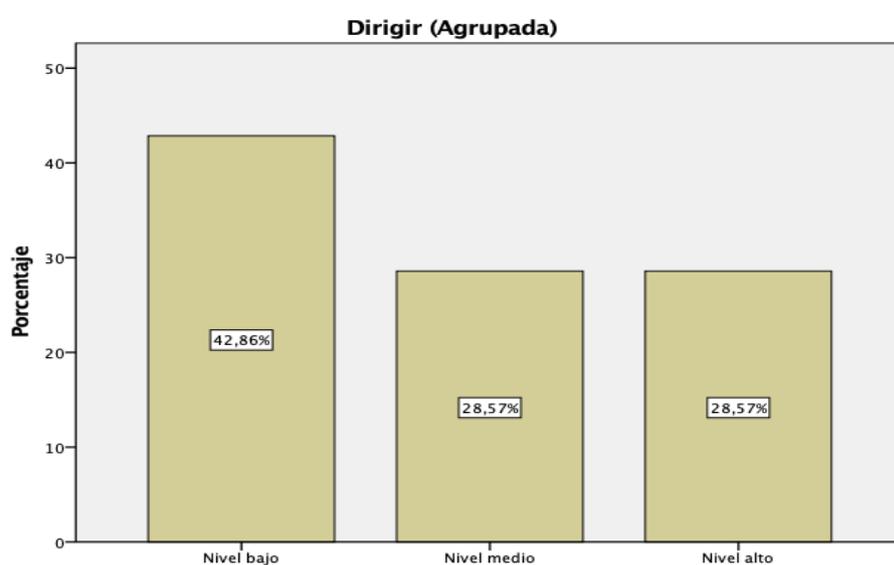
Nota: El 85% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión organizar de la variable gestión administrativa. Organizar también comprende en describir las funciones y acciones que se realizarán en la empresa, así también detallar el orden jerárquico en cada una de las áreas y departamentos de la empresa. La función de organización se enfoca básicamente en detallar de una forma clara, concisa y transparente cada una de las funciones y actividades sobre los más importantes puestos de la empresa

Tabla 34
Dirigir (Agrupada)

	Cantidad	Porcentaje de casos
Nivel bajo	6	42,9
Nivel medio	4	28,6
Nivel alto	4	28,6
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 29
Dirigir (Agrupada)



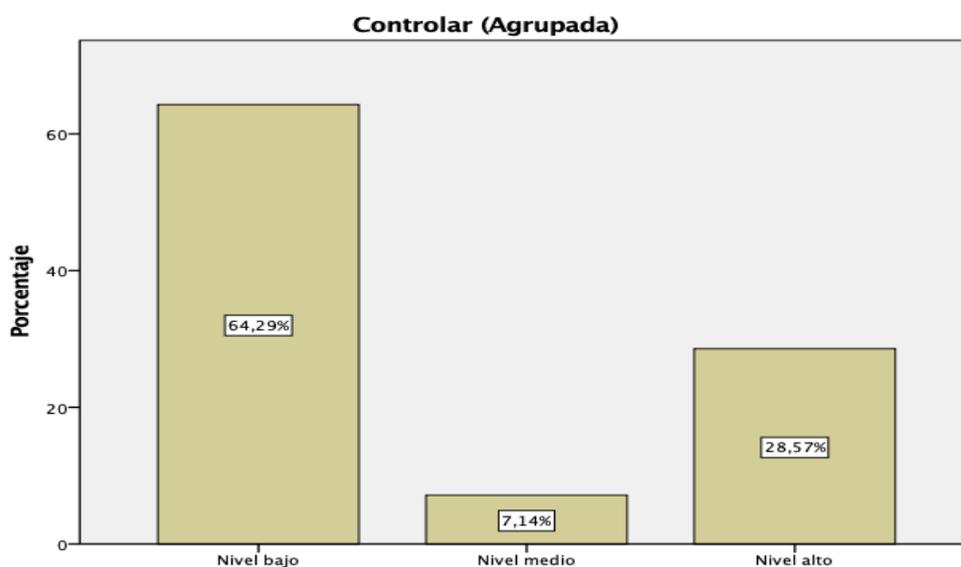
Nota: El 42% de los trabajadores encuentra un nivel bajo en la dimensión dirigir de la variable gestión administrativa. Dirigir es una función que está conformada por todas aquellas acciones las cuales están enfocadas en manejar a cada uno de los colaboradores de la organización, así como también comprende las actividades más importantes en cuanto a la motivación de recursos humano con la finalidad de encaminarlos hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Tabla 35
Controlar (Agrupada)

	Cantidad	Porcentaje de casos
Nivel bajo	9	64,3
Nivel medio	1	7,1
Nivel alto	4	28,6
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 30
Controlar (Agrupada)



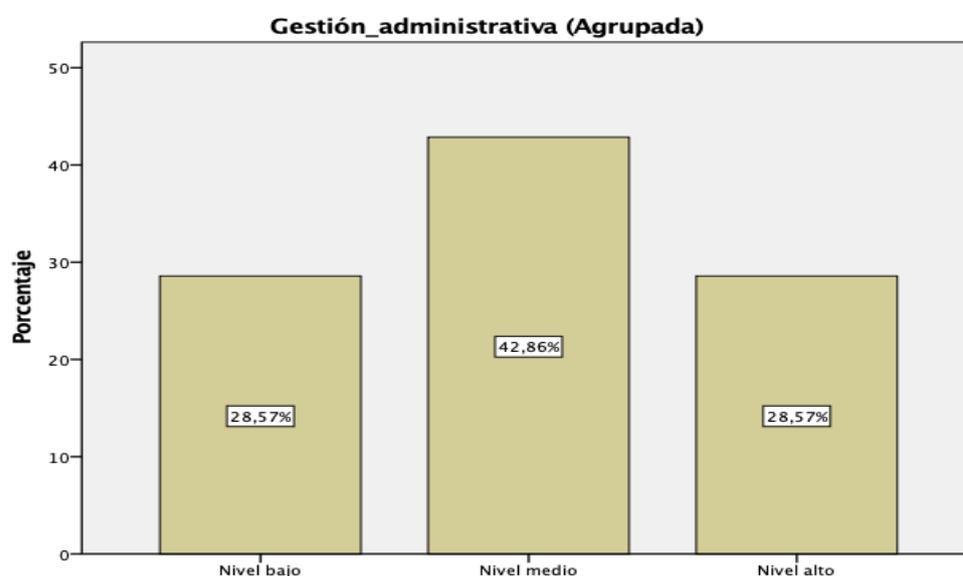
Nota: El 64% de los trabajadores encuentra un nivel bajo en la dimensión controlar de la variable gestión administrativa. La función de controlar se habla determinadamente de todas aquellas actividades que generalmente establecen un parámetro el cual permite comprobar si se está cumpliendo con los objetivos organizacionales establecidos, también se puede revisar los diferentes medios de retroalimentación de la institución con la finalidad de optimizar el desarrollo del proceso administrativo

Tabla 36
Gestión administrativa (Agrupada)

	Cantidad	Porcentaje de casos
Nivel bajo	4	28,6
Nivel medio	6	42,9
Nivel alto	4	28,6
Total	14	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 31
Gestión administrativa (Agrupada)



Nota: El 42% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la variable de la gestión administrativa. La gestión administrativa es establecer y sostener espacios de la empresa en los cuales los colaboradores puedan básicamente cumplir con los objetivos empresariales. Una de las principales características del proceso administrativo es que se puede encontrar a nivel general de la empresa, es decir, el proceso de administración se logra encontrar en cualquier área o departamento

Dimensiones de la variable satisfacción del cliente

Tabla 37

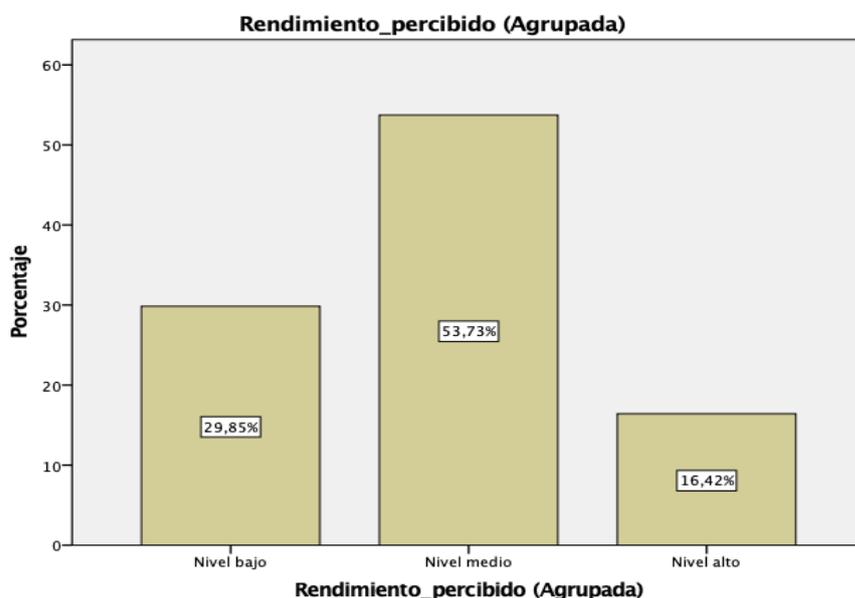
Rendimiento percibido (Agrupada)

	Cantidad	Porcentaje de casos
Nivel bajo	20	29,9
Nivel medio	36	53,7
Nivel alto	11	16,4
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 32

Rendimiento percibido (Agrupada)



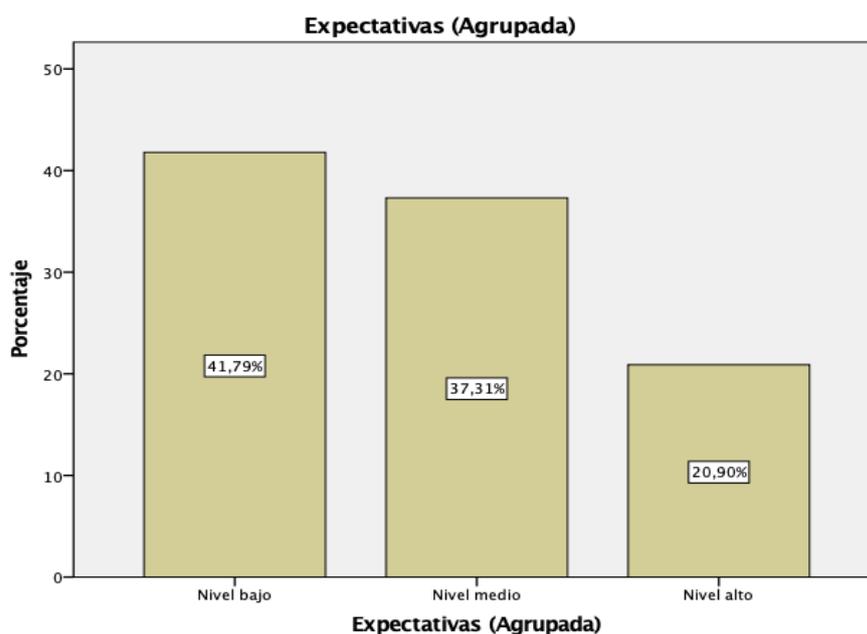
Nota: El 53% de los clientes encuentra un nivel medio en la dimensión rendimiento percibido de la variable satisfacción del cliente. El rendimiento percibido se da cuando el cliente consume el bien o servicio y compara lo que esperaba del producto frente a lo que realmente produjo o permitió satisfacer sus necesidades. De manera general el rendimiento percibido está relacionada con los aspectos de atributos de la propuesta de valor del bien o servicio.

Tabla 38
Expectativas (Agrupada)

	Cantidad	Porcentaje de casos
Nivel bajo	28	41,8
Nivel medio	25	37,3
Nivel alto	14	20,9
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 33
Expectativas (Agrupada)



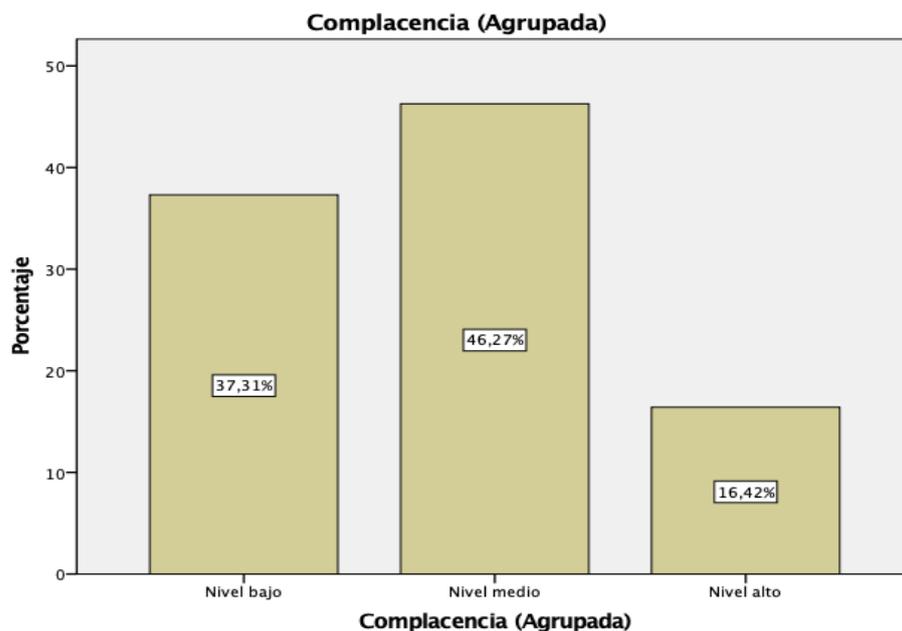
Nota: El 41% de los clientes encuentra un nivel bajo en la dimensión expectativas de la variable satisfacción del cliente. La expectativa tiene ver con los aspectos aspiracionales o esperanzas que tienen el cliente con respecto al bien o servicio para satisfacer ciertas carencias o necesidades. Todos lo seres humanos experimentan expectativas producto de las publicidades de la empresa, recomendaciones de los grupos de interés o producto de una creencia propia. En todo momento las expectativas deben ser cubiertas por el funcionamiento o rendimiento del bien o servicio con el fin de generar satisfacción del cliente.

Tabla 39
Complacencia (Agrupada)

	Cantidad	Porcentaje de casos
Nivel bajo	25	37,3
Nivel medio	31	46,3
Nivel alto	11	16,4
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 34
Complacencia (Agrupada)



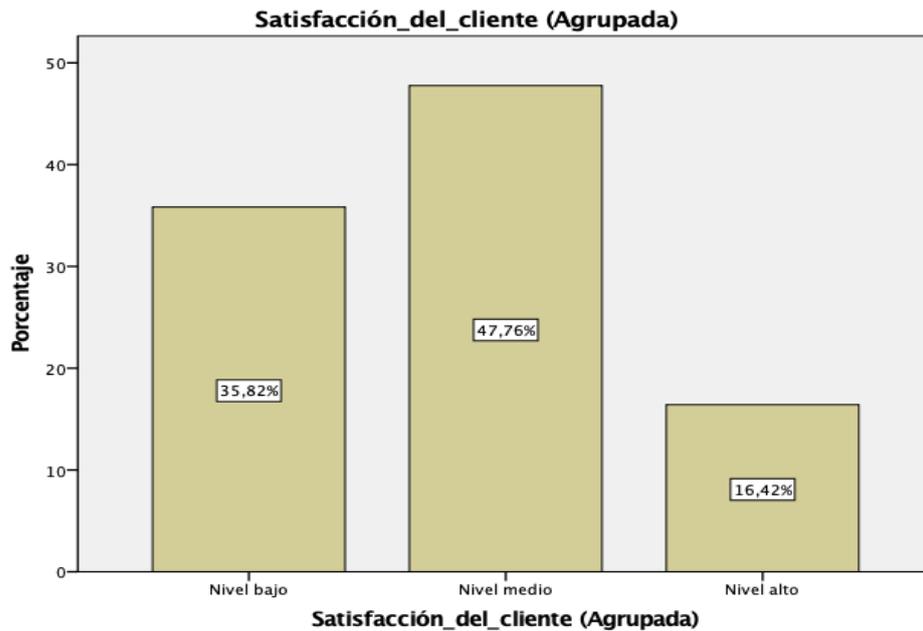
Nota: El 46% de los clientes encuentra un nivel medio en la dimensión complacencia de la variable satisfacción del cliente. las acciones de producción y de gestión administrativa no solamente deben abarcar la satisfacción de las necesidades en general, sino que debe suceder el exceder las expectativas con el fin de que el cliente genera la sensación de un wow o lo que comúnmente se conoce como complacencia. Solamente los clientes complacidos pueden lograr la sensación de fidelización.

Tabla 40
Satisfacción del cliente (Agrupada)

	Cantidad	Porcentaje de casos
Nivel bajo	24	35,8
Nivel medio	32	47,8
Nivel alto	11	16,4
Total	67	100,0

Nota: Tabla elaborada por el autor en el software SPSS v. 24

Figura 35
Satisfacción del cliente (Agrupada)



Nota: El 47% de los clientes encuentra un nivel medio en la variable satisfacción del cliente. la satisfacción del cliente tiene que un ver con un estadio mental del usuario o cliente de una organización el cual se caracterizar por la sensación de bienestar producto de lograr la satisfacción integra de sus necesidades.

3.2. Discusión de resultados

Se encuentra que la gestión se orienta a integrar los procesos de planificación, organización y dirección y control con el fin de cumplir los objetivos organizacionales. Uno de los principales objetivos que tiene una organización es vender y mantener a sus clientes satisfechos. Múltiples investigaciones encuentran que una propuesta de gestión de talento humano permite mejorar la satisfacción de los clientes o usuarios de una organización.

Paredes (2016) encuentra que un plan de mejora basado en las teorías de la gestión administrativa permite incrementar el grado de satisfacción de los usuarios de un servicio de salud.

La investigación de Galindo (2017) seleccionar personas adecuadas y reforzar el recurso humano, a través de capacitaciones, lo que implicará una correcta y sobre todo eficiente gestión administrativa, por ende, una buena satisfacción del cliente.

De lo resultados se puede inferir que una propuesta de gestión administrativa, si permite mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020.

El 42% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la variable de la gestión administrativa. Koontz y Weihrich (2007) señalan que la finalidad de la gestión administrativa es establecer y sostener espacios de la empresa en los cuales los colaboradores puedan básicamente cumplir con los objetivos empresariales. Una de las principales características del proceso administrativo es que se puede encontrar a nivel general de la empresa, es decir, el proceso de administración se logra encontrar en cualquier área o departamento de esta, se conoce que el objetivo del proceso administrativo tiene mucha relación en cuanto al enfoque con la eficiencia, el desempeño, así como también con la productividad.

La investigación de Yépez (2017) concluye que la gestión influye mucho en la satisfacción del cliente en la empresa de taxi Divino niño de Jesús. Con respecto al

nivel de gestión administrativa, se explica que existe un elevado desconocimiento sobre la gestión administrativa, es decir por parte de los administradores y área directiva de la cooperativa; los directivos no están logrando llevar de manera correcta cada uno de los procesos administrativos, esto principalmente conlleva a que la cooperativa se encuentre desorganizada. Esto generó a que se proponga una guía de modelo de gestión de calidad de servicio, a fin de poder aumentar y mejorar la variable satisfacción del cliente en la cooperativa de taxi Divino niño de Jesús.

La investigación de Mendoza (2018) encuentra la existencia de algunas debilidades en cuanto al nivel de la gestión administrativa, este bajo nivel, hace que no se logren los objetivos relacionados a la satisfacción de los clientes. Así también, el no tener una estructura adecuada y estandarizada impide que se logre una correcta vinculación y desarrollo entre la Academia con el sector empresarial.

De los resultados entonces se puede deducir que el nivel de gestión administrativo, no está contribuyendo de una manera adecuada al grado de satisfacción que muestran los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

El 47% de los usuarios encuentra un grado medio en la variable satisfacción del cliente, mientras que un 35% de los usuarios encuentra un nivel bajo en la variable satisfacción del cliente. Para Vélez (2017) la satisfacción del cliente tiene que ver con un estado mental del usuario o cliente de una organización el cual se caracteriza por la sensación de bienestar producto de lograr la satisfacción íntegra de sus necesidades.

Así tenemos que la investigación de Pérez (2019) concluye que existen aún algunas diferencias entre lo que es la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en una entidad pública, de manera principal se detalla que el grado de satisfacción que obtienen los usuarios de la municipalidad no es óptimo, encontrándose muchas limitaciones en cuanto al cumplimiento de las expectativas de los usuarios, en relación a la otorgación de servicios.

Además, la investigación de Rivera (2019) encuentra como conclusión importante, que el bajo nivel de satisfacción clientes en una empresa, se debe de manera principal a que los procesos de gestión administrativa, no se coordinan de una manera adecuada, para ofrecer un servicio óptimo.

De los resultados se logra inferir que existe una baja satisfacción del usuario, debido a falencias y empirismos dentro de los procesos de la gestión administrativa del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020.

La propuesta de gestión de administrativa se debe basar en proponer actividades que se orienten a fortalecer las dimensiones más bajas de la gestión administrativa. En este sentido la dimensión dirigir encuentra que un 42% de colaboradores percibe un nivel bajo, mientras que en la dimensión controlar, se encuentra que un 64% de colaboradores encuentra un nivel bajo.

Ena y Delgado (2008), manifiestan que los aspectos de dirigir tienen que ver con todas aquellas acciones las cuales están enfocadas en manejar a cada uno de los colaboradores de la organización, así como también comprende las actividades más importantes en cuanto a la motivación de recursos humano con la finalidad de encaminarlos hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa, analizando paralelamente los estilos más relevantes de liderazgo organizacional.

En este sentido se infiere que la institución debe orientarse a motivar más a sus colaboradores, y a establecer estilos de liderazgos que permitan la inclusión de los colaboradores. La investigación de Castañeda y Vásquez (2016) encuentra como resultado que existe una incidencia significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes.

Para Ena y Delgado (2008), controlar son todas aquellas actividades que generalmente establecen un parámetro el cual permite comprobar si se está cumpliendo con los objetivos organizacionales establecidos, también se puede

revisar los diferentes medios de retroalimentación de la institución con la finalidad de optimizar el desarrollo del proceso administrativo.

De los resultados se infiere que la institución debe mejorar sus procesos de control, a fin de verificar mejor el cumplimiento de objetivos, y a obtener retroalimentación de las actividades. La investigación de Rosas (2018) aporta que la mejora de los aspectos de control en una organización, incrementan el logro de los objetivos organizacionales.

3.3. Aporte científico

3.3.1. Introducción

La gestión administrativa es el proceso universal que utilizan las empresas formalmente organizadas para obtener resultados que se orientan a la consecución de los objetivos comerciales y organizacionales de una empresa, bajo un sentido de logros de eficiencia y eficacia. Los resultados de una organización se basan en las posibilidades y características de gestión que ejecutan, en este sentido se hace imprescindible que las actuales organizaciones, apliquen procesos de gestión administrativas que se orienten a la maximización de rentabilidad para los accionistas y también al logro de los objetivos organizacionales.

Los objetivos comunes a todas las empresas, es lograr la satisfacción de sus clientes. La satisfacción guarda una estrecha relación con el tipo de gestión administrativa que se ejecuta dentro de la organización, cuando la gestión administrativa se preocupa por seguir estándares de calidad en todos los procesos de la empresa, se puede lograr la satisfacción de los clientes. Desde un punto de vista teórico la satisfacción del cliente o usuario es un proceso netamente psicológico que ocurre después que el usuario prueba el bien o servicio, básicamente la satisfacción del usuario se puede lograr cuando las expectativas de uso de un bien o servicio son cubiertas por la empresa y generan una sensación de superación de expectativas.

La propuesta de gestión de administrativa se debe basar en proponer actividades que se orienten a fortalecer las dimensiones más bajas de la gestión

administrativa. En este sentido la dimensión dirigir encuentra que un 42% de colaboradores percibe un nivel bajo, mientras que en la dimensión controlar, se encuentra que un 64% de colaboradores encuentra un nivel bajo.

3.3.2. Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Elaborar un plan de gestión administrativa para la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020

Objetivos específicos

Implementar un programa de capacitación en liderazgo para mejorar las condiciones de la dimensión dirección

Fortalecer el conocimiento de procedimientos de la organización mediante capacitaciones

Aplicar evaluaciones para conocer el grado de adquisición de conocimientos.

Justificación

La gestión administrativa, es la forma metodológica y ordenada de ejecutar las actividades de la organización para cumplir con los objetivos institucionales. Dentro del sector público, se debe tener en cuenta que la finalidad de la gestión es lograr la máxima satisfacción de los usuarios, mejorar la calidad de vida y brindar servicios de calidad.

Procesos del plan de gestión administrativa

Planificar los procesos de inducción con el fin de lograr un mejor nivel de onboarding que permita a los colaboradores conocer a plenitud sus funciones.

Optimizar los documentos relacionados a los perfiles de puestos, con el fin de adecuar las habilidades de los colaboradores a las funciones del puesto.

Fortalecer las habilidades de proactividad de los colaboradores, incentivar la participación en la toma de decisiones.

Facultar nuevas tareas a los colaboradores.

Evaluar la gestión integral de la motivación, comunicación de los líderes.

Entrenar a los ejecutivos para fortalecer habilidades blandas.

Aplicar un programa de habilidades blandas.
Establecer indicadores cuantitativos y cualitativos.

Responsable

Administrador del Seguro Integral de Salud

3.3.3. Desarrollo de la propuesta

Objetivo general

Elaborar un plan de gestión administrativa para la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020

Misión del Seguro Integral de Salud

Brindar protección financiera en salud a su población objetivo, con un enfoque de equidad, eficiencia y eficacia.

Visión del Seguro Integral de Salud

Que el acceso al cuidado y la atención integral en salud individual y colectiva de las personas sean universales, independientemente de su condición socioeconómica y de su ubicación geográfica, con enfoques de género, de derecho en salud y de interculturalidad.

Análisis FODA

Fortalezas:

- Acceso a financiamiento público y privado.
- Amplia gama de recursos y tecnologías disponibles.
- Amplia base de clientes y usuarios.
- Estatus de empresa pública puede brindar una mayor confianza y credibilidad a los clientes.
- Acceso a fondos de investigación y desarrollo.

Oportunidades:

- Expansión y diversificación de servicios y productos.
- Mayor colaboración con otras entidades gubernamentales y privadas.
- Mayor acceso a fondos públicos y privados para proyectos innovadores.
- Cambios en las regulaciones gubernamentales pueden generar oportunidades de crecimiento.

Debilidades:

- Burocracia y rigidez en la toma de decisiones debido a procesos gubernamentales y de regulación.
- Dependencia excesiva de fondos gubernamentales y falta de flexibilidad financiera.
- Posible falta de incentivos y motivación para los empleados debido a la estabilidad del empleo.
- La cultura organizacional puede ser resistente al cambio debido a procesos y regulaciones gubernamentales.

Amenazas:

- La falta de flexibilidad y la lentitud en la toma de decisiones pueden ser desventajosos en comparación con empresas privadas más ágiles.
- Cambios políticos y de regulación gubernamental pueden impactar negativamente en la financiación y el funcionamiento de la empresa pública.
- La competencia de empresas privadas puede ser una amenaza.
- La falta de recursos financieros y tecnológicos en comparación con otras empresas del sector público y privado.

Tabla 41
Matriz DAFO

	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> - Expansión y diversificación de servicios y productos. - Mayor colaboración con otras entidades gubernamentales y privadas. - Mayor acceso a fondos públicos y privados para proyectos innovadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Burocracia y rigidez en la toma de decisiones debido a procesos gubernamentales y de regulación. - Dependencia excesiva de fondos gubernamentales y falta de flexibilidad financiera. - Posible falta de incentivos y motivación para los empleados debido a la estabilidad del empleo.
Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> - La falta de flexibilidad y la lentitud en la toma de decisiones pueden ser desventajosos en comparación con empresas privadas más ágiles. - Cambios políticos y de regulación gubernamental pueden impactar negativamente en la financiación y el funcionamiento de la empresa pública. - La competencia de empresas privadas puede ser una amenaza. 	<ul style="list-style-type: none"> - La cultura organizacional puede ser resistente al cambio debido a procesos y regulaciones gubernamentales. - La falta de recursos financieros y tecnológicos en comparación con otras empresas del sector público y privado.

Objetivos estratégicos sobre las actividades de planificación

Planificar los procesos de inducción con el fin de lograr un mejor nivel de onboarding que permita a los colaboradores conocer a plenitud sus funciones

Metas operativas

- Verificar aspectos ergonómicos de los puestos de trabajo
- Elaborar programas de acompañamiento para los colaboradores nuevos.

Optimizar los documentos relacionados a los perfiles de puestos, con el fin de adecuar las habilidades de los colaboradores a las funciones del puesto.

Metas operativas

- Revisión de documentos como mof y perfiles de puestos.
- Solicitar la participación de los colaboradores en la construcción de indicadores.

Objetivos estratégicos sobre las actividades de organización

Fortalecer las habilidades de proactividad de los colaboradores, incentivar la participación en la toma de decisiones

Metas operativas

- Mejorar el compromiso y apego que sienten los colaboradores, a través de la construcción de una visión
- Dotar de nuevas responsabilidades a los colaboradores a través de la creación de nuevos proyectos.

Facultar nuevas tareas a los colaboradores

Metas operativas

- Aplicar programas de liderazgo
- Entrenar a los colaboradores

Objetivos estratégicos sobre las actividades de dirección

Evaluar la gestión integral de la motivación, comunicación de los líderes

Entrenar a los ejecutivos para fortalecer habilidades blandas

Metas operativas

- Mejorar el liderazgo de los ejecutivos
- Fortalecer habilidades técnicas de los ejecutivos
- Mejorar la resolución de conflictos de los líderes de la organización.

Aplicar un programa de habilidades blandas

Metas operativas

- Mejorar la flexibilidad laboral
- Implementar programa de bonos

Objetivos estratégicos sobre las actividades de control

Establecer indicadores cuantitativos y cualitativos

Metas operativas

- Verificar los resultados de los talleres aplicados
- Verificar el cumplimiento de los objetivos planificados y los estándares de cumplimiento

Implementar sistema de control

Objetivo específico 1

Implementar un programa de capacitación en liderazgo para mejorar las condiciones de la dimensión dirección.

Objetivo general: Fortalecer las habilidades de liderazgo de los gerentes y supervisores de la empresa pública para mejorar el rendimiento y la productividad.

Módulos del programa:

Introducción al liderazgo: En este módulo se abordarán los conceptos fundamentales de liderazgo, los diferentes estilos de liderazgo y la importancia de liderar con el ejemplo.

Comunicación efectiva: En este módulo se enseñarán técnicas de comunicación efectiva, tanto verbal como no verbal, para mejorar la capacidad de los líderes para transmitir mensajes claros y motivar a su equipo.

Toma de decisiones y resolución de problemas: En este módulo se enseñarán técnicas de toma de decisiones y resolución de problemas, para ayudar a los líderes a tomar decisiones informadas y basadas en datos.

Gestión del tiempo: En este módulo se enseñarán técnicas de gestión del tiempo para ayudar a los líderes a priorizar tareas y optimizar el uso del tiempo.

Motivación y trabajo en equipo: En este módulo se enseñarán técnicas de motivación y trabajo en equipo para ayudar a los líderes a fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Manejo de conflictos: En este módulo se enseñarán técnicas de manejo de conflictos para ayudar a los líderes a abordar y resolver conflictos de manera efectiva y constructiva.

Metodología:

El programa de capacitación se realizará de manera presencial y se combinarán sesiones teóricas y prácticas. Se promoverá la participación activa de los líderes, para que puedan aplicar los conceptos aprendidos a su trabajo diario.

Duración:

El programa de capacitación tendrá una duración total de 6 semanas, con una sesión semanal de 4 horas.

Evaluación:

Se realizará una evaluación al final del programa de capacitación para medir el impacto del mismo en el desempeño de los líderes y en la productividad de la empresa.

Objetivo específico 2

Fortalecer el conocimiento de procedimientos de la organización mediante capacitaciones

Objetivo del programa de capacitación

Este programa está diseñado para ayudar a los empleados a comprender y aplicar los procedimientos relevantes para su trabajo, lo que puede mejorar la eficiencia, la calidad y la seguridad en la empresa.

Módulo 1: Introducción a los procedimientos empresariales

- Objetivos de los procedimientos empresariales
- Beneficios de seguir los procedimientos empresariales
- Cómo los procedimientos empresariales pueden ayudar a la empresa pública

Módulo 2: Desarrollo de procedimientos empresariales

- Pasos para desarrollar procedimientos empresariales
- Tipos de procedimientos empresariales

- Cómo involucrar a los empleados en el proceso de desarrollo de procedimientos empresariales

Módulo 3: Implementación de procedimientos empresariales

- Cómo implementar los procedimientos empresariales en el lugar de trabajo
- Capacitación de los empleados en los nuevos procedimientos empresariales
- Supervisión y evaluación del cumplimiento de los procedimientos empresariales

Módulo 4: Mejora continua de los procedimientos empresariales

- La importancia de la mejora continua de los procedimientos empresariales
- Métodos para mejorar los procedimientos empresariales
- Cómo identificar oportunidades de mejora en los procedimientos empresariales existentes

Módulo 5: Cumplimiento legal y ético

- Importancia del cumplimiento legal y ético en los procedimientos empresariales
- Cómo los procedimientos empresariales pueden ayudar a garantizar el cumplimiento legal y ético
- Consecuencias del incumplimiento de los procedimientos empresariales y la ley

Módulo 6: Evaluación y medición del éxito de los procedimientos empresariales

- Cómo medir la efectividad de los procedimientos empresariales
- Indicadores clave de desempeño (KPI) relevantes para los procedimientos empresariales
- Cómo utilizar los resultados de la evaluación para mejorar los procedimientos empresariales

El programa de capacitación se puede llevar a cabo en varias sesiones y se puede adaptar para satisfacer las necesidades específicas de la empresa pública. También se pueden incluir ejemplos de procedimientos empresariales relevantes para la empresa. Al final del programa, se puede llevar a cabo una evaluación para medir la comprensión y la aplicación de los procedimientos empresariales por parte de los empleados.

Objetivo específico 3

Aplicar evaluaciones para conocer el grado de adquisición de conocimientos.

Este programa está diseñado para medir el desempeño de los colaboradores y proporcionar retroalimentación constructiva para ayudarles a mejorar en sus roles.

Evaluación de desempeño anual

Esta evaluación se llevará a cabo una vez al año y medirá el desempeño general de los colaboradores. La evaluación se basará en los siguientes criterios:

- Cumplimiento de objetivos y metas individuales
- Calidad del trabajo realizado
- Habilidades de comunicación y trabajo en equipo
- Iniciativa y proactividad en la resolución de problemas
- Cumplimiento de los valores y principios de la empresa pública

Los colaboradores recibirán retroalimentación sobre su desempeño, incluyendo áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, y se establecerán objetivos para el próximo año.

Evaluaciones de desempeño trimestrales

Estas evaluaciones se llevarán a cabo cada trimestre y se centrarán en áreas específicas del desempeño, como la calidad del trabajo, la productividad, la eficiencia y la efectividad. Los colaboradores recibirán retroalimentación sobre su desempeño en estas áreas y se establecerán objetivos de mejora para el próximo trimestre.

Evaluaciones de desempeño por proyecto

Estas evaluaciones se llevarán a cabo al final de cada proyecto y medirán el desempeño de los colaboradores en ese proyecto específico. La evaluación se basará en criterios como la calidad del trabajo, la eficiencia en el uso del tiempo y los recursos, la capacidad para trabajar en equipo y la capacidad para resolver problemas. Los colaboradores recibirán retroalimentación sobre su desempeño en el proyecto y se establecerán objetivos de mejora para futuros proyectos.

Evaluaciones de 360 grados

Estas evaluaciones se llevarán a cabo anualmente y se centrarán en el desempeño de los colaboradores en relación con sus compañeros de trabajo, supervisores y subordinados. Los colaboradores recibirán retroalimentación de múltiples fuentes y se establecerán objetivos para mejorar su desempeño basados en la retroalimentación recibida.

Es importante que los colaboradores reciban retroalimentación regular y constructiva sobre su desempeño, para que puedan mejorar en sus roles y contribuir al éxito de la empresa pública. Este programa de evaluaciones puede ser adaptado para satisfacer las necesidades específicas de la empresa pública y asegurar que se mida y fomente el desempeño adecuado de los colaboradores.

Tabla 42
Programa de capacitación

Actividad	Entidad	Lugar	N° de trab.	Duración	Costo Total S/.	2022												
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiemb	Octubre	Noviemb	Diciembr	
Administrativos																		
Generalidades	Institución	Lima	12	150 hrs.	S/.12,000.00													
Flujos de procesos	Institución	Lima	15	240 hrs.	S/.3,000.00													
Identificando procesos	Institución	Lima	15	24 hrs.	S/.4,400.00													
Funciones de la empresa	Institución	Lima	15	32 hrs.	S/.4,900.00													
Stage	Institución	Lima	10	60 hrs.	S/.4,800.00													
			67		S/.29,100.00													

Indicadores de evaluación (Guía de observación)

Criterios	Niveles de apreciación			
	Débil	Mejorar	Bueno	Óptimo
Gestión del tiempo				
Gestión del cambio				
Toma de decisiones y resolución de problemas				
Trabajo en equipo				
Negociación				
Comunicación				
Liderazgo				
Creatividad				
Motivación				

Evaluaciones comparativas por directivo:

Criterios	Evaluación	Gestión del tiempo	Gestión del cambio	Toma de decisiones y resolución de problemas	Trabajo en equipo	Negociación	Comunicación	Liderazgo	Creatividad	Motivación
Sesión 1	Débil									
	Mejorar									
	Bueno									
	Óptimo									
Observaciones										
Sesión 2	Débil									
	Mejorar									
	Bueno									
	Óptimo									
Observaciones										
Sesión "n"	Débil									
	Mejorar									
	Bueno									
	Óptimo									
Observaciones										

Tabla 43*Presupuesto de la propuesta*

Objetivo	actividades	Responsable	Presupuesto
	Verificar aspectos ergonómicos de los puestos de trabajo		S/ 1,000.00
	Elaborar programas de acompañamiento para los colaboradores nuevos.		S/ 5,000.00
Elaborar un plan de gestión administrativa para la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020	Revisión de documentos como MOF y perfiles de puestos.		S/ 1,000.00
	Solicitar la participación de los colaboradores en la construcción de indicadores.	Administrador de la entidad	S/ 300.00
	Mejorar el compromiso y apego que sienten los colaboradores, a través de la construcción de una visión compartida		S/ 15,000.00
	Dotar de nuevas responsabilidades a los colaboradores a través de la creación de nuevos proyectos.		S/ 1,300.00

	Aplicar programas de liderazgo y entrenar a los colaboradores	S/	10,000.00
	Fortalecer habilidades técnicas de los ejecutivos	S/	10,000.00
	Mejorar el liderazgo de los ejecutivos	S/	10,000.00
	Verificar los resultados de los talleres aplicados	S/	700.00
	Verificar el cumplimiento de los objetivos planificados y los estándares de cumplimiento	S/	8,000.00
Capacitar a los colaboradores en los procedimientos	Seleccionar una empresa capacitadora	S/	29,100.00
	Formar grupos de capacitación	Recursos propios	
	Coordinadores de área		

de la
institución

Verificar la efectividad de la capacitación

Recursos propios

**Implementar un
programa de
evaluaciones
con el fin de
conocer los
conocimientos
adquiridos del
personal.**

Seleccionar indicadores de verificación

Elaborar formularios

Implementar formularios

Administradores de
áreas

S/ 10,000.00

Verificar los resultados de los talleres aplicados

Total

S/ 101,400.00

La presente propuesta será financiada a través de recursos asignados por el estado, a través del presupuesto anual concertado en su partida de capacitaciones

Análisis costo beneficio

Costo beneficio : beneficio en base a ingresos diversos / costo de la propuesta

Costo beneficio: S/. 3,567,000 / S/. 101,400= S/. 35.17

La propuesta obtendrá un beneficio de S/. 35.17 por cada S/. 1.00 invertido.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De lo resultados se puede inferir que una propuesta de gestión administrativa, si permite mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

El 42% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la variable de la gestión administrativa. De los resultados entonces se puede deducir que el nivel de gestión administrativo no está contribuyendo de una manera adecuada al grado de satisfacción.

El 47% de los usuarios encuentra un grado medio en la variable satisfacción del cliente, mientras que un 35% de los usuarios encuentra un nivel bajo en la variable satisfacción del cliente. De los resultados se logra inferir que existe una baja satisfacción del usuario, debido a falencias y empirismos dentro de los procesos de la gestión.

La propuesta de gestión de administrativa se debe basar en proponer actividades que se orienten a fortalecer las dimensiones más bajas de la gestión administrativa. En este sentido la dimensión dirigir encuentra que un 42% de colaboradores percibe un nivel bajo, mientras que en la dimensión controlar, se encuentra que un 64% de colaboradores encuentra un nivel bajo.

4.2. Recomendaciones

La gerencia de la institución debe mejorar las actividades de la gestión administrativa con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de salud.

Se debe mejorar la satisfacción de los usuarios de la institución, con el fin de cambiar la percepción de los servicios que se ofrecen dentro de la institución. Además, los usuarios satisfechos permiten una recomendación boca a boca y permite un mejor posicionamiento de la institución.

Para mejorar la satisfacción de los usuarios, la institución debe aplicar una propuesta de mejora que se oriente a incrementar las actividades relacionadas con la dirección de personas y a determinar mejorar las actividades que permiten controlar ciertos aspectos.

REFERENCIAS

- Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2015. Universidad Señor de Sipán. Perú.
<http://servicios.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TEISISFINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cotacachi, D. y Tulcanaza, F. (2017). La gestión administrativa de la cámara de comercio de Tulcán y su desempeño en la satisfacción de sus afiliados. Universidad Escuela Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador.
<http://181.198.77.143/bitstream/123456789/532/1/356%20La%20gestion%20administrativa%20de%20la%20camara%20de%20comercio%20de%20Tu%20c3%b1can%20y%20su%20desempe%20c3%b1o%20en%20la%20satisfaccion%20de%20sus%20afiliados.pdf>
- Correa, L. (2017). Gestión administrativa y satisfacción al cliente en la empresa de transporte de Valores, Surco 2017 – Lima. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21634?show=full>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.
- Galindo, G. (2017). Gestión Administrativa y Satisfacción del Cliente en el área de Tesorería de la Municipalidad de Carabayllo, año 2017. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9057/Galindo_GGD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, S. (2018). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28818/Guti%C3%A9rrez_HSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, F. (2016). *Administrative management of education quality in the classroom at the University of Sonora*. Ecorfan Journal. (2), 28.
https://www.ecorfan.org/republicofelsalvador/journal/vol2num2/ECORFAN_Journal_El_Salvador_V2_N2_2.pdf
- Ena, B. y Delgado, S. (2008). *Administración y Finanzas*. Editorial Paraninfo. México

- Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración*, 8va edición. McGraw Hill.
- Mendoza, A. (2018). Análisis de la gestión administrativa del componente de prácticas pre-profesionales en las carreras de la PUCESE del año académico 2016- 2017. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1506/1/MENDOZA%20MAC%c3%8dAS%20ALAN%20JAVIER.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Ortiz, F. (2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. Universidad Cesar Vallejo. Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14638/Ortiz_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, M. (2016). La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015. Universidad Señor de Sipán. Perú. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes_Sanchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Pérez, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martín. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú. http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, J. (2017). Gestión Administrativa y su Influencia con el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera Credi Scotia S.A. Ferreñafe 2017. Universidad Cesar Vallejo. Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33210/ramirez_ej.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, T. (2018). La gestión administrativa y su influencia en el control de inventarios de la empresa Corporación Jesucristo Cautivo S.R.L., San Ignacio – 2017. Universidad Cesar Vallejo. Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25845/Ramirez_GTE.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rosas, C. (2018). Sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la escuela de posgrado UCV – Chiclayo. Universidad Señor de Sipán. Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4579/Rosas%20Prado%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sabogal, C. y Vargas, J. (2017). Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia. Universidad Libre de Colombia. Colombia. <https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Saidi, Y. Hamis, M.y Jacob, A. (2017) *Utility of Henri Fayol's Fourteen Principles in the Administration Process of Secondary Schools in Tanzania. International Journal of Education and Research.* (5), 6. <http://www.ijern.com/journal/2017/June-2017/09.pdf>
- Seclen, J. (2016). *Gestión de la innovación empresarial: un enfoque multinivel.* PUCP. Recuperado de: http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/360gestion/360gestion_001.pdf
- Soriano, R. (2016). *Gestión del cambio: una propuesta metodológica desde el proceso estratégico.* PUCP. http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/360gestion/360gestion_001.pdf
- Thomas, G. (2017). *Examining Hindrance of Bureaucracy on Management Innovation for Organizations. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences.* (7), 4. http://hrmars.com/hrmars_papers/Examining_Hindrance_of_Bureaucracy_on_Management_Innovation_for_Organizations.pdf
- Vélez, C. (2017). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas.* Madrid: Editorial Elearning.
- Yépez, T. (2017). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi “Divino Niño Jesús” del Cantón Baba, provincia de los Ríos. Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3377/P-UTB-FCJSE-ADEJE-000010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 03: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica / Instrumento	Escala
¿De qué manera la propuesta de gestión administrativa permite mejorar la satisfacción de	General Proponer la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.		Gestión administrativa	Planear	Nivel de planificación		
	Específicos Determinar el nivel de gestión administrativa del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.	La propuesta de gestión administrativa si permite mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima		Organizar	Nivel de organización	Encuesta Cuestionario	Likert
				Dirigir	Nivel de dirección		

los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este, 2020?

Metropolitana Este – 2020.

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

Elaborar la propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.

Controlar

Nivel de control

Rendimiento percibido

Propuesta de valor

Expectativas

Producto

Likert

Encuesta Cuestionario

Equidad

Satisfacción del cliente

Complacencia

Preferencia de compra

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario para medir la variable independiente

Estimado colaborador:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, léalas detenidamente y responda de acuerdo con su criterio.

Totalmente de acuerdo (TA)

De Acuerdo(A)

Indiferente(I)

En desacuerdo(D)

Totalmente en desacuerdo (TD)

	TA	A	I	D	TD
Usted conoce la misión de la institución					
Usted conoce la visión de la institución					
La institución aplica estrategias para aprovechar sus fortalezas					
La institución se preocupa por mejorar sus debilidades					
La institución se preocupa por conocer sus futuras amenazas					
La institución gestiona sus actividades maximizando sus oportunidades					
Los objetivos institucionales son realistas y conseguibles					
Usted conoce las funciones de su puesto					
Usted conoce los diferentes procedimientos para conseguir los objetivos organizacionales					
En la institución existen documentos de gestión					
En la institución existen líneas de comunicación que permiten la coordinación de actividades					
En la institución las tareas y actividades se encuentran repartidas de forma justa y clara					
En la institución existe un tipo de liderazgo adecuado					
En la institución se aplican actividades de motivación que permiten el logro de actividades					
En la institución se premia el trabajo bien hecho					
En la institución existe estándares que permiten controlar el logro de los objetivos					
En la institución se aplican procesos de control					
En la institución existe un proceso de retroalimentación de las tareas bien ejecutadas					

Anexo 02: Cuestionario para medir la variable dependiente

Estimado colaborador:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, léalas detenidamente y responda de acuerdo con su criterio.

Totalmente de acuerdo (TA)

De acuerdo(A)

Indiferente(I)

En desacuerdo(D)

Totalmente en desacuerdo (TD)

	TA	A	I	D	TD
¿Considera que la institución brinda los mejores beneficios, para su salud?					
¿Considera que el servicio que le brinda la institución es mejor que una entidad privada de salud?					
¿Considera que los servicios que usted mantiene con la institución cumplen fielmente lo prometido en la publicidad estatal?					
¿Considera que los servicios que ha tomado con la institución han superado sus expectativas?					
¿Considera que el servicio que se le brindó la institución está acorde con los demás sistemas de salud que ofrece el estado?					
¿Considera que el servicio que se le brindó la institución se realizó en un tiempo adecuado? (tasa de interés)					
¿Considera que cuando requiere un servicio de salud la institución es una de sus primeras opciones?					
¿Volvería a tomar los servicios que brinda la institución?					
¿Recomendaría los servicios de la institución?					

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

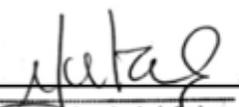
NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MAESTRO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE- 2020		
DATOS DEL TESISISTA:		
NOMBRES	Macalupú Villegas José Natividad	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Determinar el nivel de gestión administrativa del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020. Elaborar la propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este – 2020.	
	El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. Usted conoce la misión de la institución	TA (<input checked="" type="checkbox"/>)TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
2. Usted conoce la visión de la institución	TA (<input checked="" type="checkbox"/>)TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
3. La institución aplica estrategias para aprovechar sus fortalezas	TA (<input checked="" type="checkbox"/>)TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
4. La institución se preocupa por mejorar sus debilidades	TA (<input checked="" type="checkbox"/>)TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
5. La institución se preocupa por conocer sus futuras amenazas	TA (<input checked="" type="checkbox"/>)TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
6. La institución gestiona sus actividades maximizando sus oportunidades	TA (<input checked="" type="checkbox"/>)TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
7. Los objetivos institucionales son realistas y consecutivos	TA (<input checked="" type="checkbox"/>)TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
8. Usted conoce las funciones de su puesto	TA (<input checked="" type="checkbox"/>)TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
9. Usted conoce los diferentes procedimientos para conseguir los objetivos organizacionales	TA (<input checked="" type="checkbox"/>)TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
10. En la institución existen documentos de gestión	TA (<input checked="" type="checkbox"/>)TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

11. En la institución existen líneas de comunicación que permiten la coordinación de actividades	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
12. En la institución las tareas y actividades se encuentran repartidas de forma justa y clara	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
13. En la institución existe un tipo de liderazgo adecuado	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
14. En la institución se aplican actividades de motivación que permiten el logro de actividades	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
15. En la institución se premia el trabajo bien hecho	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
16. En la institución existe estándares que permiten controlar el logro de los objetivos	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
17. En la institución se aplican procesos de control	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
18. En la institución existe un proceso de retroalimentación de las tareas bien ejecutadas	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Considera que la institución brinda los mejores beneficios, para su salud?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Considera que el servicio que le brinda la institución son mejores que una entidad privada de salud?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿Considera que los servicios que usted mantiene con la institución cumplen fielmente lo	TA (X)TD()

prometido en la publicidad estatal?	SUGERENCIAS: _____
22. ¿Considera que los servicios que ha tomado con la institución han superado sus expectativas?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿Considera que el servicio que se le brindó la institución está acorde con los demás sistemas de salud que ofrece el estado?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿Considera que el servicio que se le brindó la institución se realizó en un tiempo adecuado? (tasa de interés)	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
25. ¿Considera que cuando requiere un servicio de salud la institución es una de sus primeras opciones?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿Volvería a tomar los servicios que brinda la institución?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
27. ¿Recomendaría los servicios de la institución?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 27 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	


M^e. Juan Roberto Izquierdo Espinosa
 ASESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 19951

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	SUB-GERENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE 2020		
DATOS DEL TESISISTA:		
NOMBRES	Macalupú Villegas José Natividad	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Determinar el nivel de gestión administrativa del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020. Elaborar la propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020.	
		El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. Usted conoce la misión de la institución	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
2. Usted conoce la visión de la institución	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
3. La institución aplica estrategias para aprovechar sus fortalezas	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
4. La institución se preocupa por mejorar sus debilidades	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
5. La institución se preocupa por conocer sus futuras amenazas	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
6. La institución gestiona sus actividades maximizando sus oportunidades	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
7. Los objetivos institucionales son realistas y consecutivos	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
8. Usted conoce las funciones de su puesto	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
9. Usted conoce los diferentes procedimientos para conseguir los objetivos organizacionales	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
10. En la institución existen documentos de gestión	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____

11. En la institución existen líneas de comunicación que permiten la coordinación de actividades	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
12. En la institución las tareas y actividades se encuentran repartidas de forma justa y clara	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
13. En la institución existe un tipo de liderazgo adecuado	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
14. En la institución se aplican actividades de motivación que permiten el logro de actividades	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
15. En la institución se premia el trabajo bien hecho	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
16. En la institución existe estándares que permiten controlar el logro de los objetivos	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
17. En la institución se aplican procesos de control	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
18. En la institución existe un proceso de retroalimentación de las tareas bien ejecutadas	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Considera que la institución brinda los mejores beneficios, para su salud?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Considera que el servicio que le brinda la institución <u>son</u> mejores que una entidad privada de salud?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿Considera que los servicios que usted mantiene con la institución cumplen fielmente lo	TA (X)TD()

prometido en la publicidad estatal?	SUGERENCIAS: _____
22. ¿Considera que los servicios que ha tomado con la institución han superado sus expectativas?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿Considera que el servicio que se le brindó la institución está acorde con los demás sistemas de salud que ofrece el estado?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿Considera que el servicio que se le brindó la institución se realizó en un tiempo adecuado? (tasa de interés)	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
25. ¿Considera que cuando requiere un servicio de salud la institución es una de sus primeras opciones?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿Volvería a tomar los servicios que brinda la institución?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
27. ¿Recomendaría los servicios de la institución?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 27 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

COMCREAT SRL

RAFAEL ZOUJERDO E.
Firma de la entidad experta

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE 2020		
DATOS DEL TESISISTA:		
NOMBRES	Macalupú Villegas José Natividad	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Determinar el nivel de gestión administrativa del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020. Elaborar la propuesta de gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud – UDR Lima Metropolitana Este 2020.	
	El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. Usted conoce la misión de la institución	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
2. Usted conoce la visión de la institución	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
3. La institución aplica estrategias para aprovechar sus fortalezas	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
4. La institución se preocupa por mejorar sus debilidades	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
5. La institución se preocupa por conocer sus futuras amenazas	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
6. La institución gestiona sus actividades maximizando sus oportunidades	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Los objetivos institucionales son realistas y consecutivos	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
8. Usted conoce las funciones de su puesto	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
9. Usted conoce los diferentes procedimientos para conseguir los objetivos organizacionales	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
10. En la institución existen documentos de gestión	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____

11. En la institución existen líneas de comunicación que permiten la coordinación de actividades	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
12. En la institución las tareas y actividades se encuentran repartidas de forma justa y clara	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
13. En la institución existe un tipo de liderazgo adecuado	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
14. En la institución se aplican actividades de motivación que permiten el logro de actividades	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
15. En la institución se premia el trabajo bien hecho	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
16. En la institución existe estándares que permiten controlar el logro de los objetivos	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
17. En la institución se aplican procesos de control	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
18. En la institución existe un proceso de retroalimentación de las tareas bien ejecutadas	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Considera que la institución brinda los mejores beneficios, para su salud?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Considera que el servicio que le brinda la institución son mejores que una entidad privada de salud?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿Considera que los servicios que usted mantiene con la institución cumplen fielmente lo	TA (X)TD()

prometido en la publicidad estatal?	SUGERENCIAS: _____
22. ¿Considera que los servicios que ha tomado con la institución han superado sus expectativas?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿Considera que el servicio que se le brindó la institución está acorde con los demás sistemas de salud que ofrece el estado?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿Considera que el servicio que se le brindó la institución se realizó en un tiempo adecuado? (tasa de interés)	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
25. ¿Considera que cuando requiere un servicio de salud la institución es una de sus primeras opciones?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿Volvería a tomar los servicios que brinda la institución?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____
27. ¿Recomendaría los servicios de la institución?	TA (X)TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 27 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dra. Carmen Elvira Robles Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- MAURTUA LUNA FERNANDO JEAN PIERRE	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FREDERICK SANGER, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- SOTO MEJIA RENZO ALEJANDRO - SANCHEZ CAPUÑAY PERCY ALEXANDER	PLAN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CUENTES DE LA FARMACIA DERMATOLÓGICA SAN PEDRO, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- ALAMO BANCES MARÍA YSELA - CAJO GONZALES, HILLARY VIOLETA	PLAN DE MARKETING EXPERIENCIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CUENTES DEL RESTAURANTE PARDOS CHICKEN S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- BARBOZA VÁZQUEZ MARCO ROBERTO - LOPEZ PACHECO LESLY JURISSA	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO RECREATIVO EN CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- CHIROQUE BUSTAMANTE FREDDY DANIEL	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SEÑOR CAUTIVO S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- LOZADA MALDONADO ANDY LEYDER - VÁSQUEZ FERNÁNDEZ JAMES MARCIAL	PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- LLATAS ARÉVALO GRISEL DE LOS ANGELES - BAZAN VIERA ALDO RAUL	PLAN DE COACHING ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LA GRTPE. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- LLUÉN CARRASCO CÉSAR ANTHONY	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA CARNICERÍA "SANTIAGO JUNIOR" S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- MATOS HUAMÁN MARITZA	RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- NUÑEZ FERNÁNDEZ MARÍA YESICA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PIANTINI S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- PESCORAN PAIVA YORDAN ANTONY - TIMANA NIMA LUZ VERONIKA	MARKETING SENSORIAL PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DEL RESTAURANTE MI CARMENCITA, CALLANCA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

12.	- IDROGO COLUNCHE MARELLY DALESKA	ESTRATEGIAS PROMOCIONALES PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA TUBOSISTEMAS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- RIVERA PITA OSCAR MIGUEL	EL FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DE LA LIQUIDEZ DE LAS MYPES COMERCIALIZADORAS EN LA CIUDAD DE CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- RAMÍREZ HUAMANÑAHUI LIZBETH ERIKA	PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BCP AGENCIA ABANCAY, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- MANAY TEZÉN CRIST ESPERANZA JUDITH - PAREDES DÁVILA YNGRID ELIZABETH	GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN EL CENTRO MÉDICO GUERRERO SALUD S.A.C.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- DÁVILA FERNÁNDEZ VERÓNICA CECILIA - ZARATE ENRIQUEZ MARÍA DE LOS ÁNGELES	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES- POLLERIA TAVANI CHICKEN CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- TUÑOQUE LOZANO GUSTAVO ALONSO	ESTRATEGIAS DE INNOVACIÓN PARA INCREMENTAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA ALMA PERU S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- TINEO ZULUETA WHITMAN FERDINAND - FARROÑAN MONTALVO ANY URSULA	PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE CAMPOS S.R.L.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- BOHÓRQUEZ ZELADA JESSICA SOCORRO	MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA MINERA GOLD FIELDS LA CIMA – CAJAMARCA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- RUIZ PEJERREY LUIS ENRIQUE - SANTISTEBAN VARGAS, LISSETH ROCIO	EL PROCESO DE ENGAGEMENT Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS- MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- MACALUPU VILLEGAS JOSE NATIVIDAD	PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- DE LA CRUZ DE LA CRUZ CESAR JULINHO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN, LAMBAYEQUE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- CALDERÓN ZULOETA MARCOS	INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROMOTORES DE SERVICIO DE SCOTIABANK CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

NOMBRE DEL TRABAJO

PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD -

AUTOR

José Natividad Macalupú Villegas

RECUESTO DE PALABRAS

17141 Words

RECUESTO DE CARACTERES

93096 Characters

RECUESTO DE PÁGINAS

92 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

645.2KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 25, 2023 11:30 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 25, 2023 11:32 AM GMT-5**● 24% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

CARTA DE ACEPTACIÓN

Santa Anita, Lima 09 de Diciembre de 2019

Magister Miguel Angel Bocanegra Garcia
Docente de Investigación
Universidad Señor de Sipán.

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que se ha aprobado el permiso para que el Sr. José Natividad Macalupú Villegas, Estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitido para realizar su Trabajo de Investigación titulado *"Plan de Gestión Administrativa para la Satisfacción de los Usuarios del Seguro Integral de Salud- UDR Lima Metropolitana Este -2020"*, en la UDR Lima Metropolitana Este del Seguro Integral de Salud.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

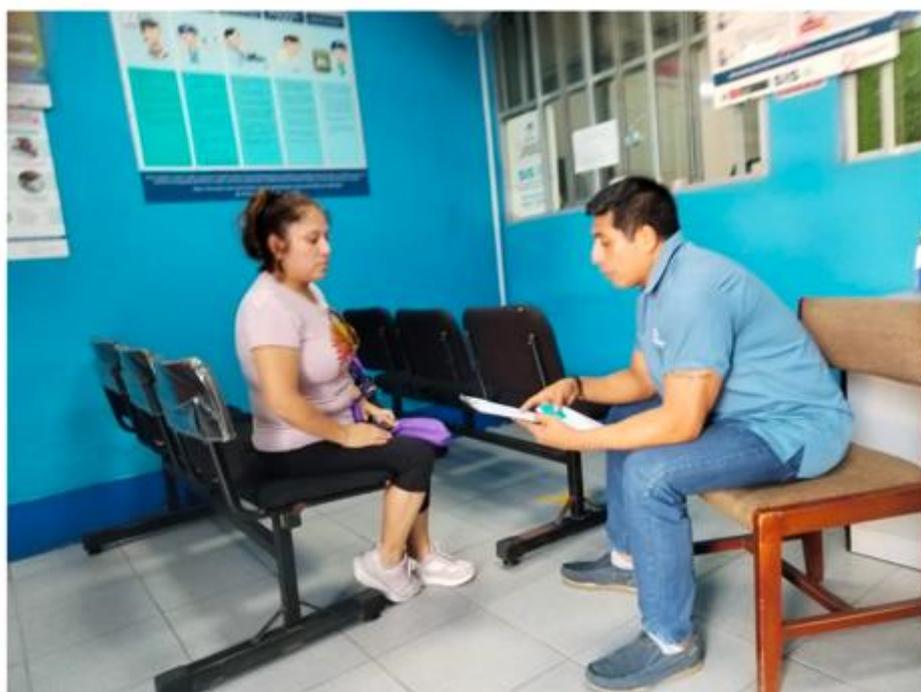
Atentamente.


SEGURO INTEGRAL DE SALUD
WALTER HUGO VIVANCO ARONES
SUB GERENTE
C.P.C. Walter Hugo Vivanco Arones
Sub. Gerente
UDR Lima Metropolitana Este
Seguro Integral de Salud

Figura 36
Aplicación del cuestionario



Figura 37
Aplicación del cuestionario





FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de agosto del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

_____ José Natividad Macalupú Villegas _____ con DNI _____ 10034237 _____

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE, 2020

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Macalupú Villegas José Natividad	10034237	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0760-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, José Natividad Macalupú Villegas, con su tesis Titulada PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD – UDR LIMA METROPOLITANA ESTE, 2021.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 25 de agosto de 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.