

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele
consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Edgar Aleksej Vega Lizarme
Carlos Enrique Hugo Soto

Asesor:

Mtro. Alcides Alberto Flores Sáenz

Lima, julio del 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Alcides Alberto Flores Sáenz, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”** de los autores Edgar Aleksej, Vega Lizarme y Carlos Enrique, Hugo Soto, tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 09 días del mes de agosto del año 2023.



Mtro. Alcides Alberto Flores Sáenz

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 18 días del mes de Julio del año 2023 siendo las 11:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Santos Víctor Burgos Chávez, el secretario: Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna, como miembro: Mg. Yessica Del Rocío Erazo Ordoñez y el asesor Mg. Alcides Alberto Flores Saenz, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *"Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta en un policlínico FEBAN de Lima, 2022"* de los Bachilleres:

- a. Edgar Aleksey Vega Lizarme
- b. Carlos Enrique Hugo Soto

Conducente a la obtención del Título profesional de *Licenciado en Administración y Negocios Internacionales*,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): *Edgar Aleksey Vega Lizarme*

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	MUY BUENO	SOBRESALIENTE

Candidato (a): *Carlos Enrique Hugo Soto*

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	MUY BUENO	SOBRESALIENTE

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Presidente	 <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 5px;"/> Secretario	
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Asesor	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Miembro	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Miembro
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Candidato/a (a)	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Candidato/a (b)	

Gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022

Administrative management and user satisfaction of teleconsultation in a FEBAN Polyclinic in Lima, 2022

Carlos Enrique Hugo Soto (Orcid: 0009-0006-7659-5954)¹, Edgar Aleksej Vega Lizarme (Orcid: 0009-0005-9591-2188)

¹ Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración

Resumen

El presente estudio tuvo el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022. El enfoque fue cuantitativo y de diseño correlacional, no experimental, aplicado a una población de estudio en el que participó un total de 150 usuarios. Así mismo, el instrumento utilizado para evaluar la dimensión gestión administrativa, se ha elegido el instrumento elaborado por Fenco (2021) titulado: "Cuestionario de gestión administrativa", el mismo que fue sometido a validación obteniendo una confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0,948, y el instrumento utilizado para evaluar la variable de satisfacción del usuario, fue elaborado por Fenco (2021). Se alcanzó una confiabilidad de ,975 en Alfa de Cronbach lo que evidencia estabilidad para poder ser aplicada a la población de este estudio. Se concluyó, que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de tele consulta y se constató el resultado de una correlación moderada, positiva y directa y un (rho) de 0.580 y un valor de significancia inferior al 5%.

Abstracts

The current study had the purpose of determining the relationship that exists between administrative management and user satisfaction of teleconsultation in a FEBAN Polyclinic in Lima, 2022. The quantitative approach and correlational, non-experimental design, applied to a study population where A total of 150 users participated. Likewise, the instrument used to evaluate the Administrative Management dimension, the instrument prepared by Fenco (2021) entitled: "Administrative Management Questionnaire", the same one that was submitted to validation, obtaining a reliability by Cronbach's Alpha of 0.948, has been chosen. and the instrument used to evaluate the user satisfaction variable was developed by Fenco (2021). A reliability of .975 was reached in Cronbach's Alpha, which shows stability to be able to be applied to the population of this study. It was concluded that there is a statistically significant relationship with the administrative management and the satisfaction of the teleconsultation user and the result of a moderate, positive and direct correlation and a (rho) of 0.580 and a significance value of less than 5%.

Palabras clave

Gestión administrativa, satisfacción del usuario, planificación, organización, dirección y control

Keywords

Administrative management, user satisfaction, planning, organization, direction, and control