

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION



Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el
área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019

**Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración**

Autor:

Mendoza Vilela, Javier Enrique

Asesor:

Zapata Periche, Isidora Concepción

Piura – Perú

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres, hermanos y abuelos, gracias por su tiempo en mi crianza; apoyarme en mi superación profesional, así mismo a mis docentes que han entregado su granito de arena para mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

A mi señor Dios en primer lugar; quien es mi guía espiritual, me brinda fortaleza en nuestra vida cotidiana.

PALABRAS CLAVES

Gestión Administrativa : Administrative Management
Satisfacción del Usuario Externo : External user satisfaction

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Área : Ciencias Sociales.
Sub Área : Economía y Negocios.
Disciplina : Negocios y Management

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019., la muestra estuvo conformado por los 316 usuarios externos atendidos en el Hospital Santa Rosa durante el periodo establecido.

La técnica para la recolección de datos de la variable gestión administrativa es la encuesta y su instrumento correspondiente es el cuestionario, donde se analiza 4 dimensiones. Con respecto a la variable de satisfacción, la técnica a utilizarse es la encuesta y su instrumento es el cuestionario el cual se utilizó SERVQUAL, donde se analiza 5 dimensiones.

Como resultado obtuvimos que los usuarios externo tenemos que si existe relación significativa ($\rho = 0,434$; $p < 0,05$) entre la satisfacción y planeación, si existe relación significativa ($\rho = 0,285$; $p < 0,05$) entre satisfacción y la organización, si existe relación significativa ($\rho = 0,364$; $p < 0,05$) entre satisfacción y la dirección, y por ultimo no si existe una relación significativa ($\rho = 0,118$; $p > 0,05$) entre la satisfacción y el control.

Como conclusión, Existe correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa, durante el año 2019.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Satisfacción del Usuario.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between Administrative Management and External User Satisfaction in the admission area of the Hospital Santa Rosa de Piura, 2019, the sample consisted of the 316 external users attended at the Hospital Santa Rosa during the established period.

The technique for data collection of the administrative management variable is the survey and its corresponding instrument is the questionnaire, where 4 dimensions are analyzed. With respect to the satisfaction variable, the technique to be used is the survey and its instrument is the questionnaire which was used SERVQUAL, where 5 dimensions are analyzed.

As a result, we obtained that external users have that if there is a significant relationship ($\rho = 0.434$; $p < 0.05$) between satisfaction and planning, if there is a significant relationship ($\rho = 0.285$; $p < 0.05$) between satisfaction and the organization, if there is a significant relationship ($\rho = 0.364$; $p < 0.05$) between satisfaction and management, and finally not if there is a significant relationship ($\rho = 0.118$; $p > 0.05$) between satisfaction and control.

In conclusion, there is a correlation between administrative management and external user satisfaction in the admission area of Hospital Santa Rosa, during the year 2019.

Keywords: Administrative Management, User Satisfaction.

Índice General

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PALABRAS CLAVES	v
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción de la realidad Problemática	3
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos	4
1.4. Justificación	5
1.4.1. Social	5
1.4.2. Teórica	5
1.4.3. Metodológica	5
1.5. Hipótesis	5
1.6. Variables	6
1.7. Operacionalización de las Variables	6
II. MARCO TEORICO	11
2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales).....	11
2.2 Marco	17
2.2.1. Marco Teórico.....	17
2.2.2. Marco Conceptual	24
2.3. Definición de términos básicos	25
III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	28
3.2. Población y Muestra	28
3.3. Técnicas, instrumentos de recolección de datos.....	30
3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	30
IV. RESULTADOS	32
4.1. Descripción de resultados	32
4.2. Contrastación de hipótesis	43

V. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	48
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS	57
- Instrumentos.	57

INDICE TABLAS

Tabla 1: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	32
Tabla 2: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Organización según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	33
Tabla 3: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	34
Tabla 4: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Control según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	35
Tabla 5: Nivel de la Gestión Administrativa según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	36
Tabla 6: Nivel de la Satisfacción en la dimensión aspecto tangible del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	37
Tabla 7: Nivel de la Satisfacción en la dimensión confiabilidad del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	38
Tabla 8: Nivel de la Satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	39
Tabla 9: Nivel de la Satisfacción en la dimensión seguridad del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	40
Tabla 10: Nivel de la Satisfacción en la dimensión empatía del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	41
Tabla 11: Nivel de la Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	42
Tabla 12: Relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	43
Tabla 13: Relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	44
Tabla 14: Relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	45
Tabla 15: Relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	46
Tabla 16: Relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	47

INDICE GRÁFICOS

Gráfico 1 Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.....	32
Gráfico 2: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Organización según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	33
Gráfico 3: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.....	34
Gráfico 4: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Control según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.....	35
Gráfico 5: Nivel de la Gestión Administrativa según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019	36
Gráfico 6 Nivel de la Satisfacción en la dimensión aspecto tangible del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	37
Gráfico 7: Nivel de la Satisfacción en la dimensión confiabilidad del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	38
Gráfico 8: Nivel de la Satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.....	39
Gráfico 9: Nivel de la Satisfacción en la dimensión seguridad del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	40
Gráfico 10: Nivel de la Satisfacción en la dimensión empatía del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.	41
Gráfico 11: Nivel de la Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.....	42

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019” tiene como objetivo determinar la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

En ese contexto, desde el Estado específicamente del sector salud donde interviene el ministerio de salud, se debe promover una Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en donde las gestiones nacionales y locales puedan brindar bienes y servicios públicos que generen efectos e impactos positivos para el usuario externo, asimismo promover la mejora de la atención a los usuarios externos en el área de admisión del hospital Santa Rosa de Piura. Esto supone que todo ciudadano y ciudadana tienen el derecho a recibir servicios de calidad durante la realización de un trámite o solicitar algún servicio.

En este sentido, la gestión administrativa, como parte de la gestión pública, juega un papel importante en la satisfacción de los usuarios externos de los establecimientos de salud porque contribuye en el proceso de atención de calidad relacionado con los factores humanos y financieros que inciden y a la vez forman parte de la organización y su funcionamiento.

La planificación, organización, dirección, y control de la gestión administrativa en la Área de Admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, presenta deficiencias que se manifiesta en la insatisfacción de los usuarios externos relacionados con la solicitud de una reserva de cita con respecto a la disponibilidad en consultorio externo; dicha insatisfacción genera constantes quejas de los usuarios externos por las constantes pérdida de tiempo por tratar de conseguir algún cupo disponible, por las enormes colas para dicho servicio y la ineficiencia de los trabajadores administrativos hacia los usuarios externos ante cualquier queja y reclamo por el mal servicio que son ejecutadas por la administración a través de las funciones de dirección, control, asesoramiento, apoyo y línea.

Considerando los aspectos mencionados anteriormente, es importante este tipo de investigación siempre y cuando sea exhaustiva que permita comprender la calidad del servicio brindado, así como los factores que la afectan, para luego buscar estrategias que permitan mejorar.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad Problemática

En los países de América Latina y el Caribe, es necesario hacer frente a los nuevos problemas sanitarios, según la agenda de reformas de salud en los países de la región deben perseguir dos objetivos: el primero, avanzar y mejorar los accesos a los servicios de salud de manera equitativa para toda la población; y el segundo, disminuir los costos con la finalidad de mejorar la eficiencia de gasto en respuesta a los escasos recursos que se encuentran disponibles (MEF, 2000).

Desde ese entonces, emerge la necesidad de generar cambios en los servicios de salud para responder adecuadamente a las necesidades sanitarias que tiene la población en los diferentes niveles de atención, desde el primer nivel de atención como los puestos de salud hasta los institutos especializados. Según lo mencionado, la debilidad de los sistemas de salud radica en gran parte de la gestión y la administración de los servicios ofertados, por lo que es necesario realizar reajustes en la gestión sanitaria, el mismo que comprende la gestión recursos humanos, infraestructura y económico. Los tres aspectos necesitan ser tratados y dirigidos para que la institución logre desarrollarse adecuadamente y alcance los objetivos sanitarios de acuerdo a los estándares de calidad.

Así mismo se observa una estructura organizacional, al preguntar sobre instrumentos de gestión como el manual de funciones, plan operativo, etc. Los directivos manifestaron que están desactualizados; así también afirmaron que existen reglamentos que los hacen atender un número determinado de pacientes evaluándose de esta manera la productividad del personal, por ello es que los trabajadores atienden pensando en un número de pacientes que les exigen cumplir diariamente.

Ministerio de Salud de Perú ha mostrado un lento avance en la mejorar de la salud nacional que se refleja en indicadores e índices de salud como las de mortalidad infantil, desnutrición crónica y mortalidad materna. No obstante, la disminución de la tasa de mortalidad materna aún no es la esperada, el mismo que llegue a la meta formulada por los objetivos del milenio. A pesar de los avances en

otros indicadores, la pobreza sigue siendo uno de los principales factores que enfrenta el Estado y la ciudadanía; a ello se complejiza con los altos costos económico para acceder a los servicios de salud, constituyéndose es una de las principales causas de inequidad en la población peruana (OPS/OMS, 2011).

En el Hospital Santa Rosa, los procesos administrativos de atención al cliente se puede observar que los pacientes manifiestan que los tiempos de espera para acceder al servicio son muy largos y el periodo de atención es muy corto que no les da espacio para absolver sus dudas sobre sus enfermedades, también expresaron que el personal que los atiende no les brinda un buen trato siendo esto muy incómodo para ellos.

El personal afirmó que el paciente siempre está evaluando el trato que se le da por parte de los trabajadores y por ello siempre se está recibiendo quejas sobre diversos aspectos que involucra la atención a los pacientes. Acerca de las relaciones de comunicación y coordinación se observa escasa interacción entre los trabajadores y estos con los directivos.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019?

1.3. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El presente estudio se justifica socialmente porque los beneficiados del estudio fueron los usuarios externos porque los resultados del estudio serán entregados a las autoridades respectivas para planificar planes de mejora ante la problemática y asegurar servicios de calidad y calidez.

1.4.2. Teórica

La presente investigación se justifica en el aspecto teórico, pues no existen investigaciones relacionadas al tema en el Establecimiento de Salud, por lo tanto sus resultados permitirán que en un futuro se mejore la gestión administrativa y por ende la satisfacción del usuario externo.

1.4.3. Metodológica

El presente estudio se justifica metodológicamente porque consistió en que a través de la investigación se pudo conocer y analizar el grado de satisfacción de los usuarios externos y la gestión administrativa para proponer estrategias de gestión en salud que puedan optimizar la calidad recibida por los mismos.

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Hipótesis Específicos

Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

1.6. Variables

Gestión Administrativa

Definición Conceptual

Se define como “todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.” (Anzola Rojas, 2002).

Satisfacción del Usuario Externo

Definición Conceptual

Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

1.7. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Gestión administrativa se define como “todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.” (Anzola Rojas, 2002)	Operacionalmente la variable gestión administrativa se define como las acciones que Hospital Santa Rosa realiza para cumplir con los objetivos estratégicos planteados, aplicando un cuestionario de 20 ítems denominado Cuestionario de Gestión Administrativa que mide el nivel de gestión administrativa .	Planeación	Consiste en saber qué se va a hacer por anticipado	Ordinal
			Organización	Permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar	
			Dirección	Logra que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos.	

			Control	Efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados.	
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.	La satisfacción del usuario externo con respecto al área de admisión, donde se evalúa el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad en el Hospital Santa Rosa durante el año 2019.	Aspecto Tangible	<p>Cuentan con tecnología de apoyo moderno</p> <p>Presentan instalaciones físicas confortables</p> <p>Tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso.</p> <p>Poseen una apropiada señalización intrahospitalaria.</p> <p>Presentan profesionales uniformados y pulcros.</p>	Ordinal

				Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos.	
			Confiabilidad	Muestran predisposición por solucionar problemas	
				Muestran Interés por cumplir con el trabajo prometido	
				Brindan atención eficiente	
			Capacidad de respuesta	Brindan información clara y sencilla sobre el seguro	
				Comprenden las necesidades del usuario y siempre lo ayudan	
				Brindan atención personalizada al usuario	
			Seguridad	Muestran capacidad de trabajo en equipo	

				Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas	
				Profesionales comprensibles, cordiales y amables	
			Empatía	Existe privacidad durante la atención	
				Tienen un horario de atención.	
				Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

Antecedentes Internacionales

Godínez et al. (2014) en su investigación titulada “Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público”, Chilpancingo, México, su objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de la Clínica Hospital del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) de la ciudad Chilpancingo e identificar las variables que permiten explicarla. Se empleó el corte transversal, el instrumento 17 fu cuestionario. Llego a las conclusiones: (a) cerca de la mitad de los usuarios estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la consulta y casi una tercera parte tuvieron mucha o demasiada confianza en la atención recibida y más de la mitad recomendarían al hospital, (b) el dominio mejor valorado fue el acto médico, seguido por la organización, y finalmente las instalaciones y (c) usando regresión logística, se encontró que algunas de las variables más importantes que explican la satisfacción global de los usuarios fueron el tiempo dedicado al paciente por el médico, la facilidad para realizar trámites, la organización del hospital, los horarios de consulta adecuados, la atención de los problemas por parte del médico, las mediciones corporales que se llevan a cabo y la información sobre el padecimiento que proporciona el médico al paciente.

Rojas (2015), en su tesis Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado (Chile), tesis para optar al grado de magíster en gestión y políticas públicas, tipo de investigación aplicada, permite afirmar que el Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Con todo lo mencionado, concluye que es preciso elaborar una estrategia de gestión que involucre acciones relacionadas que mejoren la

imagen corporativa, tales como la introducción de instrumentos tecnológicos, que repercutirían en la satisfacción del usuario.

Salcedo (2012). “Evaluación del nivel de satisfacción del usuario subsidiado del área de consulta externa en el Hospital “Santo Tomás” – Atlántico. El presente trabajo tuvo como propósito fundamental evaluar el grado de satisfacción del usuario cuyo objetivo fue responder a la necesidad de establecer criterios para mejorar la atención de los usuarios, así como determinar en qué etapa del proceso se sienten insatisfechos sobre los servicios de los cuales ellos hacen uso, con el fin de tomar medidas correctivas. El estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal. El universo estuvo conformado por todos los usuarios que asistieron a la sección de consulta externa y la muestra estuvo constituida por 200 usuarios seleccionados aleatoriamente. Para la recolección de datos, se elaboró un instrumento tipo cuestionario y se aplicó a los pacientes de esa área. Dentro de las conclusiones se pueden encontrar, que los tiempos de espera para obtener una cita, ser llamado y atendido en el servicio de enfermería y consulta médica, fueron percibidos por la mayoría de los usuarios como satisfactorio. En cuanto a la calidad del trato brindado, expresaron haberse sentido satisfechos, permitiendo un alto grado de satisfacción, sin embargo se deben mejorar aquellas acciones que el médico no realiza en el momento de la consulta externa, a fin de mantener y aumentar la calidad del servicio.

Antecedentes Nacionales

Gutierrez S. (2018), desarrolló teniendo como objetivo general determinar la asociación entre la gestión administrativa del personal administrativo y la satisfacción del Usuario Externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017. La investigación es de nivel descriptivo correlacional el diseño fue no experimental corte transversal, el enfoque cuantitativo ya que se orienta a la recolección y análisis de datos. Se tuvo una muestra de 40 usuarios externos y 36 personal administrativos Se utilizó la técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento fue el cuestionario y los resultados fueron presentados en forma descriptiva en tablas estadísticas y figuras. Para determinar la consistencia interna de los instrumentos se aplicó la prueba Alfa de Cronbach. De acuerdo a las evidencias estadísticas, no existe asociación entre la gestión administrativa y satisfacción del

usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017; debido a Rho de Spearman = .273 y el valor de Sigma Bilateral = .108 ($p > 0.05$).

Merino, Sáenz y Silva (2016), en su tesis La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016, tesis para optar al grado de licenciado en administración, tipo aplicada y enfoque cuantitativo, concluye que al relacionar las variables Gestión Administrativa y la Satisfacción al Usuario, existe una significancia menor a 0.05, por lo que se establece que entre ambas variables existe una relación directa de 0.601, es decir, la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016. En cuanto a las hipótesis específicas, vinculadas a la planificación, eficiencia, dirección y control administrativo se ha establecido que, en todos los casos, influye directamente en la satisfacción del usuario.

Paredes (2016) en su tesis La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2015, para optar al título profesional de licenciado en administración pública, tipo de investigación descriptiva concluye que el 22,1% de los usuarios indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; y que el 77,9% de los usuarios señalaron estar insatisfechos con el área. De los hallazgos en relación a las dimensiones se encontró que en la planeación y control se ubicaron los más altos porcentajes de regular a deficiente que manifestaron los usuarios acerca de la gestión administrativa que se aplica en el servicio de nutrición; lo que significa que se percibe que no hay planificación de las actividades para atender con calidad a los pacientes y que los directivos no ejercen un control adecuado para que se lleve a cabo las actividades del servicio siendo esto criticado por los usuarios. Por su parte, en cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo los resultados demostraron que el 22,1% indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición

Tola, I. (2015). En su estudio denominado influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la región Puno. La investigación tuvo como objetivo estudiar la forma en que la gestión

administrativa influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno-2012. El diseño de investigación que se empleó para el presente proyecto de investigación en la fase de ejecución es el diseño no experimental, esto porque solo se observará los sucesos en su ambiente natural, los cuales serán analizados. La muestra del estudio estuvo conformada por 121 profesionales de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno. El estudio concluye que la gestión administrativa de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno no es eficiente y no es eficaz por consiguiente influye en grado mínimo en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud, porque probablemente los directivos de las jefaturas de los hospitales III de Essalud, aún no se actualizan en lo referente a la tecnología del colaborativo de mejoramiento en servicios de salud, así mismo la gestión administrativa actual no tiene previsto implementar planes y/o proyectos de mejora continua. Asimismo, refiere que en los Hospitales III de Essalud de la Región Puno, no se da la relación: “las estrategias de gestión influye en el colaborativo de mejoramiento en los servicios de salud en los pacientes”; porque no tienen determinado los costos reales de los medios de producción; así mismo los directivos de los hospitales III de Essalud de la Región Puno no saben exactamente sobre cómo se produce servicios de salud de calidad (colaborativo de mejoramiento); debido a que no definieron procesos clínicos estandarizados sobre la base de la mejor evidencia disponible a fin de decidir que tecnologías se adoptan, que procedimientos se utilizan, y cuáles son los perfiles idóneos de los recursos humanos necesarios.

Huerta (2015). “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima”. El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima. El tipo de estudio fue diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Se obtuvo que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad,

empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%), las conclusiones a las que se llegaron es que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2%, las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

Shimabuku (2011): “Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú”, se realizó un estudio con el fin de determinar los cambios de los niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, Perú. Materiales y métodos. Estudio observacional basado en un programa para la evaluación de encuestas de usuarios en salud (SEEUS). La población estuvo conformada por todos los acompañantes del usuario externo en consulta ambulatoria, hospitalización y emergencia en los años 2008, 2009 y 2010. Para el cálculo del tamaño muestral se empleó la proporción de usuarios insatisfechos de cada servicio del año anterior, con un nivel de confianza del 95% y un error estimado del 5%. Según los resultados se obtuvo una muestra de 2051 acompañantes, en la cual se constató una tendencia decreciente de los niveles de insatisfacción en consulta ambulatoria, y un aumento de la insatisfacción en la dimensión capacidades médicas en hospitalización y emergencia. Se encontró además, índices de insatisfacción menores de 0,20 en las dimensiones capacidades médicas en consulta ambulatoria. En contraste, los mayores índices de insatisfacción se encontraron en las dimensiones de higiene durante los años 2009 (0,25) y 2010 (0,25), y otros en emergencia durante el 2009 (0,25). Se llegó a las siguientes conclusiones: las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos tangibles, higiene y otros en hospitalización y emergencia. Por otra parte, la dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado.

Villarreal (2010). “Satisfacción del usuario y la motivación del personal de salud en área de Emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura, julio a diciembre 2010”.

El Objetivo del estudio fue determinar la satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del personal de salud del área de emergencia. La población de estudio fueron los pacientes que acuden al servicio de emergencia para solicitar una atención en los servicios de: Emergencia Medicina, Emergencia Gineco - obstétrica; Emergencia Pediátrica y Emergencia de Cirugía. La satisfacción del Usuario externo, en las 4 áreas de Emergencia estudiadas tiene las siguientes características: El 53.1% la población está insatisfecha y su índice de Insatisfacción de 14.1%. Se destaca que es el sexo femenino el más insatisfecho. Los factores asociados entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud del área de Emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura, son los siguientes: Dentro de los factores motivacionales de los usuarios internos estos tienen para ellos una importancia relativa de 20.1%, lo que representa un 52.5% de la población Insatisfecha y un Índice de insatisfacción de 13.3%. Los factores de higiene o extrínsecos tienen un 52.3% de la población Insatisfecha, con un Índice de Insatisfacción de 19.6%, siendo mayor en las áreas de emergencia en adultos y en emergencia pediátrica. La expresión de no satisfacción o insatisfacción de los usuarios se puede medir a través de la quejas con los asuntos relacionados por cualquiera de los prestación de servicios, con frecuencia es la motivación del personal de salud.

Cabello (2010). “Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia”. Realizó un estudio para medir la satisfacción de usuarios externos en Consulta Externa y Emergencia en el Hospital Nacional Cayetano Heredia utilizando la encuesta SERVQUAL y, mediante un muestreo no probabilístico, encuestó a 383 usuarios de Consulta Externa y 384 de Emergencia. La satisfacción global de los usuarios en Consulta Externa fue 46,8% y 52,9% en Emergencia. Las variables con mayor insatisfacción en Emergencia fueron deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión.

2.2 Marco

2.2.1. Marco Teórico

Gestión

En el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) la definición de “gestión” es la acción y efecto de gestionar, donde “gestionar” significa textualmente: hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Esto lo podemos interpretar en el contexto organizacional como aquellas actividades o procesos que se deben ejecutar para alcanzar los objetivos de la organización.

Rubio (2008) indica que la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados, por medio de funciones como planificación, organización, recursos humanos, dirección, control y representatividad.

Apaza (2007), indica que la gestión es la constante toma de decisiones basado en tipos de información que emanan de las situaciones del día a día, situaciones no esperadas, inciertas, o fuera del control del gestor, y aquellas que corresponden a los objetivos definidos.

Gestión Administrativa

Según Frederick Taylor en su libro “Principios de la Administración Científica define a la administración como: “El objeto principal de la Administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados”. (Taylor, 1911)

Fayol, 1980, la doctrina administrativa tiene por objeto facilitar el gobierno de las empresas, sean industriales, sean militares o de cualquier otra índole; sus principios, sus reglas y sus procedimientos deben, pues responde tanto a las necesidades del ejercicio como a las necesidades de la industria; añade: Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Bachenheimer, 2016, definen a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control

de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

a. Definición de Gestión

Teniendo como base la definición dada por el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2010) la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.”

b. Importancia de la Gestión Administrativa

Como lo explica George Terry, “la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar (...) recursos”. De allí su importancia, ya que a través de esta se puede lograr el cumplimiento y logro de objetivos estratégicos haciendo sinergia de cada uno de los colaboradores de la entidad. (Terry, 1986)

c. Objetivos de la Gestión Administrativa

Son objetivos de la gestión administrativa:

- Mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo.
- Proporcionar productos y servicios de calidad y maximizar las ventas.
- Desarrollar la responsabilidad en el bienestar de la sociedad.
- Estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas.
- Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.
- Perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación.
- Manejar eficientemente los recursos organizacionales de información, mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento.
- Entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales.

- Contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos.
- Garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su disseminación efectiva.
- Determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas.

d. Medios utilizados en la Gestión administrativa

Recursos Materiales

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa • Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto).

Recursos Técnicos

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

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

Recursos Humanos

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, etc.

Recursos Financieros

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, entre otros.
- Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

Dimensiones de la Gestión Administrativa

Planeación

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

Es en esta función administrativa se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

Organización

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los

objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.

La función administrativa que se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Determinar las obligaciones operativas para cada cargo.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas.

Dirección

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

Control

Según Robbins (1996), el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada.

Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización.

Sin embargo Stoner (1996) lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”

Satisfacción

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

“La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción.

Según Richard L. (2009) define: “Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”.

Mañas M. (2007) en su artículo “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional.” Realiza un estudio que consistió en analizar minuciosamente el papel del compromiso de los empleados en la admiración pública y reflejar que repercusión provoca en la institución.

Para ello, se incluye una línea de investigación donde un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico se utilizan con antecedentes del compromiso. Los resultados reflejan que la mayor influencia se produce en la satisfacción laboral, seguido de la satisfacción por la vida y bienestar psicológico. Más aun, resaltan el impacto que tiene el trabajo dinámico en la decisión del empleado de comprometerse con la entidad.

Satisfacción del Usuario Externo

La satisfacción del usuario representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. “Se refiere a la satisfacción del usuario externo con los servicios recibidos, con los profesionales y con los resultados de la atención. La satisfacción del profesional o usuario interno se refiere a la satisfacción con las condiciones de trabajo y el resultado de la atención.”

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con

estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcionara; no obstante, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud.

“En general, los profesionales o usuarios internos ponen mayor énfasis en la evaluación de la calidad científico técnica, los usuarios externos en los aspectos psicosociales y los administradores y empresarios del sector salud, en la eficiencia, atención personalizada, accesibilidad etc.” (23).

Dimensiones de la Satisfacción.

Parasuraman menciona cinco dimensiones de la calidad a tener en cuenta en la diferenciación entre las percepciones y expectativas de calidad de servicio que manifiesta el usuario:

a. Elementos tangibles: Se refiere a la planta física, equipamiento y apariencia personal.

b. Confiabilidad: La capacidad de prestar un servicio digno de confianza, preciso y conforme a lo ofrecido.

c. Capacidad de respuesta: Disposición de proveer un servicio oportuno y de respaldo al cliente.

d. Seguridad: Empleados conocedores de su papel, corteses, capaces de transmitir confianza y tranquilidad.

e. Empatía: Carisma para tratar al cliente proporcionando atención individualizada. Cada uno de estos cinco componentes engloba aspectos del servicio, que los usuarios perciben y que les permiten evaluar la calidad de servicio en el momento en que la reciben, aún sin conocer aspectos técnicos del proceso.

2.2.2. Marco Conceptual

Gestión Administrativa: Se define como “todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.” (Anzola Rojas, 2002).

Dimensión Planeación

- Consiste en saber qué se va a hacer por anticipado

Dimensión Organización

- Permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar

Dimensión Dirección

- Logra que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos.

Dimensión Control

- Efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados.

Satisfacción del usuario: Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Dimensión Aspecto Tangible

- Cuentan con tecnología de apoyo moderno
- Presentan instalaciones físicas confortables
- Tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso.
- Poseen una apropiada señalización intrahospitalaria.
- Presentan profesionales uniformados y pulcros.
- Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos.

Dimensión Confiabilidad

- Muestran predisposición por solucionar problemas
- Muestran Interés por cumplir con el trabajo prometido
- Brindan atención eficiente

Dimensión Capacidad de respuesta

- Brindan información clara y sencilla sobre el seguro
- Comprenden las necesidades del usuario y siempre lo ayudan
- Brindan atención personalizada al usuario

Dimensión Seguridad

- Muestran capacidad de trabajo en equipo
- Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas
- Profesionales comprensibles, cordiales y amables

Dimensión Empatía

- Existe privacidad durante la atención
- Tienen un horario de atención.
- Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones

2.3. Definición de términos básicos

Aspectos Tangibles.- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (MINSa, 2009).

Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable tolerante (MINSa, 2009).

Empatía.- Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro (MINSa, 2009).

Fiabilidad.- Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (MINSA, 2009).

Gestión de la Calidad.- Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad (MINSA, 2009).

Gestión.- Es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa. En la gestión los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía para el proceso.

Nivel de satisfacción de los usuarios externos.- Es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos. La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (Ávila, 2011).

Prestaciones de salud.- Es el conjunto de iniciativas organizadas por las administraciones para preservar, proteger y promover la salud.

Salud.- Serie de condiciones física en que se encuentra un ser vivo en una circunstancia o momento determinados

Satisfacción.- Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, satisfacer exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio (Ávila, 2011).

Seguridad.- Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (MINSA, 2009).

SERVQUAL.- La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios

(clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio (MINSAs, 2009).

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.- Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, Atención Individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores (MINSAs, 2009).

Usuario Externo.- Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (MINSAs, 2009)

III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

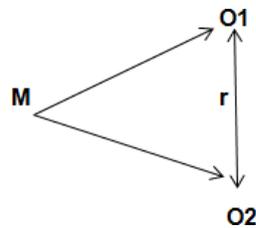
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación fue descriptiva porque tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos y es correlacional o ex post facto porque su propósito es conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

El diseño de investigación fue de diseño correlacional, porque examino la relación entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.

En la presente investigación fue de nivel descriptivo, ya que la investigación es en función a las variables de estudio

Representado de la siguiente forma:



Dónde:

M = Muestra de usuario externo del Hospital Santa Rosa durante el año 2019.

O₁ = Gestión Administrativa

O₂ = Satisfacción

r = Coeficiente de correlación entre ambas variables

3.2. Población y Muestra

Población

La población estuvo conformada por 1765 usuarios externos que se atienden en el hospital Santa Rosa durante el periodo de enero a marzo del año 2019.

Muestra

Determinándose así, el tamaño fue 316 usuarios externos que se atendieron en el hospital Santa Rosa durante el periodo de enero a marzo del año 2019. Para determinar el tamaño de la muestra se asumió un nivel de confianza de 95% y un error estándar del 5% con los que se obtuvo la muestra representativa.

$$\frac{(\quad)(\quad)}{(\quad)}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza.

d = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio.

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p).

La suma de la p y la q siempre debe dar 1.

Reemplazando en la fórmula se obtiene:

$$\frac{(\quad)(\quad)(\quad)}{(\quad)(\quad)(\quad)(\quad)(\quad)}$$

Criterio de inclusión

- Usuario externo que hayan asistido al servicio de admisión durante el periodo establecido.
- Usuario externo que desee participar del estudio.
- Usuario externo que realice correctamente el llenado del cuestionario.

Criterio de exclusión

- Usuario externo que no hayan asistido al servicio de admisión durante el periodo establecido.
- Usuario externo que no desee participar del estudio.
- Usuario externo que no realice correctamente el llenado del cuestionario.

3.3. Técnicas, instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos de la variable gestión administrativa fue la encuesta y su instrumento correspondiente es el cuestionario, donde se analiza 4 dimensiones.

Con respecto a la variable de satisfacción, la técnica a utilizarse fue la encuesta y su instrumento es el cuestionario el cual se utilizó SERVQUAL, donde se analiza 5 dimensiones.

3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la variable gestión administrativa tenemos el instrumento que constará de 40 preguntas, las cuales tienen su respectivo peso donde:

Pésima	→	1 punto
Deficiente	→	2 puntos
Regular	→	3 puntos
Buena	→	4 puntos
Excelente	→	5 puntos

Se evaluará en cuatro escalas de acuerdo a lo siguiente:

<u>Escala</u>	<u>Puntaje</u>
Pésima	40 a 71 puntos
Deficiente	72 a 103 puntos
Regular	104 a 135 puntos
Buena	136 a 167 puntos
Excelente	168 a 200 puntos

Para la variable satisfacción al usuario tenemos el instrumento que constará de 22 preguntas, las cuales tienen su respectivo peso donde:

Totalmente Insatisfecho	→	1 punto
Insatisfecho	→	2 puntos
Ni satisfecho ni insatisfecho	→	3 puntos
Satisfecho	→	4 puntos
Totalmente satisfecho	→	5 puntos

Se evaluará en cuatro escalas de acuerdo a lo siguiente:

<u>Escala</u>	<u>Puntaje</u>
Totalmente insatisfecho	22 a 41 puntos
Insatisfecho	42 a 59 puntos
Ni satisfecho ni insatisfecho	60 a 77 puntos
Satisfecho	78 a 95 puntos
Totalmente satisfecho	96 a 110 puntos

Sobre el análisis de la información, se utilizó el software estadístico SPSS versión 23.0. Para el análisis de los datos, se utilizó las tablas de frecuencia y el diagrama de barras.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla 1: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Dimensión Planeación	N	%
Excelente	3	0.9
Bueno	88	27.8
Regular	120	38.0
Deficiente	97	30.7
Pésimo	8	2.5
Total	316	100.0

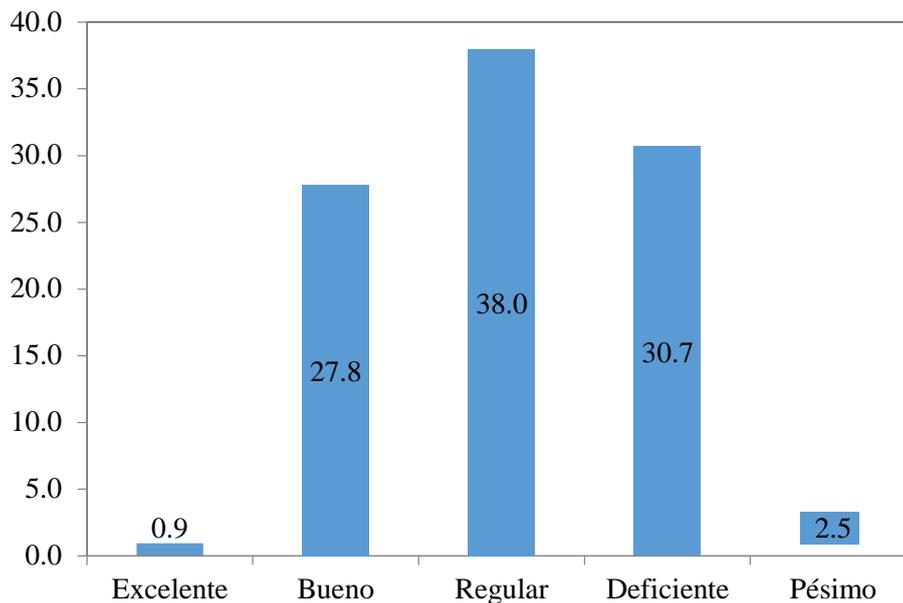


Gráfico 1 Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 1, indica que el 38.0% (120) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa consideran que la gestión administrativa en la dimensión planeación tienen un nivel regular, con nivel deficiente un 30.7% (97), con un nivel bueno un 27.8% (88), con un nivel pésimo fue 2.5% (8) y por último con un nivel excelente el 0.9% (3).

Tabla 2: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Organización según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Dimensión Organización	N	%
Excelente	5	1.6
Bueno	90	28.5
Regular	122	38.6
Deficiente	93	29.4
Pésimo	6	1.9
Total	316	100.0

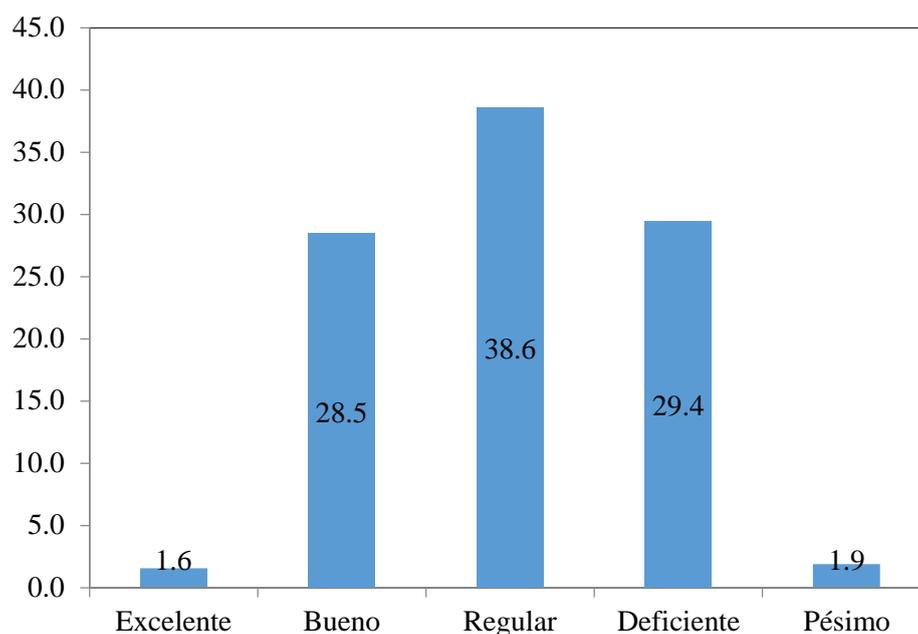


Gráfico 2: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Organización según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 2, indica que el 38.6% (122) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa consideran que la gestión administrativa en la dimensión organización tienen un nivel regular, con nivel deficiente un 29.4% (93), con un nivel bueno un 28.5% (90), con un nivel pésimo fue 1.9% (6) y por ultimo con un nivel excelente el 1.6% (5).

Tabla 3: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Dimensión Dirección	N	%
Excelente	4	1.3
Bueno	95	30.1
Regular	116	36.7
Deficiente	91	28.8
Pésimo	10	3.2
Total	316	100.0

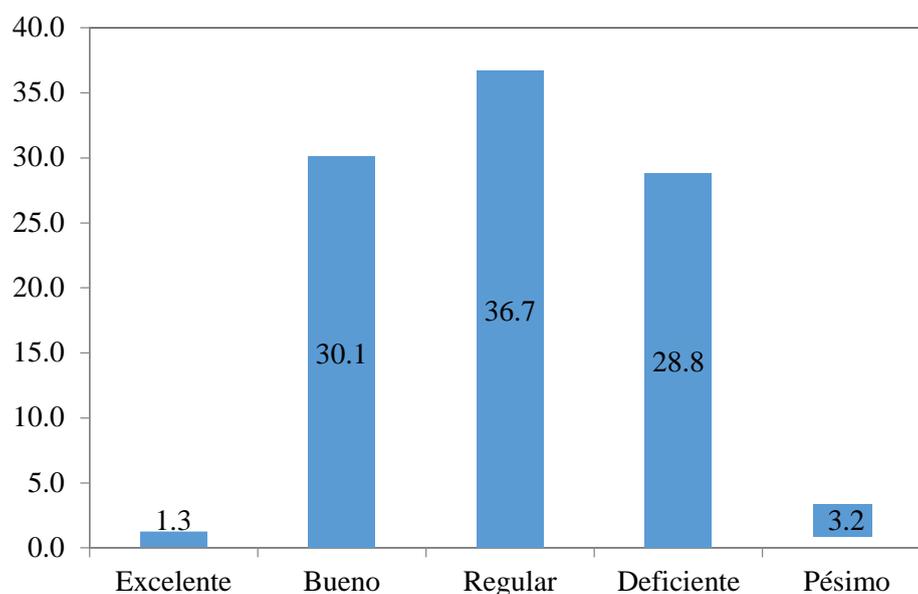


Gráfico 3: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 3, indica que el 36.7% (116) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa consideran que la gestión administrativa en la dimensión dirección tienen un nivel regular, con nivel bueno un 30.1% (95), con un nivel deficiente un 28.8% (91), con un nivel pésimo fue 3.2% (10) y por ultimo con un nivel excelente el 1.3% (4).

Tabla 4: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Control según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Dimensión Control	N	%
Excelente	4	1.3
Bueno	89	28.2
Regular	119	37.7
Deficiente	97	30.7
Pésimo	7	2.2
Total	316	100.0

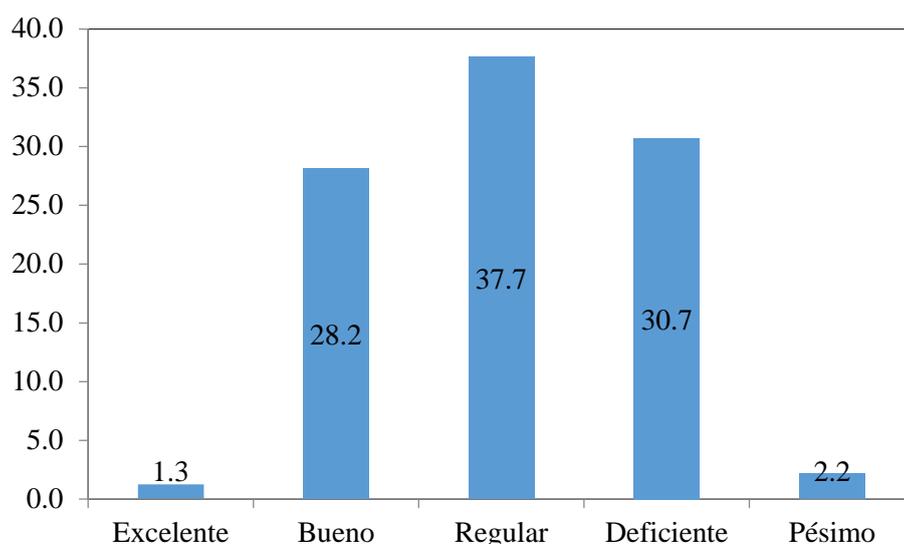


Gráfico 4: Nivel de la Gestión Administrativa en la dimensión Control según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 4, indica que el 37.7% (119) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa consideran que la gestión administrativa en la dimensión control tienen un nivel regular, con nivel deficiente un 30.7% (97), con un nivel bueno un 28.2% (89), con un nivel pésimo fue 2.2% (7) y por ultimo con un nivel excelente el 1.3% (4).

Tabla 5: Nivel de la Gestión Administrativa según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Gestión Administrativa	N	%
Excelente	4	1.3
Bueno	91	28.6
Regular	119	37.7
Deficiente	95	29.9
Pésimo	8	2.5
Total	316	100.0

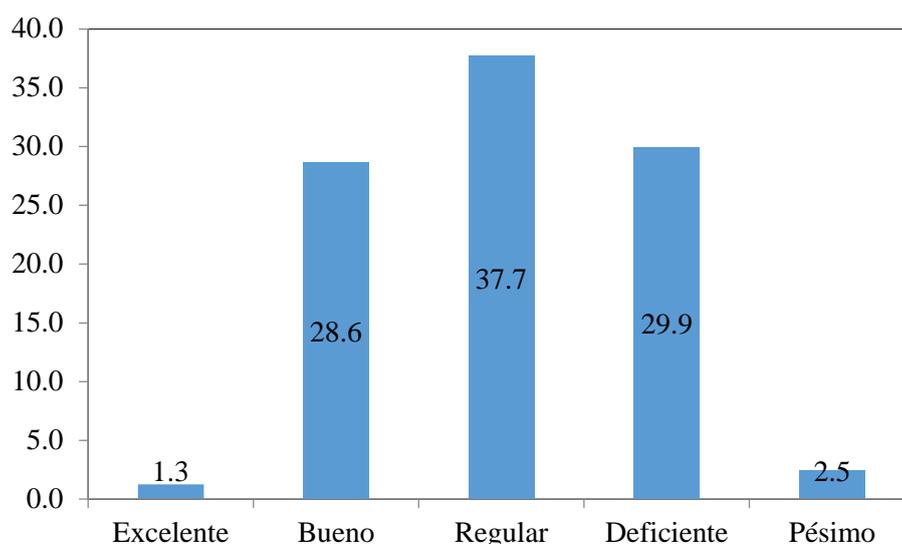


Gráfico 5: Nivel de la Gestión Administrativa según el Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 5, indica que el 37.7% (119) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa consideran que la gestión administrativa tienen un nivel regular, con nivel deficiente un 29.9% (95), con un nivel bueno un 28.6% (91), con un nivel pésimo fue 2.5% (8) y por ultimo con un nivel excelente el 1.3% (4).

Tabla 6: Nivel de la Satisfacción en la dimensión aspecto tangible del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Dimensión Aspecto Tangible	N	%
Totalmente insatisfecho	64	20.3
Insatisfecho	68	21.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	70	22.2
Satisfecho	58	18.4
Totalmente satisfecho	56	17.7
Total	316	100.0

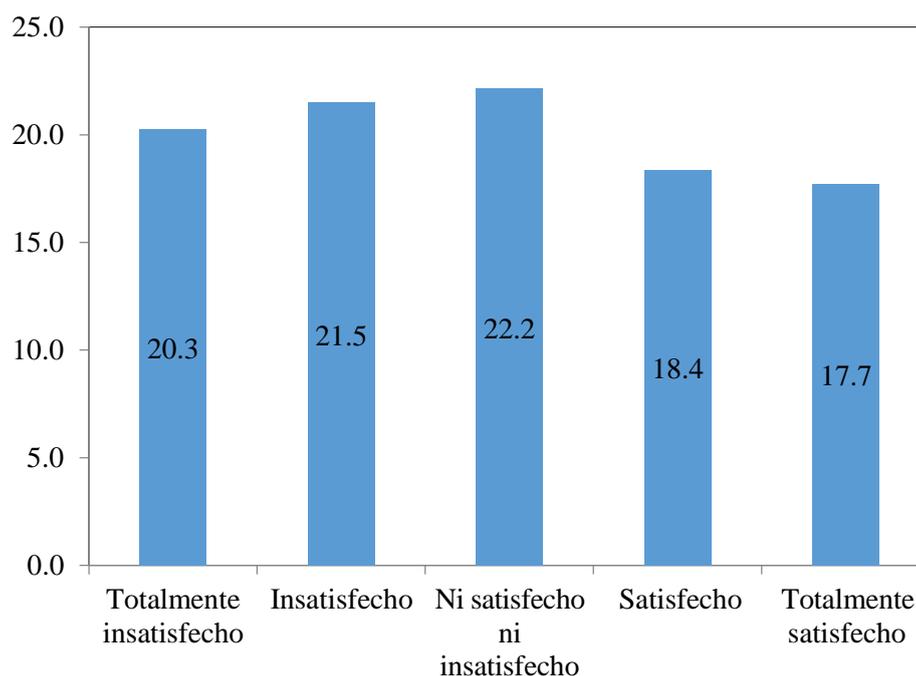


Gráfico 6 Nivel de la Satisfacción en la dimensión aspecto tangible del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 6, indica que el 22.2% (70) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben satisfacción en la dimensión aspectos tangibles ni satisfecho ni insatisfecho, seguidamente de insatisfecho con un 21.5% (68), totalmente insatisfecho un 20.3% (64), satisfecho fue 18.4% (58) y por ultimo totalmente satisfecho el 17.7% (56).

Tabla 7: Nivel de la Satisfacción en la dimensión confiabilidad del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Dimensión Confiabilidad	N	%
Totalmente insatisfecho	60	19.0
Insatisfecho	59	18.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	73	23.1
Satisfecho	65	20.6
Totalmente satisfecho	59	18.7
Total	316	100.0

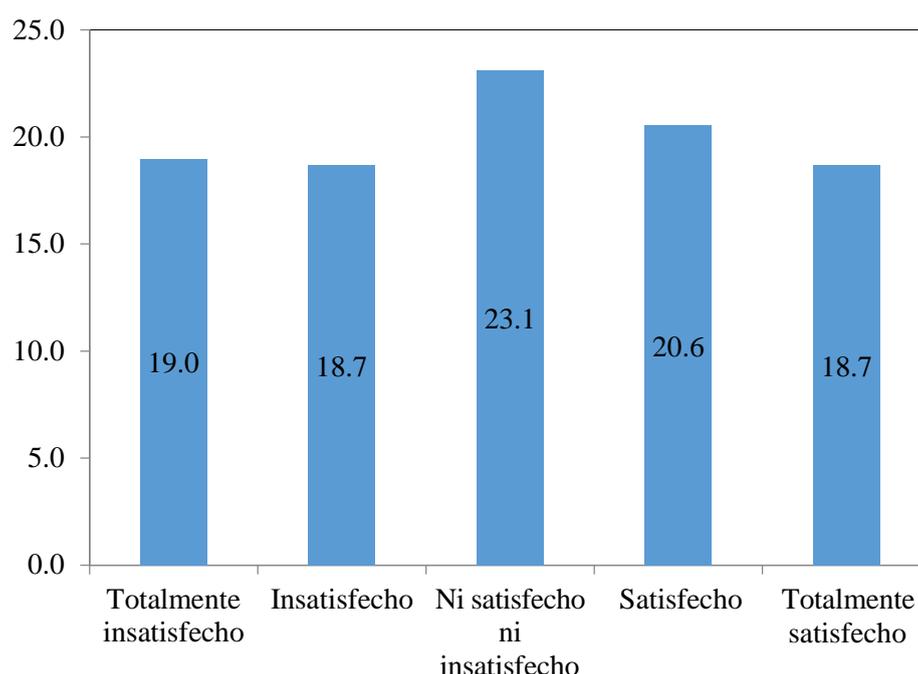


Gráfico 7: Nivel de la Satisfacción en la dimensión confiabilidad del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 7, indica que el 23.1% (73) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben satisfacción en la dimensión confiabilidad ni satisfecho ni insatisfecho, seguidamente de satisfecho con un 20.6% (65), totalmente insatisfecho un 19.0% (60), insatisfecho y totalmente satisfecho con un 18.7% (59) respectivamente.

Tabla 8: Nivel de la Satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Dimensión Capacidad de Respuesta	N	%
Totalmente insatisfecho	60	19.0
Insatisfecho	66	20.9
Ni satisfecho ni insatisfecho	73	23.1
Satisfecho	60	19.0
Totalmente satisfecho	57	18.0
Total	316	100.0

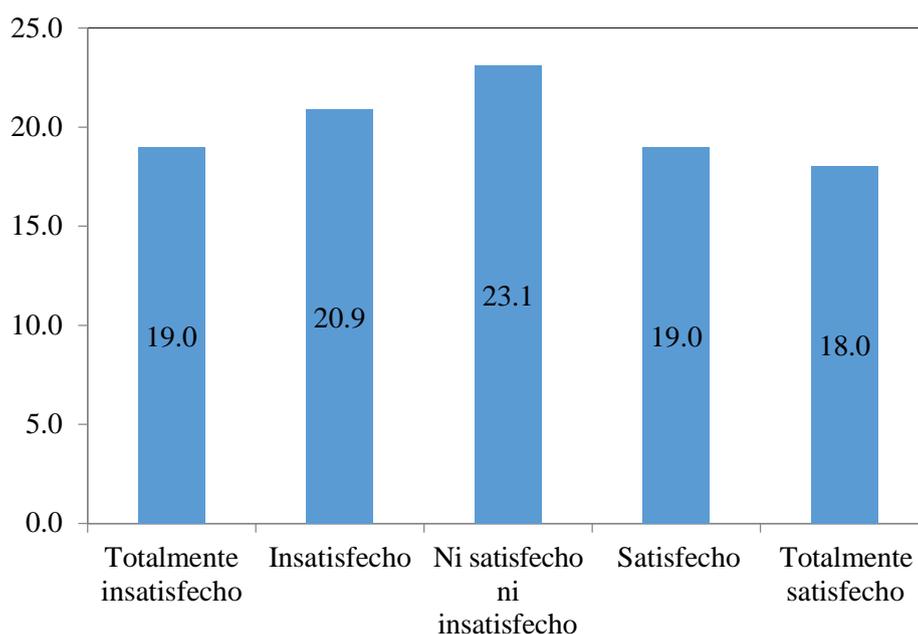


Gráfico 8: Nivel de la Satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 8, indica que el 23.1% (73) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben satisfacción en la dimensión capacidad de repuesta ni satisfecho ni insatisfecho, seguidamente de insatisfecho con un 20.9% (66), totalmente insatisfecho y satisfecho con un 19.0% (60) respectivamente, y totalmente satisfecho con un 18.0% (57).

Tabla 9: Nivel de la Satisfacción en la dimensión seguridad del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Dimensión Seguridad	N	%
Totalmente insatisfecho	55	17.4
Insatisfecho	57	18.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	65	20.6
Satisfecho	79	25.0
Totalmente satisfecho	60	19.0
Total	316	100.0

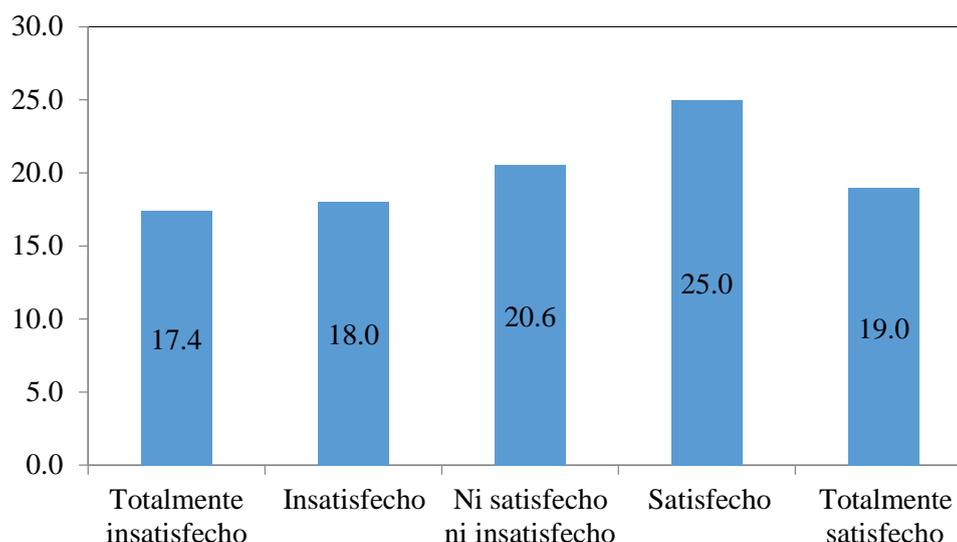


Gráfico 9: Nivel de la Satisfacción en la dimensión seguridad del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 9, indica que el 25.0% (79) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben satisfacción en la dimensión seguridad satisfecho, seguidamente de satisfecho ni insatisfecho con un 20.6% (65), totalmente satisfecho con un 19.0% (60), insatisfecho con un 18.0% (57), y totalmente insatisfecho con un 17.4% (55).

Tabla 10: Nivel de la Satisfacción en la dimensión empatía del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Dimensión Empatía	N	%
Totalmente insatisfecho	59	18.7
Insatisfecho	72	22.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	67	21.2
Satisfecho	61	19.3
Totalmente satisfecho	57	18.0
Total	316	100.0

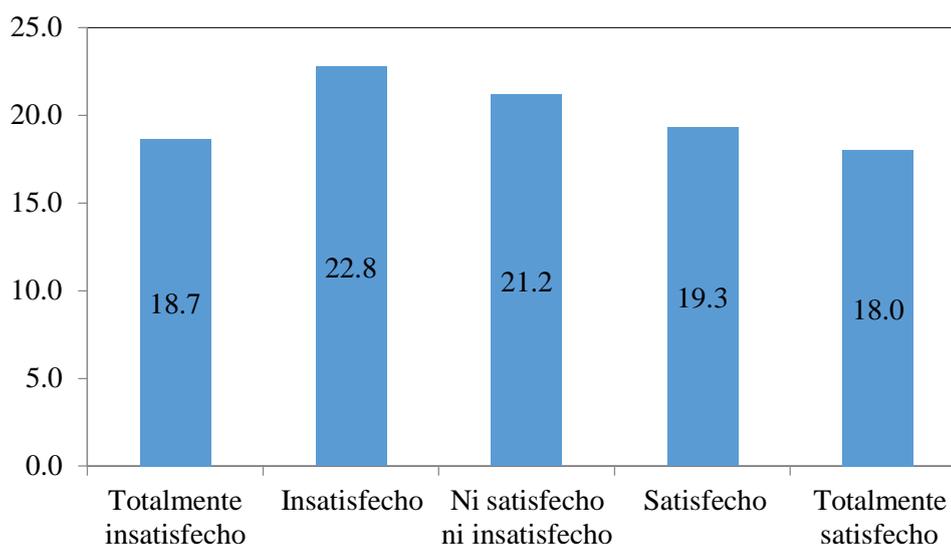


Gráfico 10: Nivel de la Satisfacción en la dimensión empatía del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 10, indica que el 22.8% (72) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben satisfacción en la dimensión empatía fue insatisfecho, seguidamente de satisfecho ni insatisfecho con un 21.2% (67), satisfecho con un 19.3% (61), totalmente insatisfecho con un 18.7% (59), y totalmente satisfecho con un 18.0% (57).

Tabla 11: Nivel de la Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Satisfacción del Usuario Externo	N	%
Totalmente insatisfecho	60	18.9
Insatisfecho	64	20.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	70	22.0
Satisfecho	65	20.4
Totalmente satisfecho	58	18.3
Total	316	100.0

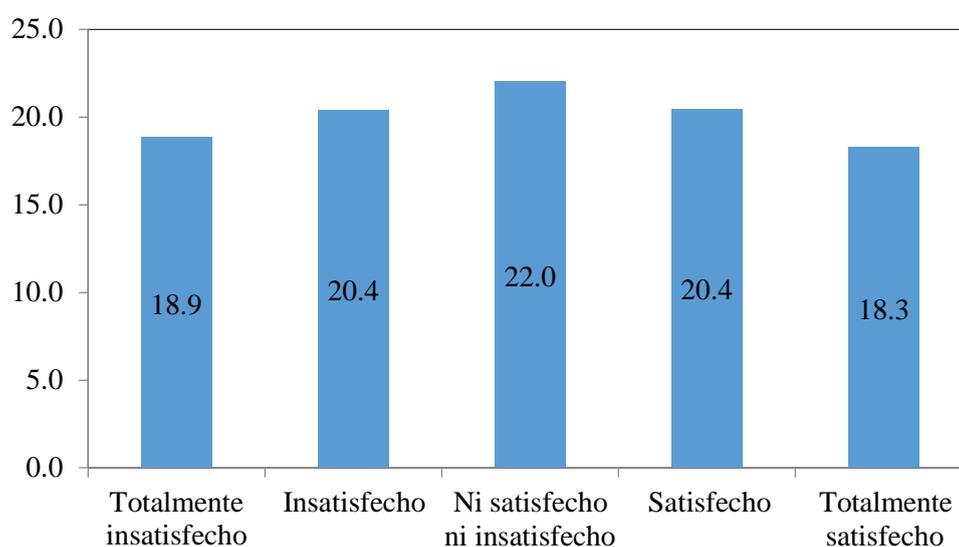


Gráfico 11: Nivel de la Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 11, indica que el 22.0% (70) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben ni satisfacción ni insatisfacción, seguidamente de satisfecho con un 20.4% (65), insatisfecho con un 20.4% (64), totalmente insatisfecho con un 18.9% (60), y totalmente satisfecho con un 18.3% (58).

4.2. Contrastación de hipótesis

Contrastación de Hipótesis Específicos

Hipótesis Específico 1

H₀: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

H₁: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Tabla 12: Relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

			Planeación	Satisfacción Usuario Externo
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,434
		Sig. (bilateral)		,019
		N	316	316
	Satisfacción Usuario Externo	Coeficiente de correlación	,434	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	
		N	316	316

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 12, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,434$ con un valor $p = 0,019$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión planeación y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2019.

Hipótesis Específico 2

H₀: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

H₁: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Tabla 13: Relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

			Organización	Satisfacción Usuario Externo
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,285
		Sig. (bilateral)		,010
		N	316	316
	Satisfacción Usuario Externo	Coeficiente de correlación	,285	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	
		N	316	316

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 13, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,285$ con un valor $p = 0,010$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión organización y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2019.

Hipótesis Específico 3

H₀: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

H₁: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Tabla 14: Relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

			Dirección	Satisfacción Usuario Externo
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,364
		Sig. (bilateral)		,001
		N	316	316
	Satisfacción Usuario Externo	Coeficiente de correlación	,364	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	316	316

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 14, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,364$ con un valor $p = 0,001$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión dirección y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2019.

Hipótesis Específico 4

H₀: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

H₁: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Tabla 15: Relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

			Control	Satisfacción Usuario Externo
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,118
		Sig. (bilateral)		,290
		N	316	316
	Satisfacción Usuario Externo	Coeficiente de correlación	,118	1,000
		Sig. (bilateral)	,290	
		N	316	316

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 15, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,118$ con un valor $p = 0,290$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que no existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión control y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2019.

Contrastación de Hipótesis General

H₀: No Existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

H₁: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

Tabla 16: Relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019.

			Gestión Administrativa	Satisfacción Usuario Externo
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,269
		Sig. (bilateral)		,014
		N	316	316
	Satisfacción Usuario Externo	Coefficiente de correlación	,269	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	
		N	316	316

Interpretación

Como se aprecia en la tabla N° 16, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,456$ con un valor $p = 0,036$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2019.

V. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Según los resultados de la investigación tenemos en la tabla N° 1, indica que el 38.0% (120) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa consideran que la gestión administrativa en la dimensión planeación tienen un nivel regular, con nivel deficiente un 30.7% (97), con un nivel bueno un 27.8% (88), con un nivel pésimo fue 2.5% (8) y por ultimo con un nivel excelente el 0.9% (3). En la tabla N° 2, indica que el 38.6% (122) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa consideran que la gestión administrativa en la dimensión organización tienen un nivel regular, con nivel deficiente un 29.4% (93), con un nivel bueno un 28.5% (90), con un nivel pésimo fue 1.9% (6) y por ultimo con un nivel excelente el 1.6% (5). En la tabla N° 3, indica que el 36.7% (116) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa consideran que la gestión administrativa en la dimensión dirección tienen un nivel regular, con nivel bueno un 30.1% (95), con un nivel deficiente un 28.8% (91), con un nivel pésimo fue 3.2% (10) y por ultimo con un nivel excelente el 1.3% (4). En la tabla N° 4, indica que el 37.7% (119) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa consideran que la gestión administrativa en la dimensión control tienen un nivel regular, con nivel deficiente un 30.7% (97), con un nivel bueno un 28.2% (89), con un nivel pésimo fue 2.2% (7) y por ultimo con un nivel excelente el 1.3% (4). En la tabla N° 5, indica que el 37.7% (119) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa consideran que la gestión administrativa tienen un nivel regular, con nivel deficiente un 29.9% (95), con un nivel bueno un 28.6% (91), con un nivel pésimo fue 2.5% (8) y por ultimo con un nivel excelente el 1.3% (4). Al contratar con el estudio realizado por Tola I. (2015) tenemos que concluye que la gestión administrativa de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno no es eficiente y no es eficaz por consiguiente influye en grado mínimo en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud, porque probablemente los directivos de las jefaturas de los hospitales III de Essalud.

En la tabla N° 6, indica que el 22.2% (70) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben satisfacción en la dimensión aspectos tangibles ni satisfecho ni insatisfecho, seguidamente de insatisfecho con un 21.5% (68), totalmente insatisfecho un 20.3% (64), satisfecho fue 18.4% (58) y por ultimo

totalmente satisfecho el 17.7% (56). En la tabla N° 7, indica que el 23.1% (73) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben satisfacción en la dimensión confiabilidad ni satisfecho ni insatisfecho, seguidamente de satisfecho con un 20.6% (65), totalmente insatisfecho un 19.0% (60), insatisfecho y totalmente satisfecho con un 18.7% (59) respectivamente. En la tabla N° 8, indica que el 23.1% (73) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben satisfacción en la dimensión capacidad de repuesta ni satisfecho ni insatisfecho, seguidamente de insatisfecho con un 20.9% (66), totalmente insatisfecho y satisfecho con un 19.0% (60) respectivamente, y totalmente satisfecho con un 18.0% (57). En la tabla N° 9, indica que el 25.0% (79) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben satisfacción en la dimensión seguridad satisfecho, seguidamente de satisfecho ni insatisfecho con un 20.6% (65), totalmente satisfecho con un 19.0% (60), insatisfecho con un 18.0% (57), y totalmente insatisfecho con un 17.4% (55). En la tabla N° 10, indica que el 22.8% (72) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben satisfacción en la dimensión empatía fue insatisfecho, seguidamente de satisfecho ni insatisfecho con un 21.2% (67), satisfecho con un 19.3% (61), totalmente insatisfecho con un 18.7% (59), y totalmente satisfecho con un 18.0% (57). En la tabla N° 11, indica que el 22.0% (70) de los usuarios externos que se atienden en el Hospital Santa Rosa perciben ni satisfacción ni insatisfacción, seguidamente de satisfecho con un 20.4% (65), insatisfecho con un 20.4% (64), totalmente insatisfecho con un 18.9% (60), y totalmente satisfecho con un 18.3% (58). Resultados similares tenemos la investigación de Shimabuku (2011) donde concluye que las dimensiones en las que hubo un incremento en el índice de insatisfacción fueron aspectos tangibles, higiene y otros en hospitalización y emergencia. Por otra parte, la dimensión capacidades médicas en consulta ambulatoria mostró una disminución de los niveles de insatisfacción durante el periodo evaluado. Cabello (2010) también obtuvo resultados similares donde concluyen que las variables con mayor insatisfacción en Emergencia fueron deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. Por último, la investigación de Huerta (2015) donde concluye las variables con

mayor insatisfacción fue la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

Tenemos los estudios de Godínez et. al. (2014) y Salcedo (2012) donde concluye que los tiempos de espera para obtener una cita, ser llamado y atendido en el servicio de enfermería y consulta médica, fueron percibidos por la mayoría de los usuarios como satisfactorio. En cuanto a la calidad del trato brindado, expresaron haberse sentido satisfechos, permitiendo un alto grado de satisfacción, sin embargo se deben mejorar aquellas acciones que el médico no realiza en el momento de la consulta externa, a fin de mantener y aumentar la calidad del servicio.

En la tabla N° 12, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,434$ con un valor $p = 0,019$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión planeación y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2019. Resultados coinciden con los tomados de Paredes (2016) en relación a las dimensiones se encontró que en la planeación y control se ubicaron los más altos porcentajes de regular a deficiente que manifestaron los usuarios acerca de la gestión administrativa que se aplica en el servicio de nutrición; lo que significa que se percibe que no hay planificación de las actividades para atender con calidad a los pacientes y que los directivos no ejercen un control adecuado para que se lleve a cabo las actividades del servicio siendo esto criticado por los usuarios.

En la tabla N° 13, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,285$ con un valor $p = 0,010$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión organización y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2019. Investigación con resultado similar fue Rojas (2015), en su tesis concluye que es preciso elaborar una estrategia de gestión que involucre acciones relacionadas que mejoren la imagen corporativa, tales como la introducción de instrumentos tecnológicos, que repercutirían en la satisfacción del usuario.

En la tabla N° 14, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,364$ con un valor $p = 0,001$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión dirección y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2019.

En la tabla N° 15, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,118$ con un valor $p = 0,290$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que no existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión control y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2019. Resultados coinciden con los presentados por Gutierrez S. (2018) donde concluye que no existe asociación entre el control y la satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017.

En la tabla N° 16, se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0,456$ con un valor $p = 0,036$ que es menor al nivel previsto de $\alpha = 0,05$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que existe correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, durante el año 2019.

Resultado similar tenemos en la investigación de Merino, Sáenz y Silva (2016) en su tesis concluye que al relacionar las variables Gestión Administrativa y la Satisfacción al Usuario, existe una significancia menor a 0.05, por lo que se establece que entre ambas variables existe una relación directa de 0.601, es decir, la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016. En cuanto a las hipótesis específicas, vinculadas a la planificación, eficiencia, dirección y control administrativo se ha establecido que, en todos los casos, influye directamente en la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

- Existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión planeación y la satisfacción usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa, durante el año 2019.
- Existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión organización y la satisfacción usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa, durante el año 2019.
- Existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión dirección y la satisfacción usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa, durante el año 2019.
- No existe correlación entre la gestión administrativa en la dimensión control y la satisfacción usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa, durante el año 2019.
- En conclusión general, Existe correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa, durante el año 2019.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la gestión administrativa, especialmente en lo relacionado a las dimensiones de control y organización con la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa.
2. El Ministerio de Salud debería implementar acciones o soluciones dirigidas al cumplimiento de las disposiciones para la modernización de la administración pública en Hospitales.
3. Se recomienda a las universidades seguir promoviendo investigaciones donde se descubran mejores procesos de atención a los usuarios.
4. Se recomienda al personal brindar servicios de calidad a los usuarios y gestionar todas las áreas para la mejora de trabajadores y usuarios

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzola Rojas, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: MCGRAW-HILL - Interamericana de México.
- Apaza, M. (2007). *Balanced Scorecard. Gerencia estratégica y del valor*. 2da. ed. Lima - Perú. Instituto Pacifico.
- Bachenheimer, H. (2016). *Definición de términos: Administración de empresas*. Recuperado el 19 de setiembre 2019 de: http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- Cabello (2010). *Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. (Tesis de Grado)
- Fayol, H. (1980). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Godinez F. et. al. (2014). *Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público”, Chilpancingo, México*. (Tesis de Grado).
- Gutiérrez S. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017*. (Tesis de Maestría)
- Huerta (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima* (Tesis de Grado)
- Las L. (2014). *Nivel de Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el Área de Emergencia del Hospital General Latacunga (H.G.L.) – Ecuador*. (Tesis de Grado)
- Merino, A., Saenz, E., y Silva, M. (2016). *La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016*. (Tesis). Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso De La Vega.

- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2000). *Medición y evaluación del desempeño en la administración pública*. Lima: MEF.
- OPS/OMS. (2011). *Planificación y administración hospitalaria*. Recuperado el 15 de setiembre del 2019 de: <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/1239>
- Paredes (2016). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo 2015*. (Tesis). Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Real Academia Española (2019). *Definiciones*. Recuperado el 15 de setiembre del 2019 de: <https://www.rae.es/>
- Robbins, S. (1996). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*. México.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado*. (Tesis de maestría). Chile: Universidad de Chile.
- Rubio, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Recuperado el 19 de setiembre 2019 de: http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf
- Salcedo (2012). *Evaluación del nivel de satisfacción del usuario subsidiado del área de consulta externa en el Hospital "Santo Tomás" – Atlántico*. (Tesis de Grado)
- Shimabuku (2011): *Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú*. (Tesis de Grado)
- Stoner, J. (1996). *Administración*. Mexico: Pearson Education.
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: Editorial Ateneo.
- Terry, G. (1986). *Principios de administración*. Mexico: Continental.

Tola, I. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de Essalud de la Región Puno*. Puno: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Villarreal (2010). *Satisfacción del usuario y la motivación del personal de salud en área de Emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura, julio a diciembre 2010*. (Tesis de Grado)

7. Se formulan y emplean cronogramas de actividades, como elemento de los planes de trabajo en los servicios y/o direcciones, por lo tanto le das una calificación de					
8. Se formulan y emplean presupuestos, como elemento de los planes de trabajo en los servicios y/o direcciones, por lo tanto le das una calificación de					
9. Conoce y tiene claridad de sus funciones y tareas en los servicios y/o direcciones, por lo tanto le das una calificación de					
10. Considera usted es realizado un correcto proceso de Planeación en las actividades los servicios y/o direcciones, por lo tanto le das una calificación de					
Organización	P	D	R	B	E
1. Conoce la estructura organizacional del Hospital, lo califica con un puntaje de					
2. El organigrama del Hospital es actualizado, lo califica con un puntaje de					
3. Los trabajadores tienen claridad en las tareas y funciones que debe desempeñar, por lo tanto le das una calificación de					
4. Existen manuales de funciones actualizados en su departamento, por lo tanto le das una calificación de					
5. Considera que sus labores y tareas, son asignadas de acuerdo a sus habilidades, por lo que valoras con una puntuación de					
6. Dispone con el equipo e insumos necesarios en los servicios y/o direcciones, por lo tanto tiene una calificación de					
7. El Hospital cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal, por lo tanto tiene una calificación de					
8. Está bien definido el espacio físico en los servicios y/o direcciones en que labora					
9. Existe una buena comunicación en los servicios y/o direcciones del Hospital, por lo tanto tiene una calificación de					
10. Existe claridad en la unidad de mando en los servicios y/o direcciones, por lo tanto tiene una calificación de					
Dirección	P	D	R	B	E
1. Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo, por lo tanto tiene una calificación de					
2. Siente que es bien recompensado por su trabajo, por lo tanto tiene una calificación de					
3. Hace usted parte de la toma de decisiones de mando en los servicios y/o direcciones. Además es preguntada por su opinión.					
4. Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal					

5. Es evaluada la eficiencia y eficacia en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de					
6. Se trabaja en equipo en su en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de					
7. Está satisfecho con su trabajo, por lo tanto tiene una calificación de					
8. Tiene sentido de pertenencia para con su trabajo, y o valora con					
9. La relación con su jefe directo es					
10. Existe alguien que supervise o coordine su trabajo y ello lo valora con					
Control	P	D	R	B	E
1. Considera que los objetivos y metas son alcanzados en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de					
2. Existen mecanismos de control anticipado en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una calificación de					
3. Es evaluado su desempeño en base a algún estándar, eso lo considera como					
4. Se adoptan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad y evitar la reaparición de desviaciones, ello lo considera como					
5. Se dispone de documentación cronológica y consecutiva para la realización de sus actividades, ello lo considera con una puntuación de					
6. Es controlada la información de su servicio y/o dirección en que laboras, ello lo considera con una puntuación de					
7. Es controlada la entrada y salida del personal del departamento en que laboras, ello lo consideras como					
8. Es controlado el presupuesto y los gastos de su servicio y/o dirección en que laboras, ello lo consideras como					
9. Considera que es bien utilizado el tiempo en el servicio y/o dirección en que laboras, ello lo consideras como					
10. Los resultados obtenidos en los procesos de control son satisfactorios					

¿Usted comprendió la explicación que le brindará el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.					
¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindaron sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliarios (bancas y sillas) para su comodidad.					
¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					