

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL DE  
BARRANCA, 2021**

**Tesis Para Obtener El Título Profesional De Licenciado**

**En Administración**

*Autora*

Bach. Milagros del Pilar Arzapalo Zorrilla

CODIGO: ORCID 0000000259658523

*Asesor*

Msc. Santos Díaz Pablo A.

CODIGO: ORCID 0000000286063146

**Huacho – Perú**

**2021**

## 1. PALABRAS CLAVE

<b>Tema</b>	Calidad, Gestión administrativa y satisfacción del usuario
<b>Especialidad</b>	Administración

### Línea de investigación

<b>Línea de Investigación:</b>	Marketing
<b>Área:</b>	Ciencias Sociales
<b>Sub - área:</b>	Economía y Negocios
<b>Disciplina:</b>	Negocios y Management

### Keyword

<b>Topic:</b>	Quality, administrative management and user satisfaction
<b>Specialty:</b>	Administration

<b>Line of Research</b>	Marketing
<b>Área:</b>	Social Sciences
<b>Sub - área:</b>	Economy and business
<b>Discipline</b>	Business and Management

## **2. TÍTULO**

**“Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario Externo en el Área de Admisión  
del Hospital de Barranca, 2021”**

### **3. RESUMEN**

El propósito de este estudio es determinar el nivel y relación entre la gestión administrativa del área de ingreso del Hospital de Barranca y la satisfacción de los usuarios externos en 2021. El estudio es un diseño transversal de diseño descriptivo no experimental relacionado. Dado que el estudio solo se llevó a cabo dentro de un período de tiempo determinado, la población estuvo conformada por 20,442 usuarios y el tamaño de la muestra fue de 378, el cual se determinó para representar a la población. La tecnología utilizada es la encuesta y posterior cuestionario herramienta de recolección de datos de la encuesta. Para ello, los datos se procesan en el software SPSS versión 24, y el resultado se verifica mediante la aplicación del coeficiente de correlación Rho, la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, significativa El nivel es de 0,5, que es superior al 5%, lo que demuestra de forma significativa que no existe relación entre las variables

#### **4. ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine the level and relationship between the administrative management of the Barranca Hospital admission area and the satisfaction of external users in 2021. The study is a cross-sectional design with a related non-experimental descriptive design. Since the study was only carried out within a certain period of time, the population consisted of 20,442 users and the sample size was 378, which was determined considering the size of the population. The technology used is the survey and subsequent questionnaire survey data collection tool. For this, the data is processed in the SPSS software version 24, and the result is verified by applying the correlation coefficient Rho, the relationship between administrative management and user satisfaction, significant The level is 0.5, which is greater than 5%, which shows in a significant way that there is no relationship between the variables

# ÍNDICE

1.	PALABRAS CLAVE .....	i
2.	TÍTULO.....	ii
3.	RESUMEN .....	iii
4.	ABSTRACT .....	iv
5.	INTRODUCCIÓN.....	1
	5.1.    Antecedentes y fundamentación científica .....	1
	5.2.    Justificación de la investigación .....	17
	5.3.    Problema.....	18
	5.4.    Conceptuación y operacionalización de las variables .....	20
	5.5.    Hipótesis .....	24
	5.6.    Objetivos.....	25
6.	METODOLOGÍA.....	26
	6.1.    Tipo y diseño de investigación .....	26
	6.2.    Población y muestra.....	27
	6.3.    Técnicas e instrumentos de investigación .....	28
	6.4.    Procesamiento y análisis de la información .....	29
7.	RESULTADOS .....	31
8.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	39
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	43
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....	46
11.	ANEXO .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Nivel de Gestión Administrativa en el área de administración en el Hospital de Barranca, 2021. ....	31
Tabla 02: Niveles de las dimensiones de Gestión Administrativa en el área de administración en el Hospital de Barranca, 2021. ....	31
Tabla 03: Niveles de la satisfacción del usuario en el área de admisión del hospital de Barranca, 2021. ....	32
Tabla 04: Niveles de las dimensiones de Satisfacción del usuario en el Hospital de Barranca, 2021. ....	32
Tabla 5: Relación entre la dimensión planeación y satisfacción del usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021. ....	33
Tabla 6: Relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021. ....	34
Tabla 7: Relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021. ....	35
Tabla 8: Relación entre la dimensión control y satisfacción del usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021. ....	36
Tabla 9: Relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021. ....	37



## **5. INTRODUCCIÓN**

### **5.1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **5.1.1. Antecedentes**

Se realizó la pesquisa de estudio que contribuyen al desarrollo de nuestro tema a explorar.

En el ámbito internacional Rodríguez, Castelo y Castelo (2016), en su publicación satisfacción del paciente con la asistencia hospitalaria en situaciones de emergencia, se pretende establecer el agrado de los usuarios participantes con el cuidado interna, se llevó a cabo un estudio descriptivo colateral, implico a 382 pacientes encuestados en su conjunto El resultado final es que los beneficiarios se encuentran satisfechos por el servicio hospitalario.

Así mismo Castro y Boza (2017), su investigación, apreciación de la calidad del usuario en comparación con el cuidado brindada de la Unidad Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños. Con el in de identificar el nivel de agrado del usuario. Este es un tipo cuantitativo de diseño no experimental con 122 padres los resultados muestran que el cuidado de la UCI de la HNN es de alta calidad para sus usuarios, por otro lado, el tratamiento de los familiares del paciente no es el adecuado porque no consideraron por descubrir la susceptibilidad del paciente.

Para Mendoza y Arbeláez (2017) en su investigación, la gestión supervisora y la satisfacción del usuario externo de un centro regional de salud en Ecuador. El propósito es identificar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la gestión supervisora. Señala que el diseño utilizado es no experimental y transaccional está compuesto por 9 directores del centro de salud y 652 usuarios externos. Existe evidencia suficiente para demostrar que hay una correlación directa relevante a través de la satisfacción de los usuarios externos y la gestión del director.

Del mismo modo, Rizzo (2017), en su tesis de calidad de ayuda y gestión administrativa del Instituto del Seguro Social del Ecuador, estimar las incidencias de ambas variables brindado

por el Hospital General, el gerente de calidad de servicio señaló que el diseño es no empírico y la muestra es de 34 usuarios, por lo que el resultado es la relación significativa entre los servicios que brinda el hospital y su gestión administrativa.

Así también, Maggi (2018), En su investigación y evaluación sobre la calidad de la atención y satisfacción de los usuarios del Hospital General de Urgencias Pediátricas de Milagro. El propósito es establecer el nivel de calidad y satisfacción de los usuarios. Para ello, se realizó un estudio de diseño no experimental con nivel descriptivo, y se encuestó a un total de 357 personas, finalmente se pudo demostrar que la atención al paciente es deficiente.

Para Espinoza (2019), en su tesis satisfacción de usuarios y Gestión Administrativa en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. Siendo su propósito describir y analizar la Satisfacción de Usuarios y Gestión Administrativa siguió el diseño no experimental del nivel de descripción relevante para este propósito. universo a 524 pacientes quienes fueron encuestados, finalmente como resultado se obtuvo que un 77% de los pacientes están satisfechos por el equipamiento.

En el contorno nacional se cuenta con la tesis de Gutiérrez (2017), en su averiguación sobre satisfacción de usuarios externos y gestión administrativa en el sur de Lima del Consejo de la Red Integral de Salud, para ello, el propósito principal es comprobar la dependencia existente de las variables anteriores; seguir un diseño transversal no experimental, En consonancia con 36 La gama de personal administrativo y 40 usuarios de Diris, utilizándola como herramienta para la recolección de datos del cuestionario y la extracción de conclusiones en su investigación, existe evidencia importante que confirma ambas variables del Consejo de la Red Integral de Salud de Lima no existe correlación.

Así también, Flores (2017), en su investigación La calidad de servicio y la gestión administrativa del centro médico del Callao; con el objetivo principal demostrar la calidad de

servicio y la gestión administrativa, para ello se eligió un diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional. El universo se conformó una muestra compuesta por 120 usuarios. Donde se concluye con sustento suficiente que no existe correlación entre las variables en estudio.

Cabana (2018), A través de su investigación sobre servicios de atención al usuario y gestión administrativa en las instituciones hospitalarias del distrito del Callao, enfocándose en la analogía entre ambas variables, siguió un diseño de investigación no experimental y descriptivo relacionado, de corte transversal; utilizando 350 trabajadores como muestra. Al final, los resultados obtenidos indican que existe un impacto entre las dichas variables.

Zapata (2019), en su tesis, la satisfacción del usuario externo en el área de ingreso hospitalario del Hospital Santa Rosa de Piura tiene como objetivo comprobar si hay diferencia en ambas variables en el campo de la matrícula relacional siguen un diseño de investigación no empírica, representativo, relevante, tomando como muestra 316 usuarios. Posteriormente, los efectos revelan que hay una influencia entre ambas variables.

Igualmente, Small (2019), En su investigación, el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio de los usuarios en el Hospital Essalud. Es una encuesta relacionada que tiene como objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio de los usuarios externos. Es no experimental y Transversal-Departamental, Tomando como muestra 50 usuarios externos y 39 administrativos, podemos obtener los resultados de la gestión administrativa que inciden en la calidad del servicio al usuario.

Así también Ramos (2019), también señaló sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes que reciben tratamientos de cosmética facial mínimamente invasivos en clínicas privadas. Lima, Perú. 2019. Investigación observacional, descriptiva y transversal utilizando métodos cuantitativos y de correlación para crear la relación entre la

calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del tratamiento de belleza facial; se realizó una encuesta a 123 pacientes, y existe una correlación entre la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes del tratamiento cosmético.

A nivel local se cuenta con la investigación de Salazar (2019) en su investigación, la gestión administrativa y la calidad de la ayuda del Centro de Atención Primaria de Essalud, con el fin de integrar la gestión administrativa y la calidad del servicio. La relación entre la calidad del servicio. Por ello, se adopta una investigación básica con niveles relevantes y un diseño no experimental. Con 364 asegurados como muestra, se concluye que hay una correlación lineal estadísticamente demostrativa entre las variables.

Así también Susanibar y Rojas (2018) En su investigación sobre equipamiento sanitario urbano y satisfacción del usuario en el servicio de urgencias del dispensario de Huacho, el propósito es determinar si hay analogía entre dichas variables, en ello la investigación fue básica con 334 usuarios fue su muestra y concluyeron significativamente entre saneamiento urbano instalaciones y el agrado del usuario.

Así mismo Fernández (2020) en su investigación, la satisfacción de los usuarios que participan en el servicio de control de la natalidad del centro médico Laura Rodríguez Dulanto, al identificar el gusto de los pacientes que participan en los servicios de control familiar, utiliza un estudio descriptivo básico de diseño no experimental, tomando 168 usuarios como muestra, y sacar la conclusión de que la mayoría de los usuarios piensan que están satisfechos.

## **5.1.2. Fundamentación Científica**

### **5.1.2.1. Gestión Administrativa**

Existen diferentes conceptos de autores de gestión como:

En el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) define “gestión” como obra y resultado de la transacción, donde "gestionar" literalmente significa: hacer diligencias que conduzcan al logro de negocios o cualquier deseo. Podemos explicar esto en el contexto de la organización, como esas actividades o procesos

También Bravo (2013) afirma de manera similar que la: “La gestión incluye en las tareas de formación. Estas actividades significan que cumplen con sus objetivos, se ve reflejado en su rendimiento y la realización de estrategias operativas, se implementarán diversos procedimientos y procedimientos para lograr metas específicas.” (p. 125)

Por otro lado, Melnik (2008) manifiesta que: “es una causa en el cual una empresa afirma el acceso a los recursos y los utiliza de manera efectiva y eficiente para lograr sus metas. Con la finalidad de la persistencia y el progreso del negocio, y se desenrolla adentro del marco que determinan las metas y políticas.” (p. 201).

De igual manera que Bateman (2012) sostuvo que: “Este es un proceso de asegurar que la entidad obtenga recursos y los utilice de manera efectiva y eficiente para lograr sus objetivos, y busca fundamentalmente su supervivencia y desarrollo. Este es un proceso que involucra responsabilidades en todos los niveles dentro del marco determinado por las metas y políticas establecidas.” (p.58).

Al definir la Variable Gestión Administrativa se postulan a continuación teorías de diversos autores que entrelazan una serie de escenarios a, manera de concepto o definición:

Para Mendoza (2017) afirma que “Es sistémico, porque cumple con el ejercicio clásicas del negocio de su asunto funcionario: planificación, organización, orientación y control, y siempre está orientado al logro de metas.” (p. 952)

También González (2020) afirma que “como elemento básico dentro del gobierno, así como un aspecto unificado y sistemático, han sido el apoyo y apoyo al desarrollo empresarial,

monetario, nacional y mecánico de la tierra en los tiempos actuales, de la cual se deja ver como un proceso que comprende el proceso las funciones básicas: organización, clasificación, orientación e intervención”. (p.34)

Es fundamental en la empresa porque sustenta la base en el cumplimiento y autorización de cada labor, creando un punto eficaz en la que se basan y se vinculan a la consecución de los objetivos comerciales.” (p. 21).

Por otro lado, Ramírez (2016), Se cree que la inclusión de la reciente pauta de gestión administrativa recomienda una estimación anterior y detallada del contexto actual, de manera que sepan todos los procedimientos desarrollados dentro de la organización y la parte que interfieren en ellos, ya sean personales o materiales. “La importancia radica en optimizar la ejecución del suceso para optimizar el vigor y validez de la gestión del favor que brindan las entidades públicas”.

En cambio, Moreno (2013), Se señaló que "el propósito es indagar el progreso y crecimiento de las entidades particular y estatal a través del uso efectivo de los recursos existentes; para ello, es obligatorio planear, instituir, elaborar y inspeccionar estas acciones. De hecho, se basa en la planificación y el control estratégicos. Estas estrategias se basan en el escenario interno actual y el medio de la empresa, ya sea público o privado.” p. 116).

Para Griffin (2011), manifiesta que esto es fundamental para todas las empresas, sin importar la sección fructífera en la que conciernan. En las pymes y microempresas, las actividades administrativas son globales, sin coexistir una repartición del departamento del trabajo, es decir, operaciones administrativas realizadas por los empleados, desde la gestión de adquisiciones hasta el examen de recursos personas como los contratos” p. 80).

### **Las Funciones de un Administrador:**

Según Chiavenato (2006), sostuvo que de acuerdo a la función del dirigente testifico que: Efectúan tres oficios sustanciales:

Darse cuenta de los medios de una organización son económicamente un producto, minimizar el riesgo y maximizar la productividad de los recursos humanos, porque debe permitir que las personas trabajen juntas y reúnan sus conocimientos y habilidades personales en tareas comunes a sus fortalezas. No tiene nada que ver con sus deficiencias.

Los administradores que desempeñan funciones públicas son visibles y representan algo en la comunidad. Las funciones del administrador son básicas y deben estar preparados para cualquier cambio dentro y fuera de la organización de la misma manera que el liderazgo los ejecute de manera efectiva y eficiente., Economía y calidad para lograr éxito.

### **Importancia de la Gestión Administrativa**

Para Huamán (2018) sostuvo, que, en escenarios complicadas, en las que se pide una gran cantidad de bienes tangibles y individuos para desenvolver técnicas burocráticas a gran escala, y la gerencia es fundamental para alcanzar las metas. (p.16)

Como lo explica Terry (1971) sostuvo que, “la dirección es la causa única que incluye planificar, crear, elaborar y fiscalizar (...) los recursos”. Por eso, es importante porque de esta manera se pueden alcanzar las metas estratégicas haciendo que los colaboradores de cada entidad trabajen sinérgicamente.

### **Objetivos de la Gestión Administrativa**

Perfeccionar la sostenibilidad, la producción y la aptitud así certificar la posibilidad a extenso término de la formación proporcionando bienes y valores lograr extendiendo los comercios.

Cultivar el compromiso de dicha nacional;

Administrar las utilidades de los socios

Determinar las insuficiencias de indagación interna y los horizontes de satisfacción afines con las funciones, acciones y técnicas de gestión de la organización.

Corregir el nivel de circulación de indagación y noticia en la organización.

Gestione eficazmente los recursos de información de la organización, mejore la inversión continua en ellos y mejore su uso.

Utilizan los recursos de información.

Favorecer a la innovación organizativas y las técnicas de gestión.

Asegurar la aptitud de los efectos y su efectiva difusión.

Identificar las insuficiencias de investigación exterior de la clasificación y indemnizar.

### **Características de la Gestión Administrativa**

Para Luna (2008), considero que los tipos de la Gestión Administrativa son:

Universalidad. Se aplica a todas las organizaciones sociales existentes de diversos tipos y tamaños, ya sean nacionales o internacionales.

Especificidad o propósito. Tiene como carácter específico, porque es un medio eficaz para completar el adeudo, por lo que no se puede confundir con otros métodos afines.

Unidad temporal. se compone en períodos, con la época estos elementos se van aplicando de forma colaborativa, es decir, no hay lugar para el aislamiento.

Unidad jerárquica. La gerencia se practica en todas las alturas de gobierno social.

Interdisciplinaria. se asemeja a todas aquellas culturas afines con un buen trabajo.

### **Teoría de la Gestión Administrativa**

**Teoría científica de la administración.** Mendoza (2018) manifiesta que se debe a una tentativa de emplear técnicas de análisis y cálculo científica a cuestiones para lograr una alta eficiencia industrial". La marca de esta hipótesis es que la colectividad de los supuestos y principios son completamente válidos y son consistentes, es decir, el enfoque típico de la escuela de administración científica es enfatizar la tarea. En la historia del hombre, proporciona un lugar de exodo para los autores de otras suposiciones detalladas y revela la construcción teórica de la ciencia administrativa; por aportación básica se ha desarrollado y enriquecido el supuesto teórico de la organización actual.

La ORT define el argumento de Taylor de la gestión como ciencia propuesta en su libro "Principios de la gestión científica" (1994) determinó los siguientes principios en los que se basan los mecanismos de gestión positiva.

Época de investigación, herramientas y sistemáticas de mecanismo de apoyo.

Gestión correcta y científica Y su predominio sobre el antiguo encargado.

La normalización de los equipos y utillajes manejadas en las producciones de los empleados en cada área de trabajo.

Conveniencia del plan de trabajo o departamento de preparación.

La apertura de anormalidad en la gestión.

**Teoría clásica de la administración.** Según la revisión en el lenguaje sobre el progreso de la teoría tradicional de la gestión como método, en primer lugar, asume dos hechos generales importantes, Calderón (2017), a saber, el "crecimiento acelerado y desorganizado de la empresa" obstaculiza el trabajo de los gerentes y los obliga a tomar medidas. Los científicos reemplazan el empirismo existente y necesitan mejorar la eficiencia y las capacidades de la organización. Aparece la producción en masa, las empresas entran en un entorno competitivo

y, al mismo tiempo, necesitan hacer un uso completo de los recursos; este es el primer intento de dividir el trabajo. entre pensadores e intérpretes, Por lo tanto, a través del sumario, logramos decir que la teoría administrativa antigua tiene su mayor índice en Henry Fayol, enfatiza la estructura y se enfoca en este principio general para organizaciones formales, administración y gerentes.

### **Teoría de la administración burocrática**

Chiavenato (2007) Se refiere a Max Weber, el primer teórico de la organización, quien estudió la organización desde la perspectiva del estructuralismo y prestó atención a la racionalidad de la organización, nos indica que hay analogía entre los capitales, los recursos utilizados y las metas que la organización burocrática quiere lograr.

En este sentido, Reyes (2020) Considerando: En el análisis de Weber de la burocracia, su prioridad es Las organizaciones o instituciones necesitan ser guiadas por profesionales altamente calificados y bien capacitados, por lo que la educación es importante, y son conscientes de sus fortalezas y las legitiman, por lo que reclaman su estatus. Este enfoque lleva a tomar decisiones en una distribución con pautas razonados. Lograr las metas organizacionales del sistema para obtener una mejor gerencia en la sociedad modernizada. (p.58)

### **Dimensiones de la Gestión Administrativa**

#### **Planeación**

Es el grupo metódico de gestiones que posibilita conceptualizar las metas de formación, las artes y tácticas que guiaran la compra, uso y habilidad de capitales para realizar la meta.”

#### **Organización**

Es la causa de clasificar y mercantilizar el adeudo, el poder y los recursos. Se trata de fijar qué recursos y actividades se necesitan para lograr las metas de la distribución, luego se

debe trazar una forma de combinarlos en un grupo quirúrgico, es decir crea la distribución de departamento de la institución.

### **Dirección**

Realizar actividades detalladas todos los días, caracterizadas por orientar los factores humanos para mejorar la eficiencia de la producción, guiar a los empleados a tener un ánimo de colaboración, infiltrar intimidad en el débito y relacionar otras acciones, recursos y personal suficiente.

### **Control**

Puede definirse como “la causa de ajustar las labores para afirmar que procedan según lo proyectado y corregir cualquier desvío significativo.

Los gestores se comprometen en participar en cada supervisión, incluido si sus aparatos están funcionando como lo proyectado. Las gestoras no pueden estar al corriente realmente si su departamento está funcionando correctamente antes de evaluar las actividades realizadas y comparar el desempeño real con los estándares requeridos. Robbins (1996)

#### **5.1.2.2. Satisfacción**

Mañas M. (2007) en su artículo “La satisfacción y la salud mental como requisito previo para el encargo organizacional.” Ejecuta una monografía que estuvo en análisis cuidadoso del papel de la participación de los disponibles en la sorpresa oficial y irradiar su impacto en la organización.

Según RAE es la emoción de felicidad Consígalo cuando se satisfagan las necesidades en este caso, es la respuesta El derecho a quejarse, preguntar o dudar.

### **Satisfacción del usuario**

Satisfacción alcanzada hoy por los usuarios son uno de los objetivos más deseados de cualquier organización, Por eso sirve como medida en algunos casos, por lo tanto, para obtener más información sobre la satisfacción del usuario, alguna definición.

Según Breton y Casal (2005) afirma que se fundamenta en el contraste entre las perspectivas del beneficiario y su intuición del servicio que recibe. De esta forma, la percepción subjetiva que acompaña en posibilidades anteriores constituye una palabra de la aptitud del favor (p.65).

Por lo tanto, Martínez et al. (2001) sostiene que es una evaluación post- consumo y/o posconsumo, apto a cualquier cambio para el avance y cambio de las cualidades hacia el objeto de consumo, y que resulta la mejora en psicosociales de carácter cognoscitivo y afectuoso”.

Mientras que Salvador (2011) Se constata que los clientes perciben activamente la coexistencia de tipos ordenados como la energía y perceptible, pero los clientes valoran más el trato y las habilidades de los expertos. Hay algunos físicos perceptivos, como: tiempo de aguardo prolongado, falta de calor durante el tratamiento y comodidad insuficiente (p.8)

La literatura muestra que la satisfacción del usuario es el efecto de la aptitud del servicio, aunque algunas personas abogan por una relación bidireccional entre las dos estructuras. Sin embargo, este problema aún no se ha resuelto y el debate continúa. (Chenet, Dagger y O’Sullivan, 2010).

### **Satisfacción del usuario externo**

Mendoza (2019) manifiesta que la satisfacción del usuario representa la valoración de la calidad la atención y depende del grado de percepción que satisfaga sus expectativas sobre la calidad de la atención. "Se refiere al grado de satisfacción de los usuarios externos con los servicios profesionales y los resultados de enfermería obtenidos. El grado de satisfacción de los profesionales o usuarios internos se refiere a la satisfacción con las condiciones".

También en los servicios de salud, cómo el enfermo percibe el trato con todos los funcionarios involucrados en la solicitud, es decir, en cuanto a percibir la calidad de la atención, muestra que este conocimiento tiene un gran efecto en la satisfacción frecuente del sufrido, es decir, cuando se brinda la atención, cuando está disponible. Cuando la consistencia, la asequibilidad, el servicio oportuno y el profesionalismo son consistentes, tiene un mayor impacto positivo (Kaushal, 2016)

Por otro lado, Paladín (2005), afirma que, en cuanto a la apreciación de los valores de salud y su calidad, es una de las áreas que ha recibido mayor cuidado en el campo de la salud pública, y es considerada uno de los ejes de la estimación de los mercados de salud desde hace más de una década. Si bien existe un penetrante debate sobre su concepto y métodos de cálculo, la relevancia de los usuarios para la visión del servicio también es importante como factor clave para optimar la organización y prestación de los servicios de salud. (p.45)

Por lo tanto, Andaleeb (2007). Considera que en lo que respecta al cumplimiento del paciente, este es un nivel de servicio de atención de la salud agradable, es decir, lo que el paciente siente consumido está satisfecho en todos los puntos de contacto.

Massip (2008), afirma que, “simboliza la experiencia intrínseca originaria de la satisfacción o insatisfacción de las perspectivas del sujeto por algo”.

Según Álvarez (2012), afirmar que en nuestro país, la evaluación de la satisfacción de los usuarios se ha vuelto cada vez más común, y esto se ha reflejado en diversas encuestas. El nivel de satisfacción constituye una evaluación positiva de los usuarios de la organización de que es suficiente para satisfacer sus necesidades y expectativas. La ventaja de este método es el costo relativo de evaluar la calidad (p.71)

### **Usuario Externo**

MINSA (2009) Define como personas que acuden a instituciones médicas para recibir atención médica continua y de alta calidad en el contexto de la familia y la comunidad.

### **Factores de satisfacción:**

#### **Con respecto a la información**

Disponibilidad: Referido a que los trabajadores deben realizar sus funciones laborales en el momento requerido.

Costo: Es necesario trabajar con personal estrictamente necesario y mínimo insumo para que la calidad no degrade el buen servicio que la organización debe brindar.

Calidad: Conjunto de cualidades con el propósito de reparar escaseces o la percepción que el usuario tiene del mismo para satisfacer sus necesidades.

Accesibilidad: Se utiliza para nombrar el grado o el nivel en el que cualquier persona puede usar las cosas, disfrutar de los servicios o utilizar la infraestructura, independientemente de su condición física o capacidad cognitiva.

#### **Con respecto al usuario**

Madurez y experiencia del usuario: Este es un estado que se alcanza cuando se completa el desarrollo del cuerpo, y puede analizar los factores y elementos positivos o negativos del servicio.

Especialización del usuario: Esta es una generalización del trabajo. Cada empleado está involucrado en una variedad de actividades laborales, y cada empleado tiene un rol específico.

Conocimiento: Es un grupo de representaciones inciertas almacenadas a través de la experiencia o el conocimiento adquirido a través de la observación

Idioma: "Se refiere a una representación fijada de hablar o expresarse según la ocasión.

### **Principales diferencias de satisfacción**

Contiene componentes eficaces y cognoscitivos, incorpora la valoración del pródigo de una transición y experiencia del consumidor en particular.

La satisfacción se basa en las expectativas del capital mientras que la calidad del servicio vista no está asentada irreparablemente en la práctica.

### **Teorías de la Satisfacción del Usuario**

Pérez (2019) declara que se trata de evaluar si la biblioteca ha logrado su objetivo principal, Es decir, si brinda bienes de alta calidad que reparen a los beneficiarios.

Según Vargas y Aldana (2006 señalaron que, en la teoría de Deming, no solo debe solucionar dificultades grandiosos o bajos, sino que la administración de la sociedad debe avalar y resguardar a los financieros y las oportunidades de empleo, porque lo cometido de la agencia es reparar perennemente la calidad de los productos. Mejor en el cliente y afirmar su presencia. Deming propuso un sistema de catorce puntos a los directores de varias instituciones:

Apunte siempre a mejorar los productos o servicios para optimizar la competitividad y mantener el desarrollo empresarial.

Adoptar nuevas ideas".

Eliminar la subordinación del registro en conseguir la calidad.

Mejora continua del sistema de producción y servicio calidad.

Crear la alineación en el trabajo.

Juega un papel de liderazgo.

Eliminar el objetivo digital de buscar nuevos niveles de productividad.

Elimine las barreras que impiden que los empleados disfruten del derecho a estar orgullosos de su trabajo.

Involucrar a los individuos de la clasificación para obtener la transformación.

### **Dimensiones de la Satisfacción.**

**Elementos visibles:** Se refiere a la planta física, equipamiento y aspecto personal.

Zeithaml y Bitner, (2002). Concluyentemente esta es una extensión significativa que afecta la calidad del servicio, porque el aspecto de las construcciones mecánicas de la organización, no solo la infraestructura lo que se considera tangible y los aparatos útiles, sea personal y materiales utilizados para brindar servicios.

**Confiabilidad:** La capacidad de brindar servicios confiables, precisos y proporcionados

Pérez (2019) Insistió se relaciona con el desempeño de las ofertas de la compañía a los interesados de manera positiva y precisa, no es suficiente proporcionar servicios, sino también obtener estos beneficios para los usuarios o consumidores. Cuanto más confiado sea el negocio, es menos viable que pierda clientes o cree una mala impresión.

**Capacidad de respuesta:** Habilidad de brindar un servicio eficaz y de garantía al cliente.

Alcaide (2010), Soporte La capacidad de respuesta se considera "responsabilidad, que se define con la capacidad de cooperar con los clientes para brindar servicios efectivos y eficientes para reclamo que pueda surgir. Es para transmitir a los usuarios que brindamos la

percepción de que usted nos necesita en cualquier momento". tiempo, a saber: Brindar un servicio rápido de inmediato Responder la llamada telefónica del usuario y satisfacer de manera flexible las necesidades del usuario. Reenviar de inmediato la información que el usuario necesita para realizar una entrevista en el menor tiempo posible para proporcionar a los usuarios suficiente personal.

**Seguridad:** Los empleados conocen bien sus funciones, son corteses y pueden transmitir confianza y tranquilidad.

**Empatía:** Encanto para brindar atención al usuario. Abarca cinco tipos de comportamientos del físico del favor, y los beneficiarios pueden percibir estos aspectos y permitirles evaluar la calidad del servicio cuando reciben el servicio, incluso si no comprenden los aspectos técnicos del proceso.

## **5.2. Justificación de la investigación**

### Justificación de conveniencia

La exploración está conformada por elementos de carácter científico que servirá para futuros investigaciones con igualdad total o tal con el objeto de estudio, llegando a usar los resultados obtenidos, los cuales mostraran la satisfacción de los interesados del centro médico de Barranca y tal incide los aspectos de la gestión administrativa.

### Justificación social

La investigación se justifica socialmente, ya que los resultados darán a conocer a los altos mandos del hospital Barranca la importancia de una adecuada gestión administrativa, teniendo como pie las derivaciones y conclusiones de la actual averiguación.

### Justificación Práctica

Se justifica respecto a sus incidencias prácticas, puesto que los resultados aquí obtenidos respecto a las variables Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario, serán de importancia para el sector salud.

#### Justificación Teórica

La exploración realizada con el fin de apoyar al juicio positivo a la actualidad funda una buena gestión administrativa como un instrumento de evaluación de competencias en la satisfacción del usuario.

Así mismo los resultados obtenidos, facilitaran en un futuro a que mejore la gestión administrativa y por esta razón la satisfacción del usuario externo.

#### Justificación Metodológica

Carrasco (2007), afirma que, si los metodologías, procedimiento y tecnologías e instrumentos delineados y disponibles en el progreso de la indagación, tienen eficacia y seguridad, y al ser practicantes en otros encargos de investigación implican fuertes, y de ello se deriva que puedan igualar (p.119).

Siendo así, se justifica metodológicamente dado que se utilizará un diseño no empírico de corte colateral, de nivel descriptivo - correlacional, de dirección cuantitativo para ejecutar la investigación.

### **5.3. Problema**

En los últimos tiempos la pandemia pudo evidenciar que los países desarrollados como subdesarrollados no están preparados para afrontar nuevos problemas sanitarios, alargando la brecha de insatisfacción de los usuarios del sector salud. En 2015, a nivel internacional en los Estados Unidos, los servicios médicos de baja calidad causaron pérdidas por US \$ 6 mil millones cada año, dañando la economía del país; tales gastos ineficientes empeorarían la

confianza de los individuos en la sección de la salud. La disminución de la aptitud es un obstáculo para compensar las dificultades de energía, y los ejercicios que tomen la clase obrera de la salud tendrán un impacto directo en la satisfacción del usuario.

Según el Ministerio de Salud a través de la Administración General de Vida y Salud, la calidad de los servicios de salud en sus instituciones es la máxima prioridad. En los últimos años han implementado estrategias que permiten evaluar la satisfacción de los usuarios en el marco de la eficacia y la ética de los trabajadores de la salud. Debido a la mala gestión administrativa de la DIRESA Provincia de Lima, los usuarios se han quejado reiteradamente de insatisfacción, esta medida no es suficiente, esto se puede ver a nivel nacional, que se ha incrementado exponencialmente por la pandemia.

A nivel local ante necesidad se estudia aspectos problemáticos concerniente a los Cambiar los bienes de salud hacia satisfacer plenamente las insuficiencias de salud de las personas en diferentes niveles de atención médica, desde los centros de atención primaria de salud, como los centros de salud, hasta los organismos especializados. Como se mencionó anteriormente, el sistema es muy débil para la mejora de la gestión de los servicios prestados, por lo que es necesario ajustar la gestión en salud, incluyendo los recursos económicos, humanos e infraestructura. Estos tres aspectos deben abordarse y guiarse para que la ordenación pueda desarrollar y alcanzar plenamente los objetivos de salud de acuerdo con los estándares de calidad.

En el hospital de Barranca encontramos un sin fin problemas, inconvenientes y deficiencia en la atención de los servicios que se brindan diariamente, que conlleva a la insatisfacción de los usuarios. Siendo cuestionado de manera permanente y agudizándose aún más en tiempos de pandemia, existen diversos factores que están provocando este problema, entre ellos mencionaremos: el trato inadecuado de los colaboradores, largas colas para las citas,

el trato inadecuado de algunos médicos, los equipos en algunas áreas están obsoletas, las historias clínicas en muchas oportunidades se encuentran extraviadas, infraestructura inadecuada, medicamentos que no se encuentran en las farmacias, entre otros.

Ante la problemática se plantea la siguiente interrogante ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021?

#### **5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables**

##### **5.4.1. Conceptualización de las variables**

###### **Gestión Administrativa**

Se define como "las tareas que llevan a cabo para regular los esfuerzos de un conjunto, es decir, intentan realizar determinadas tareas básicas, con la ayuda de personas y cosas para lograr metas u objetivos, tales como planificación, organización, dirección y Control. (Anzola Rojas, 2002)

###### **Satisfacción del usuario**

La RAE: “Esta es la felicidad que se consigue cuando se satisfacen las necesidades”, con referencia a la investigación es resultado esperado sobre una duda, consulta o queja.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
Gestión Administrativa	Gestión administrativa se define como “todas las acciones que se llevan a cabo para regular los esfuerzos de un conjunto, es decir, intentan realizar determinadas tareas básicas, con la ayuda de personas y cosas para lograr metas u objetivos, tales como planificación, clasificación, orientación y revisión” (Anzola Rojas, 2002)	Operacionalmente, las variables de gestión administrativa son las operaciones que ejecuta el Hospital de Barranca para lograr las metas estratégicas establecidas. Se utilizan 16 cuestionarios denominados cuestionarios de gestión administrativa para medir el nivel de gestión administrativa	Planeación	Misión y visión	1
				Valores y políticas	2
				Diagnóstico de problema	3
				Valores y políticas	4
			Organización	Estructura organizacional	5
				Funciones laborales	6-7
				Recursos	8
			Dirección	Motivación	9-11
				Comunicación	10-12
			Control	Control	13-14-15-16

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
Satisfacción del usuario	RAE se define como la sensación de felicidad que se logra cuando se satisface una necesidad, en este caso, es la respuesta correcta a una queja, pregunta.	La satisfacción del usuario externo con el área de admisión, donde se evalúa la emoción de suerte que se logra cuando se ha tapado una necesidad en el Hospital Barranca durante el año 2021.	Aspecto Tangible	Tecnología	1
				Ambientes	2
				Señalización	3
				Acceso	4-5
			Confiabilidad	Insumos	6
				Predisposición	7
				Interés	8
				Atención	9
			Capacidad de respuesta	Información	10
				Comprensión	11

				Atención	12
			Seguridad	Capacidad	13

## **5.5. Hipótesis**

### **5.5.1. Hipótesis General**

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del hospital de Barranca, 2021.

H0: No existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del hospital de Barranca, 2021.

### **5.5.2. Hipótesis Específicas**

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

H0: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

H0: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

H0: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

H0: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

## **5.6. Objetivos**

### **5.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

### **5.6.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de la Gestión Administrativa Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

Detallar el nivel de la Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

Establecer la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

Detallar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

Identificar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1. Tipo y diseño de investigación

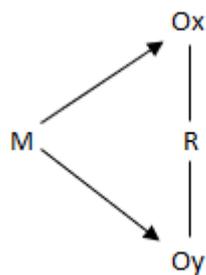
#### Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo correlacional debido a que busca hacer un análisis de un fenómeno o hecho producido. Tamayo y Tamayo (2006), menciona “el tipo de exploración descriptiva, percibe la narración, búsqueda, estudio e paráfrasis de un hecho o fenómeno ocurrido” (p. 19).

Siendo de nivel básico o también llamado investigación fundamental.

#### Diseño de investigación

La investigación es no experimental, debido a que las variables de Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario, no se someten a un control y tampoco la intervención del investigador. De corte transversal dado que el levantamiento de información se realizó en un solo tiempo.



#### Donde se considera:

**M** : Muestra de investigación

**R** : Relación

**Ox** : Variable Independiente

**Oy** : Variable Dependiente

## 6.2.Población y muestra

### Población

Es el junto de personas, cosas, animal, etc. que cuentan con características en común. Como Carrasco (2019) es la unidad de estudio pertenecientes al grupo de investigación” (p.236).

Siendo la población de para la próxima investigación los usuarios del hospital de Barranca.

### Muestra

Según Carrasco (2019) “Es un subconjunto que es representativo de la población en cantidad y características, misma por la cual los resultados obtenidos podrán generalizarse a toda la población.” (p.237).

La investigación a realizarse se aplicó un muestreo probabilístico, para ello se hizo el uso de la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2(p.q) N}{E^2 (N - 1) + z^2(p.q)}$$

**Donde:**

n: muestra =?

z: nivel de confianza = 1.96

p: prob. de éxito = 0.5  
q: prob. de fracaso = 0.5  
E: margen de error = 0.05  
N: población = 20442

Entonces obteniendo como tamaño de muestra 378 usuarios del hospital de barranca.

### 6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica	Instrumento
•Encuesta	•Cuestionario

**Encuesta:** Es un procedimiento de recolección de datos. Según Carrasco (2019) supone que es un sistema de averiguación que ayuda a poder recolectar datos, por medio de preguntas para medir la und. de análisis (p. 214).

Es necesario llevar a cabo las siguientes operaciones:

- Preparación de una habilidad
- Elección de los encuestados
- Opción y preparativo a los encuestados
- Selección y diseño del instrumento
- Régimen del instrumento
- Vías de abordar al encuestado
- Análisis de la encuesta

**Cuestionario:** Tiene como objetivo obtener información de los resultados.

Según Carrasco (2019) afirma que es la herramienta más usada por las indagaciones en las ciencias nacionales teniendo como fortaleza una respuesta directa” (p. 318).

El cuestionario de variables de gestión administrativa consta de 4 dimensiones y 12 ítems (plan = 4 ítems; organización = 4 ítems; gestión = 4 ítems; control = 4 ítems). Para la variable satisfacción del usuario, se utilizan 4 dimensiones y 13 ítems (aspecto tangible = 5 ítems; confiabilidad = 4 ítems; capacidad de respuesta = 4 ítems; seguridad = 4 ítems).

### **Confiabilidad:**

En cuanto a las herramientas de recolección de datos, cabe señalar que los cuestionarios para la gestión administrativa y las variables de satisfacción del usuario fueron realizados por el mismo investigador. Estos proyectos nos permitirán alcanzar las metas marcadas y ser verificados por expertos conocedores que realicen investigaciones y argumentación.

## **6.4 Procesamiento y análisis de la información**

Para la recolección de datos se utilizarán técnicas de encuestas y se utilizarán cuestionarios como herramienta, lo que permitirá obtener la información necesaria y cumplir con las metas establecidas. Además, se desarrollará específicamente para esta investigación.

Procesamiento: Las alternativas o método aplicados a cada ítem la cual permite la opinión de la unidad de análisis es la escala de Likert, para luego ser procesado con el software Excel y Spss.

### **Método de análisis de datos:**

- **Estadística descriptiva:** Nos permitirá precisar las características de la unidad y análisis con respecto a la investigación planteada, mostrándose en gráficos de barras.
- **Estadística diferencial:** Se aplicarán las técnicas estadísticas inferenciales para sacar conclusiones generales a toda la población a partir de la muestra, utilizando la prueba que corresponda dependiendo la normalidad de los datos, pudiendo aplicarse la estadística paramétrica o no paramétrica según corresponda.

## 7. RESULTADOS

### 7.1. Descripción de resultados

**Tabla 01:**

Nivel de Gestión Administrativa en el área de administración en el Hospital de Barranca, 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	25%
Regular	2	50%
Bueno	1	25%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Barranca – 2021.

#### Interpretación

En la Tabla 1 se nota los niveles de la Gestión Administrativa, en el mismo se puede evidenciar que el 50% de los colaboradores, considera la variable en un nivel regular, mientras tanto, el 25% en un nivel bueno y los otros 25% en un nivel malo.

**Tabla 02:**

Niveles de las dimensiones de Gestión Administrativa en el área de administración en el Hospital de Barranca, 2021.

Nivel	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%
Medio	2	50%	2	50%	2	50%	2	50%
Alto	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Barranca – 2021.

#### Interpretación

En la Tabla 2 se observan los niveles de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa del hospital de Barranca, teniendo como evidencia que el 50% de

los colaboradores consideran de nivel medio para cada una de las dimensiones, el 25 % como nivel alto y los otros 25% consideran un nivel bajo para cada uno de las dimensiones.

**Tabla 03:**

Niveles de la satisfacción del usuario en el área de admisión del hospital de Barranca, 2021.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	123	33%
Medio	145	38%
Alto	110	29%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Barranca – 2021.

### **Interpretación**

En la tabla 3 se nota los niveles de Satisfacción del usuario el mismo se puede evidenciar que el 38%, percibe la variable de nivel medio, mientras tanto el 33% percibe de nivel bajo y solo el 29%, manifiesta un nivel alto.

**Tabla 04:**

Niveles de las dimensiones de Satisfacción del usuario en el Hospital de Barranca, 2021.

<b>Nivel</b>	<b>Aspecto Tangible</b>		<b>Confiabilidad</b>		<b>Capacidad de respuesta</b>		<b>Seguridad</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	178	47%	149	39%	185	49%	177	47%
<b>Medio</b>	120	32%	126	33%	126	33%	135	36%
<b>Alto</b>	80	21%	103	27%	67	18%	66	17%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Barranca – 2021.

## Interpretación

En la tabla 4 se observan los niveles de la satisfacción de los usuarios, donde se evidencia que el 49% manifestó que la dimensión capacidad de réplica se halla en un nivel bajo, mientras tanto el 47% considera de nivel bajo a la dimensión seguridad, del mismo modo el 47% en la dimensión aspecto tangible, donde también califica de nivel bajo y solo el 17% califica la dimensión seguridad de nivel alto.

## 7.2. Contrastación de Hipótesis

### 7.2.1. Prueba de Hipótesis Específicas

Hi = Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

Ho = No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

**Tabla 5:**

Relación entre la dimensión planeación y satisfacción del usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

		Planeación	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.500
		N	4
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	.500
		Sig. (bilateral)	.500
		N	4

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Barranca – 2021.

## Interpretación

En la Tabla 5 se observa la relación entre la dimensión planeación y la variable satisfacción del usuario externo, mediante la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de correlación de -0.500, la cual se encuentra en un escala de -0.4 a -0.69, de acuerdo a esta escala la correlación es negativa moderada y como el valor de Sigma Bilateral = .5 (sig > 0.05), podemos confirmar que existe suficiente evidencia estadística para no rechazar la hipótesis nula y se establece que No existe relación entre la planeación y satisfacción del usuario externo.

## Prueba de Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

Ho: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

### Tabla 6:

Relación entre la dimensión organización y satisfacción del usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

		Organización	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	
			.632	
		Sig. (bilateral)		.368
		N	4	4
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	.632	1.000
		Sig. (bilateral)	.368	
	N	4	378	

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Barranca – 2021.

## Interpretación

En la Tabla 6 se observa la relación entre la dimensión organización y la variable satisfacción del usuario, mediante la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de correlación de 0.632, la cual se encuentra en un escala de 0.4 a 0.69, de acuerdo a esta escala la correlación es positiva moderada y como el valor de Sigma Bilateral = .368 y (sig. > 0.05), podemos confirmar que existe suficiente evidencia estadística para no rechazar la hipótesis nula y se establece que No existe relación entre la organización y satisfacción del usuario externo.

### Prueba de Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

Ho: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

### Tabla 7:

Relación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

		Dirección	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.316
		N	4
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	.316
		Sig. (bilateral)	.684
		N	4

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Barranca – 2021

## Interpretación

En la Tabla 7 se observa la relación entre la dimensión dirección y la variable satisfacción del usuario externo, mediante la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de correlación de 0.316, la cual se encuentra en un escala de 0.2 a 0.39, de acuerdo a esta escala la correlación es positiva baja y como el valor de Sigma Bilateral = .684 y (sig. > 0.05), podemos confirmar que existe suficiente evidencia estadística para no rechazar la hipótesis nula y se establece que No existe relación entre la dirección y satisfacción del usuario externo.

### Prueba de Hipótesis específica 4

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

Ho: No Existe relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

### Tabla 8:

Relación entre la dimensión control y satisfacción del usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

		Control	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.316
		N	4
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	.316
		Sig. (bilateral)	.684
		N	4

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Barranca – 2021.

## Interpretación

En la Tabla 8 se observa la relación entre la dimensión control y la variable satisfacción del usuario mediante la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de correlación de 0.316, la cual se encuentra en un escala de 0.2 a 0.39, de acuerdo a esta escala la correlación es positiva baja, y como el valor de Sigma Bilateral = .684 y (sig. > 0.05), podemos confirmar que existe suficiente evidencia estadística para no rechazar la hipótesis nula y se establece que No existe relación entre la dirección y satisfacción del usuario externo.

### 6.1.1. Prueba de Hipótesis General

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del hospital de Barranca, 2021.

Ho: No existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del hospital de Barranca, 2021.

#### Tabla 9:

Relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	.316
		Sig. (bilateral)	.684
		N	4
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.684
		N	378

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Barranca – 2021.

## **Interpretación**

En la Tabla 9 se observa la relación entre la gestión administrativa y la variable satisfacción del usuario mediante la aplicación de la prueba de coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de correlación de 0.316, la cual se encuentra en un escala de 0.2 a 0.39, de acuerdo a esta escala la correlación es positiva baja, y como el valor de Sigma Bilateral = .684 y (sig. > 0.05), podemos confirmar con suficiencia evidencia para no rechazar la hipótesis nula y se establece que No existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo.

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Ahora bien, una vez obtenido los efectos utilidad de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, en el presente apartado, estos se someten a discusión, mediante la comparación con lo obtenido por otros investigadores, a fin de determinar si existe relación con la presente o se tiene un contraste, así también, para explicar los resultados obtenidos, se tomarán en cuenta postulados teóricos que permitan dar una conceptualización de los hallazgos.

### **Identificar el nivel de la Gestión Administrativa Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.**

Respecto al nivel de gestión administrativa, se seguridad que el 50% del personal administrativo, lo considera en un nivel regular es decir pueden realizar sus actividades de manera normal con la cual nos evidencia el contexto de trabajo del personal administrativo, sin embargo, no es lo más idóneo tratándose de un área de servicio a pacientes con problemas en su salud.

De acuerdo con lo que se evidencia la teoría, no se tiene claro el proceso de crecimiento profesional e institucional al mejorar con el nivel de gestión administrativa, haciendo que el personal administrativo solo se base en cumplir su trabajo sin dar lo mejor de sí.

### **Detallar el nivel de la Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.**

En el caso de la satisfacción del usuario, se evidencia que el 29% de los usuarios están satisfechos a un nivel alto, esto pues, aunque en muchos de antecedentes existe relación con la gestión administrativa eso con esta investigación no se relacionan.

El resultado obtenido en la satisfacción de los usuarios refleja un bajo porcentaje de satisfacción, siendo un escenario no idóneo para los usuarios que le permita tener la certeza y confianza de ser atendidos.

**Determinar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.**

Respecto a las relaciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, en el primer hallazgo, la relación entre la dimensión planeación y la satisfacción del usuario, la correlación es de  $-0.500$  la cual se encuentra en la escala negativa moderada no significativa.

Teniendo en cuenta los resultados se deben de realizar estudios de investigación adicionales para determinar los motivos altos de insatisfacción de los usuarios del hospital de barranca 2021 y a un futuro mejorar con las cifras obtenidas

**Establecer la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.**

Así también la relación entre la dimensión organización y la satisfacción del usuario, presenta una correlación de  $-0.632$  la cual se encuentra en la escala positiva moderada no significativa.

Teniendo en cuenta los resultados se deben de realizar estudios de investigación adicionales para determinar los motivos altos de insatisfacción de los usuarios del hospital de barranca 2021 y a un futuro mejorar con las cifras obtenidas

**Detallar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.**

Del mismo modo, la relación entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario, presenta una correlación de  $-0.316$  la cual se encuentra en la escala positiva baja no significativa.

Teniendo en cuenta los resultados se deben de realizar estudios de investigación adicionales para determinar los motivos altos de insatisfacción de los usuarios del hospital de barranca 2021 y a un futuro mejorar con las cifras obtenidas.

**Identificar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.**

Mientras tanto, la relación entre la dimensión control y la satisfacción del usuario, presenta una correlación de  $-0.316$  la cual se encuentra en la escala positiva baja no significativa.

Teniendo en cuenta los resultados se deben de realizar estudios de investigación adicionales para determinar los motivos altos de insatisfacción de los usuarios del hospital de barranca 2021 y a un futuro mejorar con las cifras obtenidas.

**Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.**

Al ejecutar la prueba de hipótesis, entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario, mediante la prueba Rho de Spearman, donde según el resultado, se obtuvo un nivel de significancia de  $0.316$ , cifra que es mayor a  $0.05$  (5%), por tanto, se evidencia de manera estadística que no hay dependencia entre las variables por lo tanto se acepta la suposición nula. Del mismo modo que Gutiérrez (2017), donde concluyo que No existe asociación entre la

gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017. A diferencia de por Arbeláez y Mendoza (2017), donde concluyeron que si existe una relación directa positiva entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1. Conclusiones

**Primera:** En el hospital de Barranca, la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular, de acuerdo con la percepción del 50% de los colaboradores encuestados, observándose el mismo comportamiento en las dimensiones de la misma variable, como son: planeación, organización, dirección y control de la cual se encuentran en un nivel medio, de acuerdo con el 50% del grupo empleado.

**Segunda:** En el hospital de Barranca, la satisfacción de usuarios externos se encuentra en un nivel medio, evidenciado en el 38% de los pacientes del hospital objeto de estudio. Donde no se encuentra similitud entre sus dimensiones, el aspecto tangible y seguridad se encuentran con un nivel bajo manifestado por el 47% de pacientes, confiabilidad por un 39% y capacidad de respuesta con un 49% de nivel bajo.

**Tercero:** Se comprobó la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo. El nivel de significancia es 0.5, que es mayor al 5%, lo que indica que no hay relación significativa. También en la correlación Rho de Spearman 0.5, indica que hay una correlación moderadamente verdadera correlación.

**Cuarta:** Se comprobó que no existe correlación entre la dimensión de planificación de las variables de gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo, y el nivel de dependencia es mayor a 0.05, lo que indica que no existe correlación significativa. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es 0.50, lo que indica que hay una correlación auténtica moderada.

**Quinta:** Se encuentra que no existe relación entre organizacional de las variables de gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo. Una significancia mayor a 0.05

indica que no existe relación significativa. De igual manera, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es correlación positiva.

**Sexta:** Se encuentra que no hay dependencia entre la dimensión de dirección de las variables de gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo. Relevancia mayor a 5% indica que no existe relación significativa. De igual manera, el coeficiente de correlación es 0.316, indicando que preexiste un moderado analogía real.

**Séptima:** Se encuentra que no existe relación entre la dimensión Control de las variables de gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo. Significancia mayor a 0.05 indica que no existe relación significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.316, indicando una correlación positiva moderada.

## **9.2. Recomendaciones**

Se sugiere que a partir de los resultados obtenidos se brindan las siguientes recomendaciones que serán de suma importancia para la mejora de la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021

- Se sugiere fortificar la gestión administrativa, principalmente en lo coherente a las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad con la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.
- Se sugiere realizar una capacitación, así como también poner más personal para la atención y poder mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios ya que es una de las dimensiones con menor porcentaje.
- Se justificó que la gestión administrativa no tiene correlación significativa con la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021, en tal sentido, es recomendable de realizar nuevas investigaciones para determinar los factores que influyen directamente a la satisfacción de los pacientes.

- Se sugiere al director del hospital realizar un seguimiento continuo para elevar el nivel de gestión administrativa en sus dimensiones formación, planeación, orientación y intervención.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Agudelo D, Bretón-López J, Buena-Casal G. (2005) Análisis comparativo de las revistas de Psicología de la Salud editadas en castellano. Colombia: Fundación universitaria Konrad Lorenz.

Álvarez A, Ramírez C. Estrada, Cadena J,Olvera S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Ef. Neurol (Mex)*. 2012; 11(2): 68- 72.

Andaleeb, S. S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health policy and planning*, 22(4), 263-273.

Arbeláez, G., & Mendoza, P., (2017). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. *An Fac med*. 2017;78(2): 154-160. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/andales.v78i2.13197>

Bateman, T. (2012). *Administración una ventaja competitiva*. Administración una ventaja competitiva. México: Apolo.

Boza, R., & Solano, E., (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional del niño Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016* (tesis de pregrado) Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.

Bravo, M. (2013). *Contabilidad General*. Quito: Macdowr.

Cabana, H., (2018) *Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao*, (tesis de maestría) Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.

Calderón, L. (2017). *Orígenes de la Administración*. Obtenido de sitio web de academia.edu: [www.academia.edu/17326145/Orígenes\\_de\\_la\\_Administración](http://www.academia.edu/17326145/Orígenes_de_la_Administración)

Castelo, P., Castelo, A., y Rodríguez, J., (2016) Satisfacción de pacientes con atención medica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*. 32(3), 1 – 8.

Chiavenato, (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*, ed. Mc Graw Hill.

Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Editorial Mexicana.

Contreras, J. (2010). *Antología sobre Administración*. México: Osorio.

Espinoza, C., Vaca, F., & Fajardo, V., (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. Boletín de malarología y salud ambiental, LIX (1): 9-14.*

Flores, D., (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión – Callao, 2016* (tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Córdova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

Gutiérrez, S., (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integrados de Salud Lima Sur, 2017*(tesis de pregrado)- Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Huamán (2018). *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú

Kaushal, S. K. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. *SCMS Journal Of Indian Management*. Indian: Indian Management.

Konntz, W. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mac Graw Hill.

Luna, A. (2008). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Patria

Maggi, W., (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de milagro* (tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Massip Pérez, C. O. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es)

Mendoza A., (2018) *Gestión administrativo y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Mendoza, A., (2017) *Importancia de la gestión administrativas para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*, Documento científico 3 (2) 947 – 694

Mendoza, J., (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019* (tesis de pregrado) Universidad San Pedro, Piura, Perú.

Moreno, V. (2013). *Dirección y Control*. México: México UCN.

Paladín J, Darás C. *Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Perú: An. Fac. Med.; 2005.

Pando, C., (2019) Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019 (tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

Pérez (2019). *Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín* (tesis de pregrado) Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.

Ramos, M., Podestá, G., y Ruiz. A., (2019) Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos fáciles mínimamente invasivos de una clínica privada, Lima – Perú. 2019, Horiz Med, 20(3), 1 – 7.

Real Academia de la Lengua Española. (2015). Innovación. Obtenido de sitio web del diccionario usual de la Real Academia de la Lengua Española: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=Lgx0cfV>

Reyes (2020). *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018* (tesis de maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú.

Rizzo (2017), *Gestión Administrativa – Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General – Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social* (tesis de pregrado) Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Los Ríos, Ecuador.

Robbins, S. (2009). Administración de empresas. México: Prentice Hall.

Salvador CM. La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales. Rev. Pap Psico [Revista en Internet]. 2005 ene- abr. Acceso el 03 ago. 2011;26(90), 1-9. Hallado en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=77809001>

Taylor, F. (1994). *Los principios de la administración científica*. New York: Harper & Brothers.

Terry, G. (1971). *Principios de administración*. México: Compañía Editorial Continental.

Vargas M. y Aldana L. (2006). *Calidad y servicios, conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill.

## 11. ANEXO

### Anexo 01 Cuestionario

### Cuestionario Gestión Administrativa

#### I. Aspectos generales

1. **Sexo:**            Masculino ( )                      Femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Instrucciones

Lee atentamente cada ítem que se presente a continuación, con lo que deberá marcar con un ASPA entre las siguientes alternativas:

Siempre            → 5

Casi siempre → 4

A veces            → 3

Casi Nunca        → 2

Nunca              → 1

Variable 1: Gestión administrativa						
	Dimensión Planeación	1	2	3	4	5
1	¿La institución donde labora define y establece la Misión y Visión?					
2	¿Se encuentra claramente definido y establecido los Valores y políticas en su centro de trabajo?					

3	¿La institución donde labora realiza un diagnóstico de problemas?					
4	¿La institución donde labora realiza Planeación en las actividades, los servicios y/o direcciones?					
	<b>Dimensión Organización</b>	1	2	3	4	5
1	¿La institución da a conocer la estructura organizacional actualizada del Hospital?					
2	¿Considera que sus labores y tareas, son asignadas de acuerdo a sus habilidades?					
3	¿Los trabajadores tienen claridad en las tareas y funciones que debe desempeñar?					
4	¿Dispone con el equipo e insumos necesarios en los servicios y/o direcciones?					
	<b>Dimensión Dirección</b>	1	2	3	4	5
1	¿Se encuentra bien recompensado por su trabajo?					
2	¿Usted forma parte de la toma de decisiones de mando en los servicios y/o direcciones y su opinión es tomada en cuenta?					

3	¿Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?					
4	¿Coordina con su jefe inmediato sobre las labores a ejecutarse?					
<b>Dimensión Control</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Existen mecanismos de control anticipado en su servicio y/o dirección?					
2	¿Su desempeño administrativo al usuario tiene que ver con algún estándar de calidad?					
3	¿Es controlada la entrada y salida del personal del departamento en que laboras?					
4	¿Es controlado el presupuesto y los gastos de su servicio y/o dirección en que laboras?					

Fuente: Elaboración propia del investigador.

## Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario Externo

### Aspectos generales

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

Edad \_\_\_\_\_

### Instrucciones

Lee atentamente cada ítem que se presente a continuación, con lo que deberá marcar con un ASPA entre las siguientes alternativas:

Siempre → 5

Casi siempre → 4

A veces → 3

Casi Nunca → 2

Nunca → 1

Variable 2: Satisfacción del usuario						
	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	¿Cuenta con la tecnología adecuada y moderada?					
2	¿La institución tiene un ambiente adecuado para la atención al usuario?					
3	¿La institución se encuentra con las señalizaciones adecuadas que ordenan defensa civil y Susalud?					
4	¿Cuenta con acceso rápido dentro de la ciudad?					
5	¿El hospital cuenta con rampas de accesos para usuarios con discapacidad?					

6	¿La farmacia tiene los medicamentos que recetan los médicos?					
7	¿Muestran disposición para atender al usuario?					
8	¿Tienen interés por las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo?					
9	¿Brindan atención eficiente al usuario?					
10	¿Brindan información clara y sencilla al usuario?					
11	¿Comprenden la necesidad de los usuarios cuando llegan por una atención?					
12	¿Brindan atención personalizada a los usuarios que son atendidos en el hospital?					
13	¿Conocen y le dan soluciones a sus problemas y necesidades del usuario?					

Fuente: Elaboración propia del investigador.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p>¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021?</p>	<p align="center"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.</p> <p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>1. Identificar el nivel de la Gestión Administrativa Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.</p>	<p><b>H1:</b> Existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión de Barranca, 2021.</p>	<p align="center"><b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación</li> <li>2. Organización</li> <li>3. Dirección</li> <li>4. Control</li> </ol> <p align="center"><b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p>	<p align="center"><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptiva - Correlacional</p> <p align="center"><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>No experimental – transversal</p> <p align="center"><b>Enfoque de la Investigación</b></p> <p>Cuantitativo</p>

2. Detallar el nivel de la Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

3. Determinar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

4. Establecer la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Organización y Satisfacción del Usuario externo

1. Aspecto Tangible

2. Confiabilidad

3. Capacidad de respuesta

4. Seguridad

en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

5. Detallar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

6. Identificar la relación entre la Gestión Administrativa en la dimensión Control y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

Fuente: Elaboración propia del investigador.



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, que hace parte de la investigación titulada: *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL DE BARRANCA, 2021*. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Cesar Holguín Aguilar

FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic. Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administrador

TIEMPO 15 años

CARGO ACTUAL Administrador

INSTITUCIÓN: Agrovisión

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital de Barranca, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL DE BARRANCA, 2021*

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>Planeación</b>	¿La institución donde labora define y establece la Misión y Visión?	3	4	4	3	
	¿Se encuentra claramente definido y establecido los Valores y políticas en su centro de trabajo?	4	3	4	4	
	¿La institución donde labora realiza un diagnóstico de problemas?	3	4	3	3	
	¿La institución donde labora realiza Planeación en las actividades, los servicios y/o direcciones?	4	3	4	3	
<b>Organización</b>	¿La institución da a conocer la estructura organizacional actualizada del Hospital?	3	4	4	3	
	¿Considera que sus labores y tareas, son asignadas de acuerdo a sus habilidades?	3	4	4	4	
	¿Los trabajadores tienen claridad en las tareas y funciones que debe desempeñar?	4	3	3	4	
	¿Dispone con el equipo e insumos necesarios en los servicios y/o direcciones?	2	3	3	4	
<b>Dirección</b>	¿Se encuentra bien recompensado por su trabajo?	3	4	3	4	
	¿Usted forma parte de la toma de decisiones de mando en los servicios y/o direcciones y su opinión es tomada en cuenta?	3	4	3	4	
	¿Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?	4	3	3	4	
	¿Coordina con su jefe inmediato sobre las labores a ejecutarse?	4	4	3	4	
<b>Control</b>	¿Existen mecanismos de control anticipado en su servicio y/o dirección?	3	4	3	4	
	¿Su desempeño administrativo al usuario tiene que ver con algún estándar de calidad?	4	3	4	3	
	¿Es controlada la entrada y salida del personal del departamento en que laboras?	3	3	3	3	
	¿Es controlado el presupuesto y los gastos de su servicio y/o dirección en que laboras?	4	4	4	4	
<b>Aspecto</b>	¿Cuenta con la tecnología adecuada y moderada?	3	4	3	3	

<b>Tangible</b>	¿La institución tiene un ambiente adecuado para la atención al usuario?	4	4	4	4	
	¿La institución se encuentra con las señalizaciones adecuadas que ordenan defensa civil y Susalud?	3	3	3	3	
	¿Cuenta con acceso rápido dentro de la ciudad?	4	4	4	4	
	¿El hospital cuenta con rampas de accesos para usuarios con discapacidad?	3	3	3	3	
<b>Confiabilidad</b>	¿La farmacia tiene los medicamentos que recetan los médicos?	3	4	3	4	
	¿Muestran disposición para atender al usuario?	4	3	3	4	
	¿Tienen interés por las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo?	3	4	3	4	
	¿Brindan atención eficiente al usuario?	4	4	4	4	
<b>Capacidad de respuesta</b>	¿Brindan información clara y sencilla al usuario?	3	3	4	3	
	¿Comprenden la necesidad de los usuarios cuando llegan por una atención?	4	3	4	3	
	¿Brindan atención personalizada a los usuarios que son atendidos en el hospital?	3	3	4	4	
<b>Seguridad</b>	¿Conocen y le dan soluciones a sus problemas y necesidades del usuario?	4	3	3	3	

**Calificar de 1 a 4 puntos.**  
**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			X
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI
Validado por: Cesar Holguín Aguilar			Fecha: 07-05-2021
	Teléfono: 915339901	email: cesar.holguin@agrovioncorp.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, que hace parte de la investigación titulada: *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL DE BARRANCA, 2021*. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: **Dr. Rosales Morales Julio Martin**

FORMACIÓN ACADÉMICA: **Estadística e Informática**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Docencia universitaria entre otros**

TIEMPO **6 años**

CARGO ACTUAL **Docente**

INSTITUCIÓN: **Universidad José Faustino Sánchez Carrión**

Objetivo de la investigación:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACION	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la <u>dimensión</u> pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL DE BARRANCA, 2021

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Planeación	¿La institución donde labora define y establece la Misión y Visión?	3	4	4	4	
	¿Se encuentra claramente definido y establecido los Valores y políticas en su centro de trabajo?	3	3	4	3	
	¿La institución donde labora realiza un diagnóstico de problemas?	3	4	3	3	
	¿La institución donde labora realiza Planeación en las actividades, los servicios y/o direcciones?	4	4	4	4	
Organización	¿La institución da a conocer la estructura organizacional actualizada del Hospital?	3	3	4	4	
	¿Considera que sus labores y tareas, son asignadas de acuerdo a sus habilidades?	4	3	4	4	
	¿Los trabajadores tienen claridad en las tareas y funciones que debe desempeñar?	3	4	4	3	
	¿Dispone con el equipo e insumos necesarios en los servicios y/o direcciones?	4	4	3	4	
Dirección	¿Se encuentra bien recompensado por su trabajo?	4	3	3	3	
	¿Usted forma parte de la toma de decisiones de mando en los servicios y/o direcciones y su opinión es tomada en cuenta?	4	3	4	4	
	¿Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?	3	4	3	4	
	¿Coordina con su jefe inmediato sobre las labores a ejecutarse?	3	4	3	3	
Control	¿Existen mecanismos de control anticipado en su servicio y/o dirección?	4	4	4	4	
	¿Su desempeño administrativo al usuario tiene que ver con algún estándar de calidad?	4	3	3	3	
	¿Es controlada la entrada y salida del personal del departamento en que laboras?	3	4	3	4	
	¿Es controlado el presupuesto y los gastos de su servicio y/o dirección en que laboras?	3	4	4	3	
Aspecto Tangible	¿Cuenta con la tecnología adecuada y moderada?	4	3	4	4	
	¿La institución tiene un ambiente adecuado para la atención al usuario?	4	3	3	4	

	¿La institución se encuentra con las señalizaciones adecuadas que ordenan defensa civil y Su salud?	3	4	3	3	
	¿Cuenta con acceso rápido dentro de la ciudad?	3	3	3	3	
	¿El hospital cuenta con rampas de accesos para usuarios con discapacidad?	4	3	4	4	
<b>Confiabilidad</b>	¿La farmacia tiene los medicamentos que recetan los médicos?	3	3	4	3	
	¿Muestran disposición para atender al usuario?	4	4	3	4	
	¿Tienen interés por las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo?	4	4	4	3	
	¿Brindan atención eficiente al usuario?	3	4	3	4	
<b>Capacidad de respuesta</b>	¿Brindan información clara y sencilla al usuario?	3	4	4	3	
	¿Comprenden la necesidad de los usuarios cuando llegan por una atención?	4	4	3	4	
	¿Brindan atención personalizada a los usuarios que son atendidos en el hospital?	3	3	4	3	
<b>Seguridad</b>	¿Conocen y le dan soluciones a sus problemas y necesidades del usuario?	4	4	3	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.  
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.	x		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.	x		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir.	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		x	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: <b>Dr. Rosales Morales Julio Martin</b>			Fecha: 07-04-2021
 <p style="text-align: center;">Universidad Nacional San Francisco de Asís</p> <p style="text-align: center;"><i>Julio M. Rosales Morales</i></p> <p style="text-align: center;">Julio M. Rosales Morales Docente de la Facultad de Ciencias de la Salud UNAFSA 1982</p>	Telefono:	email:	
	984060348	<a href="mailto:juliorosales14@hotmail.com">juliorosales14@hotmail.com</a> <a href="mailto:jrosales@unjfsc.edu.pe">jrosales@unjfsc.edu.pe</a>	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, que hace parte de la investigación titulada: *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL DE BARRANCA, 2021*. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente: aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: CHRISTIAN GIMMAREO HORRGO FERRERA  
FORMACIÓN ACADÉMICA: C.P.C. CURSO DE PÓSGRADO COLEGIO  
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Departamento de Contratación y Presupuesto  
TIEMPO 5A, 2A, 8D CARGO ACTUAL JEFE AJUSTO DEL DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN  
INSTITUCIÓN: FUERZA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS MUNICIPALES DE PASTORENA S.A.

Objetivo de la investigación:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS  
TÍTULO DE LA TESIS:

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Planación	¿La institución donde labora define y establece la Misión y Visión?	4	4	3	4	
	¿Se encuentra claramente definida y establecido los Valores y políticas en su centro de trabajo?	4	4	3	4	
	¿La institución donde labora realiza un diagnóstico de problemas?	4	4	4	4	
	¿La institución donde labora realiza Planación en las actividades, los servicios y/o direcciones?	4	4	4	4	
Organización	¿La institución da a conocer la estructura organizacional actualizada del Hospital?	4	4	4	4	
	¿Considera que sus labores y tareas, son asignadas de acuerdo a sus habilidades?	4	4	4	4	
	¿Los trabajadores tienen claridad en las tareas y funciones que debe desempeñar?	4	4	4	4	
	¿Dispone con el equipo e insumos necesarios en los servicios y/o direcciones?	4	4	4	4	
Dirección	¿Se encuentra bien recompensado por su trabajo?	3	3	3	3	
	¿Usted forma parte de la toma de decisiones de mando en los servicios y/o direcciones y su opinión es tomada en cuenta?	4	4	4	4	
	¿Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?	3	3	3	3	
	¿Confianza con su jefe inmediato sobre las labores a ejecutarse?	3	3	3	3	
Control	¿Existen mecanismos de control anticipada en su servicio y/o dirección?	4	4	4	4	
	¿Su desempeño administrativo al usuario tiene que ver con algún estándar de calidad?	4	4	4	4	
	¿Es controlada la entrada y salida del personal del departamento en que laboras?	4	4	4	4	
	¿Es controlado el presupuesto y los gastos de su servicio y/o dirección en que laboras?	4	4	4	4	
	¿Cuenta con la tecnología adecuada y moderada?	4	4	4	4	

Aspecto Tangible	¿La institución tiene un ambiente adecuado para la atención al usuario?	4	3	4	4
	¿La institución se encuentra con las señalizaciones adecuadas que ordenan defensa civil y Susalud?	4	4	4	4
	¿Cuenta con acceso rápido dentro de la ciudad?	4	4	4	4
	¿El hospital cuenta con rampas de accesos para usuarios con discapacidad?	4	4	4	4
Confiabilidad	¿La farmacia tiene los medicamentos que recetan los médicos?	4	4	4	4
	¿Muestran disposición para atender al usuario?	3	3	3	4
	¿Tienen interés por las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo?	4	4	4	4
	¿Brindan atención eficiente al usuario?	4	4	4	4
Capacidad de respuesta	¿Brindan información clara y sencilla al usuario?	4	4	4	4
	¿Comprenden la necesidad de los usuarios cuando llegan por una atención?	4	4	4	4
	¿Brindan atención personalizada a los usuarios que son atendidos en el hospital?	4	4	4	4
Seguridad	¿Conocen y le dan soluciones a sus problemas y necesidades del usuario?	4	4	4	4

Calificar de 1 a 4 puntos.  
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Validado por:	CHRISTIAN GIANMARCO HIDALGO FIGUEROA		Fecha:
	Teléfono:	997152256	email: christian_9_6@hotmail.com