

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
DEL CENTRO DE SALUD 09 DE OCTUBRE, SULLANA – PIURA, 2025
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Vences Coveñas, Gloria Manuela

<https://orcid.org/0000-0002-4769-3022>

ASESOR (A)

Mg. Ramírez Arrascue, Catherine Ivette

<https://orcid.org/0000-0001-6552-0494>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión humana

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Catherine Ivette Ramírez Arrascue con DNI N° 72653205, como asesora del trabajo de investigación titulado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD 09 DE OCTUBRE, SULLANA – PIURA, 2025”, desarrollada por la egresada Gloria Manuela Vences Coveñas con DNI 72909418 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Catherine Ivette Ramírez Arrascue
DNI: 72653205

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios por darme salud y vida para desarrollar mi tesis. A mis papás por ser ese apoyo esencial en mi formación tanto personal como profesional y por inculcarme buenos valores. A mi esposo por confiar en mí en todo momento y apoyarme. A mi hija, mi Almita , mi energía y mis ganas se crecer ya que todo lo que hago es por ella y para ella.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecerle a Dios por darme la vida para seguir mis sueños. En segundo lugar, a mis padres por apoyarme para crecer profesionalmente. En tercer lugar, a mi esposo que fue mi apoyo para culminar mi tesis, y sobre todo agradecerle a mi hija que fue, es y será quien me motive y darme los ánimos para seguir superarme y seguir adelante. Por último, a la universidad y a la docente que nos ha orientado de la mejor manera para el desarrollo de este trabajo de investigación.

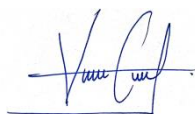
La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gloria Manuela Vences Coveñas con DNI 72909418 egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD 09 DE OCTUBRE, SULLANA – PIURA, 2025”, el cual consta de un total de 93 páginas, en las que se incluye 16 tablas y 09 figuras, más un total de 29 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Gloria Manuela Vences Coveñas
DNI 7290418

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	30
2.1. Enfoque, tipo	30
2.2. Diseño de investigación.....	30
2.3. Población, muestra y muestreo.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	31
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	32
2.6. Aspectos éticos en investigación	32
III. RESULTADOS.....	34
3.1. Resultados descriptivos	34
3.2. Resultados Inferenciales.....	43
IV. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	34
Tabla 2	35
Tabla 3	36
Tabla 4	37
Tabla 5	38
Tabla 6	39
Tabla 7	40
Tabla 8	41
Tabla 9	42
Tabla 10	43
Tabla 11.....	44
Tabla 12	45
Tabla 13	46
Tabla 14.....	48
Tabla 15	49
Tabla 16	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	34
Figura 2.....	35
Figura 3.....	36
Figura 4.....	37
Figura 5.....	38
Figura 6.....	39
Figura 7.....	40
Figura 8.....	41
Figura 9.....	42

RESUMEN

En la presente investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud 09 de octubre, Sullana - Piura. La investigación es de tipo básico, se aplicó el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y correlacional. Se trabajó con una población de 33 usuarios del Centro de Salud 09 de octubre. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y un cuestionario de 24 preguntas en escala de Likert que fueron validados por juicio de expertos y en cuanto a la estadística se hizo uso del software estadístico SPSS versión 27. Asimismo, se determinó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach el resultado para Gestión Administrativa fue un valor de 0.911 y para la Satisfacción de los Usuarios se obtuvo un valor de 0.876. Finalmente, en la presente tesis se analizó al hallazgo, donde se obtuvo una correlación positiva moderada de Rho Spearman ($r = 0.550$, $p < 0.01$), por lo tanto, se concluyó en existe relación entre las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud 09 de octubre, Sullana – Piura.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Satisfacción de los usuarios, Centros de Salud.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction at the 09 de Octubre Health Center in Sullana, Piura. This is a basic research project, using a hypothetical-deductive method with a non-experimental, quantitative, cross-sectional, and correlational design. The study involved a population of 33 users of the 09 de Octubre Health Center. Data collection was carried out using a survey technique and a 24-question Likert-scale questionnaire, which was validated by expert judgment. Statistics were analyzed using SPSS version 27. Reliability was determined using Cronbach's alpha, yielding a value of 0.911 for Administrative Management and 0.876 for User Satisfaction. Finally, in this thesis the finding was analyzed, where a moderate positive correlation of Rho Spearman was obtained ($r = 0.550$, $p < 0.01$), therefore, it was concluded that there is a relationship between the variables Administrative Management and Satisfaction of the users of the Health Center 09 de Octubre, Sullana - Piura.

Keywords: Administrative Management, User Satisfaction, Health Centers.

Anexo 8: REPORTE TURNITIN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD 09 DE OCTUBRE, SULLANA – PIURA, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to University of Oklahoma

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.undac.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad de San Martin de
Porres

Trabajo del estudiante

1%