



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis
“Dialilife” ciudad de Quevedo – Ecuador 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Zambrano Jiménez, Yoconda Maritza (ORCID: 0000-0001-8177-5921)

ASESOR:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de la Salud

PIURA — PERÚ

2022

Agradecimiento

Dedico la presente tesis a mi hija porque es mi inspiración, fortaleza y me das las fuerzas necesarias para luchar y conseguir mis metas.

A mis padres por dar todo sin esperar nada a cambio.

Dedicatoria

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A la Universidad Cesar Vallejos por permitirnos cumplir mi sueño y anhelos profesionales y de incrementar mis conocimientos y ser competente en el mundo profesional.

Un reconocimiento al equipo de docentes que interactuaron e impulsaron la investigación y desarrollo de esta tesis.

Índice de contenidos

Carátula	
Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSION.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de gestión administrativa según percepción del usuario.....	22
Tabla 2: Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa.....	23
Tabla 3: Nivel de satisfacción del usuario.....	24
Tabla 4: Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario.....	25
Tabla 5: Coeficiente Kolgomorov Smirnov	26
Tabla 6: Coeficiente de correlación de Spearman entre gestión administrativa y satisfacción del usuario.....	27
Tabla 7: Coeficiente de correlación de Spearman entre la planeación y la satisfacción del usuario.....	28
Tabla 8: Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión organización y satisfacción del usuario.....	29
Tabla 9: Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario.....	26
Tabla 10: Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión control y satisfacción del usuario.....	27
Tabla 11: Coeficiente de confiabilidad de la variable gestión administrativa.....	50
Tabla 12: Coeficiente de confiabilidad de la variable satisfacción.....	51

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de gestión administrativa según el usuario.....	22
Figura 2: Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa	23
Figura 3: Nivel de satisfacción del usuario.....	24
Figura 4: Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario	25

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención en la unidad de hemodiálisis “DialiLife” Quevedo 2021. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, de corte transversal descriptivo y correlacional. La población fue compuesta por 150 pacientes que asisten al servicio de Hemodiálisis, la muestra se obtuvo por procedimiento no probabilístico intencionado siendo la misma población como muestra, y que cumplan con los criterios de inclusión, para recolectar la información se construyeron dos instrumentos, los cuales fueron validados por expertos y mostraron alta confiabilidad. Resultados: La gestión administrativa correlaciona en un nivel alto, estadísticamente significativo ($\rho = ,825$, $p = .000$) convirtiéndose en un aspecto interesante, en cuanto a las dimensiones la planeación, organización, dirección y control correlacionan significativamente con la satisfacción del usuario. En conclusión, la gestión administrativa es un predictor importante que se relaciona con los factores eficacia, eficiencia, buen trato y comodidad de la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción, control, dirección.

Abstract

The present research had as general objective: To determine the relationship between administrative management and the satisfaction of users of care services in the hemodialysis unit "DialiLife" Quevedo 2021. The type of research was basic, non-experimental design, of descriptive and correlational cross section. The population consisted of 150 patients who attend the Hemodialysis service, the sample was obtained by an intentional non-probabilistic procedure, the same population being the sample, and meeting the inclusion criteria, to collect the information, two instruments were constructed, which they were validated by experts and showed high reliability. Results: Administrative management correlates at a high level, statistically significant ($\rho = .825$, $p = .000$) becoming an interesting aspect, in terms of dimensions planning, organization, direction and control significantly correlate with user satisfaction. In conclusion, administrative management is an important predictor that is related to the factors effectiveness, efficiency, good treatment and comfort of user satisfaction.

Keywords: Administrative management, satisfaction, control, direction.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa de las instituciones de salud en la actualidad vienen evolucionando, a tal punto que se consideran como empresas prestadoras de salud, por ende, tienen la finalidad de atender de la mejor manera los ideales de los usuarios para complacer sus exigencias, sin dejar de lado la calidad, para ello, deben apoyarse en los pilares de la gestión administrativa como los son la planeación, organización, la satisfacción de los usuarios, la evaluación de la gestión y la satisfacción de los empleados de la institución, quienes son el pilar fundamental de toda institución u organización (Cabana, 2018).

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS (2017) uno de los elementos más importantes en los servicios médicos en los ámbitos internacionales, nacional e institucionales es la atención que se le brinde al usuario, por lo que es importante poner atención a sus percepciones respecto a los servicios que se le brindan. Se hace énfasis en que la calidad en la atención médica es un elemento indiscutible, debido a que es necesario un proceso eficaz en cada uno de los niveles de atención en los establecimientos de salud, este elemento se evidencia en países desarrollados, donde la atención médica tiene niveles, tanto de seguridad como de calidad, mucho más estructurados.

En Latinoamérica, empezando por México, Suástegui, et al. (2017) mencionan que, en los distintos servicios de salud los procesos administrativos no son conocidos por una gran parte de los profesionales de la salud, además el autor señala que, si bien suelen aplicarse estos procesos, pero no se formales y muchas veces se emplean de manera parcial, lo que trae como consecuencia una insatisfacción al usuario. El autor señala que un 10% de ellos tuvieron problemas para su pronta atención, también mencionan que, no hay programas de capacitación para el personal ni existe una adecuada planificación estratégica, y hay desconocimientos de la gestión administrativa. Vásquez et al. (2018) indica en relación a la satisfacción del usuario que en

México existe una buena satisfacción con la consulta del médico familiar (65%), al contrario de la atención de la enfermera la cual fue considerada como deficiente.

En Perú, Bravo (2019) concluye que la satisfacción de los usuarios es deficiente en los establecimientos de salud, y que la gestión administrativa llevada por las mismas, no es de lo más óptima por lo tanto se traduce que una gestión administrativa deficiente, conlleva a que la satisfacción del usuario sea igual deficiente. Por otro lado, Vásquez (2018) menciona la existencia de insuficiencias en la organización de la mayor parte de establecimientos dedicados a prestar servicios de salud; estas insuficiencias están respaldadas por la deficiente motivación que reciben los empleados de salud, así como la inadecuada planificación en los procesos de compras y adquisiciones que se utilizan para el desarrollo de tecnologías, las cuales se encuentran en un evidente estado obsoleto. Por ende, capacitar al personal es un elemento completamente necesario.

Mientras que Flores (2017), manifiesta que la percepción de los pacientes en cuanto a la satisfacción por la atención, y la gestión administrativa es del 72% regular lo que coinciden con Paredes (2016), quien descubrió que la mayor parte de los usuarios externos se encuentran insatisfechos respecto a la gestión administrativa del servicio. Este elemento afectaría directamente a los resultados que reciben los usuarios respecto a calidad de atención y productividad, coincidiendo con el 81% de satisfacción de los pacientes en relación a la presentación del personal.

En Ecuador, la gestión administrativa dentro de las organizaciones de salud, se tornan de manera lenta, es deficiente y poco efectivo en cuanto al manejo de los recursos, si bien este contexto es considerado normal, debido a las repercusiones que ha tenido la Pandemia por COVID-19, así como la crisis económica que atraviesa el país, todo esto genera malestar en los usuarios finales del servicio de Hemodiálisis y también del personal que laboran las instituciones de salud (Jiménez & Muñoz, 2020). Por otra parte, (Ocaña, 2018) se encontró que un 77% y un 73% de usuarios están satisfechos con los equipos y la infraestructura de los establecimientos de salud, esto como

resultado de la medición de satisfacción en las organizaciones que operan en atención primaria. Por otro lado, el 81% de los encuestados indican satisfacción con el aspecto y apariencia de los empleados en los establecimientos. No obstante, el 19% manifestó insatisfacción respecto a ese elemento.

En otras palabras, una de las principales problemáticas encontradas, es la falta de dirección y gestión en las instituciones de salud, por inconvenientes que van desde el tipo de manejo de la institución, pasando por la ausencia de personal, la poca capacitación de talento humano existente, hasta la falta de recursos, una débil planificación de las actividades, todo esto va a repercutir en la calidad de atención que reciben los usuarios de la unidad de hemodiálisis, como una institución que presta el servicio de Hemodiálisis a la población del cantón Quevedo (Ecuador), más que solamente ofrecer un servicio óptimo en cuanto a la atención y prevención de la insuficiencia renal, busca crear satisfacción en sus usuarios, para ello es necesario que se lleve una correcta gestión administrativa. Ante lo descrito se plantea la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis “Dialilife” ciudad de Quevedo – Ecuador 2021?

La relevancia del tema radica en que los encargados del área administrativa y de gestión de la unidad de hemodiálisis, no manejan de manera adecuada los recursos que son asignados, lo que se traduce en que la gestión de salud sea deficiente y poco efectiva, a esto se suma que no poseen los elementos necesarios para garantizar la buena atención de los usuarios, en ese sentido es necesario los resultados de la investigación para poder plantear algunas recomendaciones para fortalecer la gestión y mejorar los niveles de satisfacción. A nivel teórico, el estudio utiliza las últimas teorías centradas en las dos variables de tal manera que permitan tener el sustento de la relación entre las variables.

El objetivo que se plantea es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención en la unidad de hemodiálisis “Dialilife” Quevedo 2021. Y como objetivos específicos: Identificar la relación entre la planeación y la satisfacción de los

usuarios, establecer la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios, identificar la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios y demostrar la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios.

La hipótesis a demostrar es: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención en la unidad de hemodiálisis "Dialilife" Quevedo 2021. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios, existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios, existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios y existe relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

Se han consultado los siguientes estudios

Gamero (2021) realiza la investigación en Perú sobre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano ESSALUD de Tacna. Como objetivo de investigación se planteó delimitar la influencia de la variable gestión administrativa en la satisfacción del usuario externo. La investigación fue básica, de diseño no experimental, descriptiva, transversal y correlacional, la muestra la conformó 338 usuarios externos a los cuales se les aplicó los dos cuestionarios. El resultado obtenido muestra que hay un impacto significativo por parte de la gestión administrativa sobre la satisfacción del cliente externo ($r=,999$, $p= 0.000$) además, se encontró un nivel de aceptación de 68,34% en ambas variables.

Gutiérrez (2018) investigó la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, donde como objetivo se planteó mostrar la correlación entre las dos variables en el establecimiento indicado. El estudio es de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental y se aplicó a una muestra de 36 personas que conforman el personal administrativo, así como 40 usuarios externos. Además, se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario de escala Likert como instrumento principal. En conclusión, se asevera que ambas variables no muestran correlación ($Rho=0,273$; $p>0,05$), lo que las convierte en independientes y sin mostrar asociación entre ellas.

Rojas (2020) presentó el estudio referido a: «Gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en el centro de atención primaria III Punchana de la Red Asistencial de Loreto»; en este estudio se planteó como meta principal determinar esa asociación entre ambas variables estudiadas. En ese sentido la investigación fue propuesta de manera descriptiva con correlación, de diseño no experimental y corte transversal. La población fue de 41.466 y como muestra 381 asegurados. Como resultado, se obtuvo una importante correlación entre ambas variables lo que permite señalar que la gestión tiene una implicancia en la calidad de los servicios que se ofrecen dentro del

establecimiento de salud, siendo regular la primera variable (62,5%) y moderado la segunda (73,8%), por lo tanto, es necesario tener un control adecuado en la calidad del servicio.

Cabrera & Huamán (2018), plantearon el estudio sobre: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Red de Salud de Ambo, Huánuco. La meta del presente trabajo fue determinar la presencia de relación entre ambos constructos evaluados. La investigación fue de tipo no experimental – descriptivo con diseño correlacional; por otro lado, 11 trabajadores fueron la población en cuestión y la muestra fue de tipo censal. Respecto a los instrumentos y la técnica, estos fueron el cuestionario de preguntas. En conclusión, y tomando en cuenta el resultado del estadístico no paramétrico (Rho) se pudo encontrar la no presencia de correlación entre las dos variables evaluadas, por lo que se considera que los niveles de calidad del servicio encontrados no están asociados a la forma como se gestiona la Red de salud.

A nivel nacional, se han encontrado el estudio de Gómez (2021) elabora el estudio donde se analizó la gestión desde la administración y la calidad del servicio en emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. Este estudio tuvo como finalidad analizar la correlación existente entre ambas variables como factores importantes para una buena atención en salud. Fue planteado desde la perspectiva cuantitativa, transaccional, no experimental descriptivo con una muestra total de 150 usuarios, se recolectaron los datos con una encuesta y una entrevista. Como resultado, se obtuvo que el personal de salud de emergencia tiene algunas deficiencias en lo que respecta organización de funciones, normas de atención, desconocimiento de manuales, de funciones de equipos intrahospitalarios, deficiente información ofertada al paciente de esta Institución de salud pública y el 50% de los usuarios están algo de acuerdo con el buen trato y amabilidad brindado por el personal de salud hacia los usuarios y finalmente el 53% expresó que el servicio posee equipos de apariencia moderna. En conclusión, se determina que el personal perteneciente al sector de salud no tiene conocimiento de algunas de las características de esta Institución de Salud Pública. Además,

la aplicación de una correcta gestión administrativa es esencial para ofrecer un servicio de calidad.

En el 2020, Loor, planteó la investigación referida a gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. Investigación básica, elaborada desde el paradigma cuantitativo, no experimental, transaccional correlacional. La unidad de análisis estuvo conformada por un total de 116 116 usuarios, donde 81 de ellos fueron usuarios externos y 35 usuarios internos, para obtener la información utilizó instrumentos adaptados para ambas variables, los cuales cumplieron con la validez y confiabilidad. En síntesis, se halló la existencia de una asociación considerable positiva entre las dos variables ($\rho=0,591$; $p < 0,05$), lo que demuestra que la satisfacción del usuario está determinada por los niveles de gestión administrativa que se ejecute en la institución evaluada, además se encontró un nivel alto en ambos constructos, así como en sus dimensiones.

Coloma (2020) realizó el estudio sobre: Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. El objetivo de la investigación fue analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes. Metodológicamente se siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal, siendo la muestra un total de 524 usuarios a los cuales se les aplicó el cuestionario como instrumento. Como resultados se encontró que tanto el equipamiento, la infraestructura, la presencia del personal, la limpieza del centro, las camas y camillas, así como la comodidad fueron, los usuarios mostraron estar satisfechos con estos indicadores, por el contrario, el tiempo de espera, el cumplimiento del horario del personal de salud, la disponibilidad de ayudarlo a resolver sus inconvenientes y que tanto inspira confianza el personal fueron categorizados en una alta insatisfacción. En conclusión, ambas variables muestran relaciones importantes.

En estos tiempos de emergencia sanitaria, la atención hacia los pacientes demanda una óptima atención médica como condición básica para mejorar su

nivel de vida. Por ende, la preocupación principal de los pacientes es la mejora de la calidad de la asistencia sanitaria a partir de una gestión administrativa adecuada que permita recibir todas las atenciones médicas que correspondan, en ese sentido la gestión administrativa cobra una importante labor dentro de la satisfacción de los usuarios.

Teóricamente la gestión administrativa en salud, ha venido evolucionando su concepto favorablemente, así se tiene que Anzola (2002), señala que este concepto se entiende como las acciones emprendidas para gestionar el esfuerzo de un grupo, en otras palabras, la forma en la que se buscan alcanzar metas y objetivos con la colaboración de un grupo de personas y cosas a través de la realización de ciertas tareas o labores esenciales, como la planeación, organización, dirección y control. En ese sentido, Diez (2001) lo definió como el grupo de acciones que están orientadas a gestionar los recursos disponibles necesarios para cumplir con los objetivos pre establecidos por la institución los cuales tendrán un efecto importante en la percepción de la satisfacción del usuario.

Asimismo, Pérez y Otero (2012), afirmó que la gestión administrativa se define como las acciones a través de las cuales el gerente de la empresa ejecuta los proyectos, mediante la planificación, la dirección, la coordinación y el control. En este sentido los autores coinciden que son acciones orientadas a alcanzar los objetivos para brindar una buena atención. Por otro lado, la gestión administrativa en el ámbito de salud se define como el estudio de la dirección consciente y sistemática respecto al sistema de salud pública y que busca mejorar o mantener la salud de la persona. Esto implica los elementos como la planeación, organización, dirección y control, los cuales tienen un impacto positivo en la satisfacción del usuario (Huisa, 2013).

Díaz, et al (2009), detalla que toda la gestión administrativa es todo aquello que está orientado a gestionar recursos, con el único fin de alcanzar los objetivos que se establecieron por la institución en un determinado tiempo. Dado a las nuevas tendencias en salud, en el 2015, la Organización Mundial de la Salud (OMS) detalla que la gestión en salud son procesos donde se

deben establecer actividades como planificar, además de organizar el conjunto de acciones coordinadas, asimismo se establece la ejecución y control de los recursos tanto humanos como materiales con los cuales se cuentan para poder brindar el mejor servicio en salud, esto permitirá lograr los objetivos (eficacia) con el mejor uso de recursos con los que se dispongan (eficiencia)

La presente investigación asume el concepto de Amador (2003), afirma que cualquier proceso administrativo se basa en la planificación e implementación de la base de la organización y formación de componentes de la organización, con la finalidad de supervisar las acciones, con sus componentes de planificación, organización, dirección y control.

En relación a las bases teóricas de la gestión administrativas en salud, se basa en los nuevos enfoques de la gestión sanitaria en salud, que según Barros et al (2006), señala que la gestión por procesos se define como una estrategia hecha en base a los principios de calidad, que permite a los expertos conocer los aspectos que se deben mejorar, además de las herramientas necesarias para la mejora. En el sistema sanitario, gestionar por procesos es hacer coordinación de los recursos totales del sistema, ofrecerlos al servicio del ciudadano de manera oportuna y garantizar una correcta atención sanitaria global, continua e individualizada, mediante servicios eficientes y de calidad, que complazcan las necesidades y expectativas respecto a la salud y los sistemas sanitarios. Son cuatro los procesos bajo este enfoque la cual están asociados a la misión de la organización, mapa de procesos de la organización, identificación de los procesos y de los responsables, así como la elaboración de los planes de mejora continua.

Por su parte Cabo (2014) señala que este enfoque permite a los establecimientos de salud, gestionar sus objetivos los cuales son transformados en metas cuantificables por lo tanto manifiesta que es necesario tener un sistema de contabilidad que permita conocer numéricamente los avances y poder hacer las comparaciones con aquello que se pretendía lograr, otro punto que señala el autor es que se debe disponer

de capacidad de decisión, esto exige que, para que exista una correcta gestión, la autoridad o persona responsable se delejen y se comparta entre los miembros del grupo de salud, además indica que para lograr las metas se debe dotar a los establecimientos de salud de equipos, materiales y personal adecuado para lograr una calidad del servicio.

Con la finalidad de buscar mayor equidad, economía, eficiencia, efectividad y calidad de los servicios enfocados en salud, se han realizado cambios en el sistema que son parte de las reformas pertenecientes al sector público y se han iniciado en los países desarrollados y después en los de economía dependiente. En ese sentido, en el sistema de salud es necesario nuevas formas de gestionar y de financiar del sistema, de modo que se logren las metas y los objetivos establecidos para satisfacer las necesidades de la comunidad. Gestionar los servicios conlleva un conocimiento amplio de los componentes involucrados en el sistema, especialmente en organización que contribuya a la calidad de los servicios y por ende en la satisfacción del usuario (Molina, 2001).

Las dimensiones de la gestión administrativa están sustentadas bajo los enfoques teóricos de los nuevos sistemas gestión en salud y Amador (2003) las cuales son. planificación, organización, dirección y control.

La dimensión planificación según Koontz et al. (2012) se explica como la base de las funciones gerenciales totales, las cuales consisten en planificar objetivos y misiones, además de tomar acción respecto a lo que se necesita para conseguirlo. Por otro lado, es necesario tomar una decisión, en otras palabras, escoger una opción entre muchas alternativas, de forma en que los planes generen un enfoque de tipo racional para lograr los objetivos preestablecidos. 108). Münch (2010) explicó que planificar se entiende como la elección del camino hacia el que se encaminará la organización, así como los resultados que busca alcanzar mediante el análisis del entorno y la definición de estrategias para mitigar los riesgos que impidan conseguir el objetivo y visión organizacional con una máxima probabilidad de éxito.

Amador (2008) argumenta que planificar es la determinación del cómo, qué, cuándo, dónde, en otras preguntas que responden el concepto de la planificación administrativa. Además, explica que el hecho de planificar es mitigar el desastre y sacar provecho de los recursos disponibles; en ese sentido, la planificación reúne con anticipación los objetivos de los gerentes y directivos y estos demuestran la efectividad laboral, en este sentido en los sistemas de salud se deben planificar programas preventivos, desarrollar convenios para la mejora de la salud de los pacientes, asimismo implica disponer de personal capacitado así como ambientes adecuados para la atención del usuario.

Por su parte Ponce (2000), afirma que planificar se basa en decidir concretamente el camino de acción que se espera seguir, determinando qué principios orientarán ese camino, las operaciones necesarias y la definición de los tiempos y cifras para realizarlo. Cuando esta planificación es oportuna la satisfacción del usuario es considerable.

Huisa (2013) sostiene que, en la planificación dentro de la gestión administrativa, los colaboradores que poseen un puesto de primera acción deben enfocarse en la planificación, determinando con exactitud los objetivos de la organización, teniendo en cuenta el contexto real, con la finalidad de poder cumplir con los objetivos establecidos en un inicio por el equipo.

La segunda dimensión organización, Amador (2008) hace énfasis en que las organizaciones esperan conseguir los objetivos de las instituciones, mediante los recursos financieros, humanos y la programación de actividades, desde la visión del usuario la organización debe servir para que el cliente este satisfecho con sus expectativas puestas en el servicio que se le ofrece.

Román (2016), señala que, llevando a la organización hacia la visión del usuario, esta se encuentra vinculada con las funciones de los trabajadores y las diversas áreas, debido a que es usual que los usuarios externos vayan de un servicio a otro, dependiendo de la patología que presente el paciente. Asimismo, cada día el usuario externo es más exigente y cuestiona cada vez

más a las actuales organizaciones de salud, esto se debe a que se encuentran en un cambio epidemiológico y demográfico constante, por lo que constantemente se encuentran presionando a las instituciones a adaptarse a nuevos modelos de respuesta según la demanda. En ese sentido Hellriegel (2009) señala que cuando la organización funciona correctamente, los directivos y gerentes pueden coordinar de forma efectiva los recursos materiales, humanos y de información, los cuales repercuten en la satisfacción de los usuarios.

Stoner (2009), manifiesta que la organización se define como la función de administrar y es parte íntegra del proceso administrativo. En ese sentido, la organización hace referencia a la acción de organizar, estructurar y constituir los recursos y el personal involucrado en la gestión, así como también construir vínculos entre ellos y tener en cuenta los atributos de cada uno, en ese sentido implica que en los sistemas de salud se organicen actividades como campañas médicas, charlas de información, programas de atención que permitan mantener al usuario informado de todo lo que acontece en el establecimiento de salud.

La tercera dimensión es la dirección, Münch (2010) afirma que este término abarca 4 elementos, los cuales son: a) toma de decisiones, se define como el procedimiento sistemático y racional por el cual se hace una selección entre múltiples opciones la alternativa óptima; b) motivación, mediante este factor, los trabajadores realizan su trabajo con agrado y responsabilidad, según los estándares impuestos. Además, se da la posibilidad de obtener por parte de ellos lealtad y compromiso del factor humano; c) comunicación, proceso mediante el cual se emite y recibe información relevante y, d) liderazgo, definida como la capacidad de una persona para guiar e influir correctamente a sus seguidores hacia un objetivo o visión.

En ese sentido Chiavenato (2012) hace énfasis en esta dimensión la cual implica la acción de poder estimular la empresa, en otras palabras, esta dimensión está vinculada con la acción y la disposición de los recursos humanos de la empresa. Esto implica, por ejemplo, que se evite las demoras

en las citas en los servicios de salud, disminuir los lapsos de espera en atención y fortalecer los procesos de comunicación entre el usuario y el servidor de salud.

La última dimensión control, Robbins, (2005) señala que se define como el proceso de regularizar las actividades y asegurarse de que se estén cumpliendo las acciones que fueron planificadas, así como corregir alguna desviación importante. Scanlan (2000), por otro lado, afirma que la acción de controlar es indispensable en las organizaciones debido a que a través del control se busca verificar que la conducta de los empleados está dentro de los límites fijados previamente, de otra manera, tomar las acciones correctivas necesarias. El control será efectivo solo si se desarrolla de forma integral y se aplica constantemente en la institución (Münch, 2010).

Respecto a la segunda variable, satisfacción del usuario, esta hace referencia al ámbito subjetivo del paciente (Colunga, et al. 2007). Es importante medir qué tan satisfechos están los usuarios respecto a los servicios sanitarios, puesto que un paciente que está satisfecho con el servicio, se mostrará dispuesto a continuar con las instrucciones médicas, terapéuticas que lo llevarán a mejorar su salud. López (2012) afirma que el nivel de satisfacción del usuario externo es la impresión que se lleva el paciente antes de recibir la atención, respecto a la percepción que se lleva una vez prestado el servicio.

En esta misma línea Zeithaml y Bitner (2002) señalan que este concepto está directamente vinculado con la valoración de un servicio o producto; si este no cumplió con nuestras necesidades o expectativas, se considerará que ha fracasado, o sea causó insatisfacción. Es por eso que la satisfacción está influida por las características de un servicio o producto y por perspectiva de calidad. Rey (2000), comenta que la satisfacción del usuario está influenciada por la subjetividad de lo exitoso que fue en el sistema de información, por lo que es útil como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que casi nunca están disponibles.

Por su parte Gosso (2008), hace énfasis en que la satisfacción es producto de la valoración realizada por el usuario después de consumir un servicio, en ese momento evaluará si el producto suplió sus necesidades y cumplió sus expectativas en relación a la eficacia, eficiencia, buen trato y comodidad. Esto se define también como un estado del usuario en representación de su lado intelectual, material, emocional, ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Aquel estado siempre será parte del juicio de la evaluación, ya que contrastan tanto los objetivos como las expectativas de los resultados que se obtuvieron (Hernández, 2011).

La teoría que sostiene esta variable satisfacción del usuario externo, se llama teoría de dos factores respecto a la satisfacción del paciente. La teoría afirma que las dimensiones de la prestación del servicio están relacionadas con la satisfacción del usuario, mientras que otras se encuentran relacionadas con la insatisfacción. Swan y Combs (1976), y Silvestre & Johnston (1990) explican la teoría de los dos factores respecto al ámbito de la satisfacción del cliente. Sin embargo, ninguno de los estudios determina la existencia de dimensiones que únicamente generen satisfacción o insatisfacción. Aunque sí existen dimensiones vinculadas a la satisfacción o a la insatisfacción (Huamán, 2017).

De acuerdo a León (2009) los clientes que se muestran satisfechos se encargan de transmitir sus buenas experiencias con tres personas y se disponen a pagar un monto extra a cambio de "satisfacción extra". Sin embargo, un cliente que no está satisfecho expresa su insatisfacción a once personas más. Del otro lado, Hoffman y Bateson (2002) afirma que los clientes estén satisfechos no es algo imposible, puesto que es necesario únicamente suplir o superar expectativas, lo que beneficiará a la empresa.

En relación a las dimensiones de la variable, se han trabajado bajo los postulados de Gosso (2008) quien plantea cuatro aspectos dentro de la satisfacción, las cuales son: eficacia, eficiencia, buen trato y comodidad.

La dimensión de eficacia se define como la medida que, mediante actividades, permite llegar a los objetivos propuestos o metas establecidas. Además, evalúa el impacto de la actividad que hacemos, del servicio que entregamos o del producto que ofrecemos. Producir 100% de efectividad no es suficiente, lo verdaderamente necesario es que los servicios o productos sean los necesarios y puedan suplir las necesidades de los clientes. Por ende, se considera que la eficacia es un criterio que se relaciona directamente con la calidad (adecuación al uso, satisfacción del cliente) (Gosso, 2008).

La segunda dimensión, eficiencia, se define como la correcta utilización de recursos, de tal manera que se consiga resultados óptimos con una mínima inversión, implica que los servicios de salud puedan brindar información oportuna, se cuente con equipos disponibles para la atención, que se muestre interés por la salud del paciente (Gosso, 2008). Por otro lado, también se considera como el grado por el cual el sistema dedicado a salud realiza la contribución máxima respecto a los objetivos sociales entregados los recursos que se encuentran disponibles. Al obtenerse resultados óptimos con un mínimo de uso de recursos, se incrementará la eficacia (Lam y Hernández, 2008).

La tercera dimensión, buen trato, se plantea como el derecho que los usuarios poseen para ser tratados como personas, en el cual involucra el respeto de la intimidad y privacidad y al trato cordial hacia las personas por parte del personal de salud en su totalidad (Puentes, 2008). Zeithaml y Bitner (2002) afirmaron que esta dimensión está bastante relacionada con la atención particular brindada a los clientes, puesto que se les considera a todos como único y especiales. En esta dimensión, se hace énfasis en lo importante que quieren sentirse los clientes; es esta la base en la que se trabaja la percepción generada para cada uno.

III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque

La presente investigación sigue un enfoque cuantitativo, según Hernández, et al. (2014) se hace uso de la recolección de datos con la finalidad de poner a prueba la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, teniendo como objetivo determinar las pautas de comportamiento y poner a prueba las teorías.

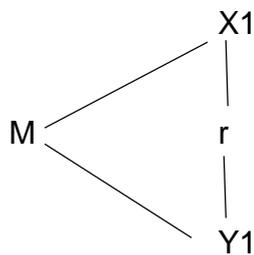
Tipo

El tipo de estudio según su naturaleza es considerada básica, según Carrasco (2006), debido a que no tiene inmediatos propósitos aplicativos, ya que solo busca incrementar y ahondar todos los conocimientos de tipo científicos que existen respecto a la realidad. Está constituido por las teorías científicas como objeto de estudios, las cuales son analizadas para poder mejorar su contenido.

Diseño

El diseño usado es no experimental, el cual Carrasco (2006), afirma que un estudio considerado no experimental se define como aquellos cuyas variables no cuenta con manipulación intencional ni grupo de control o mucho menos experimental. Además, estudia y analiza los hechos y fenómenos de la realidad. Asimismo, es transversal, para Bernal (2006) los diseños reúnen datos en un momento en particular, en un lapso único y tiene como objetivo explicar las variables y estudiar la incidencia y vinculación en un momento dado. Finalmente, correlacional, dado que tiene como objetivo hallar el nivel de asociación existente entre las variables, por lo que vendría a ser una investigación que busca conocer el vínculo entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular.

El esquema es el siguiente



Dónde:

M= Muestra de usuarios

X1= Variable gestión administrativa

Y1= Variable satisfacción del usuario

R= Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

La gestión administrativa en el sector salud se define como la investigación de la dirección consciente y sistemática respecto al sistema de la salud pública y que se basan en mantener o mejorar la salud de la persona, esto implica elementos como la planeación, organización, dirección y control (Huisa, 2013)

Definición operacional

Es la percepción que tienen los usuarios de la en la unidad de hemodiálisis “Dialilife” de la ciudad de Quevedo, en relación a los aspectos que se llevan a cabo en la gestión administrativa que son planeación, organización, dirección y control, el cual será evaluado con el cuestionario GA.

Dimensiones

Planeación: Planificación de programas de salud, convenios, se dispone de personal para la atención y ambientes adecuados

Organización: Organización de charlas de información, organización de campañas, se cuenta con flujogramas y se organizan programa para cada etapa de la vida.

Dirección: Dificultades para las citas, tiempo de espera en la atención, tiempo en los resultados médicos y medios de comunicación.

Control: Orden de atención, personal suficiente, accesibilidad, personal identificado y se cumple con los horarios

Escala: ordinal

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual

La satisfacción es el producto de la evaluación que realiza el usuario después de haber consumido un servicio en base si se ha cumplido sus expectativas y necesidades en relación a la eficacia, eficiencia, buen trato y comodidad (Gosso, 2008).

Definición operacional

Es la evaluación que realiza el usuario respecto a la satisfacción en el servicio ofrecido en relación a la eficacia, eficiencia, buen trato y comodidad, el cual será evaluado con el cuestionario en escala de Likert

Dimensiones:

Eficacia: Se atiende sus demandas, servicio oportuno y personal capacitado para la atención.

Eficiencia: Información oportuna, e tiempo de espera para la atención, se respeta el orden de atención, se muestra interés por su salud y equipos disponibles

Buen trato: Atención sin diferencias, se respeta su privacidad y se le explica sus resultados de manera adecuada

Comodidad: Señalización adecuada, infraestructura, asientos cómodos y servicios higiénicos limpios

Escala: ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población se define según Tamayo (1997) como el fenómeno que se estudiará en su totalidad, en donde todos los que conformen la población tienen una particularidad en común, la cual se analiza y da como resultado los datos del estudio. La población de esta investigación se conforma por un total de 350 usuarios que asisten a la unidad de hemodiálisis "Dialilife" ciudad de Quevedo, los cuales son tratados en sus procesos de hemodiálisis.

Criterios de inclusión

- Usuarios de la unidad de hemodiálisis "Dialilife" ciudad de Quevedo
- Usuarios que tengan más de dos visitas a la unidad de hemodiálisis
- Usuarios que acepten formar parte del estudio

Muestra

La muestra estará conformada por un total de 150 usuarios que asisten a la unidad de hemodiálisis "Dialilife" ciudad de Quevedo.

Muestreo

El muestreo fue mediante la técnica de no probabilística intencionada.

Unidad de análisis

Pacientes que son atendidos en la unidad de hemodiálisis "Dialilife"

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta se define como la técnica para adquirir información de interés sociológico, a través de un formulario hecho previamente, por el cual es posible conocer la valoración u opinión del grupo o persona seleccionada resumido en una muestra sobre un determinado asunto (Tamayo, 2010)

Instrumentos

Según Chávez (2007), los instrumentos de investigación son los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. En la presente investigación se han construido dos instrumentos el primero para evaluar la variable gestión administrativa el cual está compuesto por un total de 21 preguntas, distribuidos en las 4 dimensiones y con una escala de Likert: 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre), los niveles obtenidos fueron: alta, regular y baja.

Para la segunda variable satisfacción del usuario, se ha construido un cuestionario compuesto por un total de 21 preguntas, distribuidos en las 4 dimensiones y con una escala de Likert: 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre), los niveles obtenidos fueron: insatisfecho, regularmente satisfecho y satisfecho.

Validez y confiabilidad

Respecto a la validez, ambos instrumentos luego de haber sido construidos y concluidos fueron dados como una validación, para ser sometidos al procedimiento de validez en cuanto a contenido por cuatro expertos, donde tres son de contenido y uno de ellos metodológico, los mismos que calificaron su coherencia, pertinencia y objetividad de los ítems planteados según sus dimensiones e indicadores, los expertos evaluaron a los instrumentos como válidos para ser aplicados a la muestra.

En cuanto a la confiabilidad, Palella et al. (2006), afirma que un instrumento se califica como confiable cuando los resultados obtenidos son relativamente similares, y son aplicados a personas en situaciones diferentes. Se realizó una prueba piloto a quince personas con características parecidas a la población objeto de estudio, con la finalidad de hallar la confiabilidad. De ese modo, se calculó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alpha Cronbach, a través de la tabulación en el programa SPSS Statistics.

El coeficiente obtenido de los ítems en el cuestionario de gestión administrativa fue de 0.986 interpretándose como muy altamente confiable y el cuestionario de satisfacción del usuario obtuvo un Alfa de 0.941, igualmente siendo altamente confiable.

3.5. Procedimientos

Antes de la aplicación de los instrumentos se contará con la autorización de la institución y se coordinarán las aplicaciones de los cuestionarios en la unidad de hemodiálisis "Dialilife" de la ciudad de Quevedo, los instrumentos serán aplicados durante dos semanas, en el turno de la mañana y se aplicará a los usuarios que cumplan con los criterios de inclusión y bajo la firma del consentimiento informado.

3.6. Método de análisis de datos

En este estudio se usó el programa de estadísticas SPSS v24 como técnica de análisis de datos; el sistema Windows hizo posible medir la variable que se estudiará, así como el proceso de obtener datos con la finalidad de conseguir el objetivo principal; respecto al procedimiento: Elaboración de base de datos, tabulación, construcción de tablas frecuenciales, así como gráficos. Para el análisis de correlación previamente se aplicará la prueba de ajuste de los datos, es decir de normalidad para determinar el coeficiente de correlación según corresponda.

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo de la investigación ha tomado en cuenta los principios éticos fundamentales, como es el respeto, justicia y privacidad a los datos de los usuarios que participan en el estudio. Asimismo, se cumplió con los derechos de autoría para esto se citaron y referenciaron a todos los autores consultados en el presente estudio.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

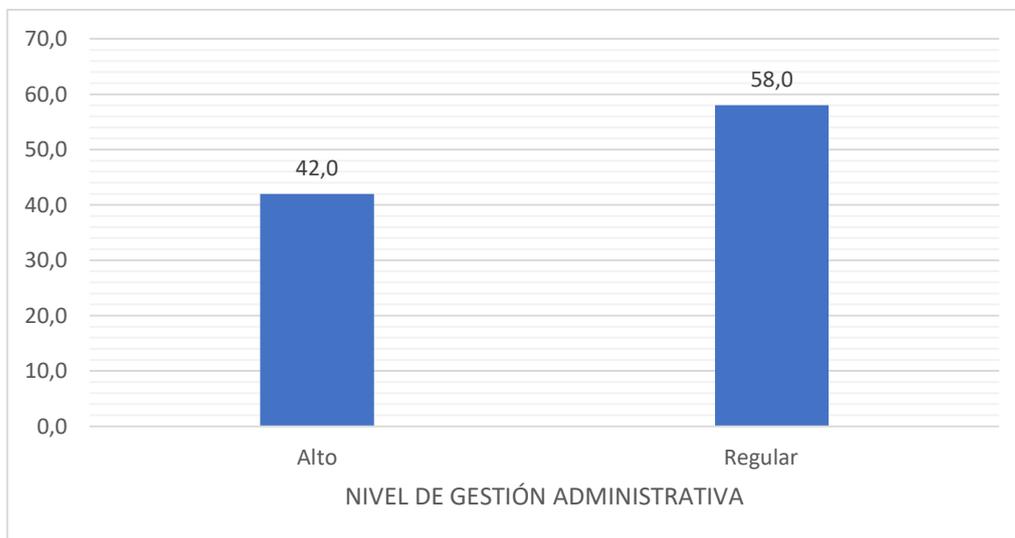
Tabla 1.

Nivel de gestión administrativa según el usuario en la unidad de hemodiálisis "Dialilife"

Nivel	Rango de puntajes	f	%
Alto	67 - 100	63	42.0
Regular	34 – 66	87	58.0
Baja	0 – 33	0	0.0
Total		150	100.0

Figura 1

Nivel de gestión administrativa



Los resultados de la tabla y figura 1, señalan que un poco más de la mitad de la muestra evaluada 58,0% obtuvo una puntuación que lo ubicó en la categoría de regular percepción sobre la gestión administrativa en la Unidad de Hemodiálisis, seguido de un 42,0% que la calificó como alto.

Tabla 2.

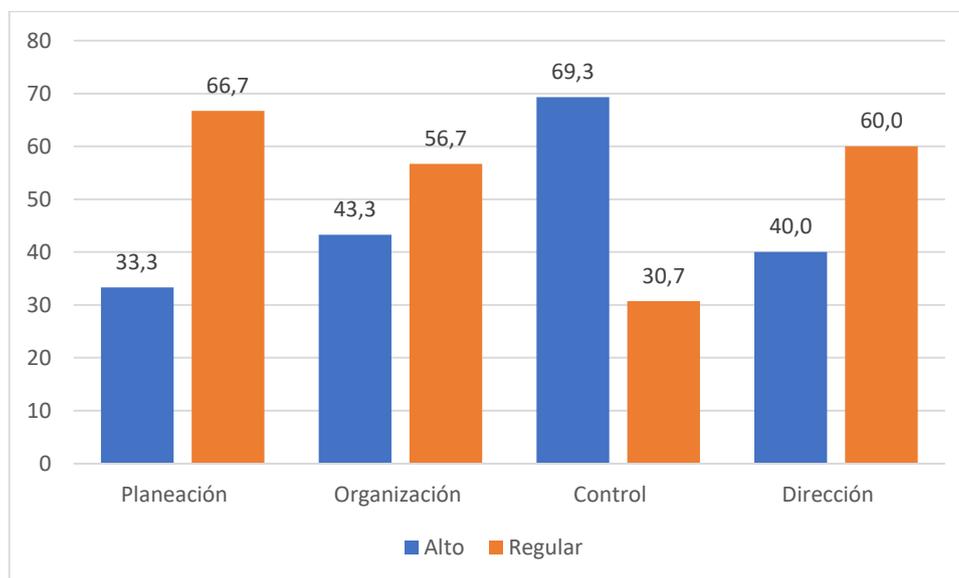
Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa del usuario en la unidad de hemodiálisis "Dialilife"

Dimensiones	Niveles					
	Alta		Regular		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Planeación	50	33.3	100	66.7	0	0.0
Organización	65	43.3	85	56.7	0	0.0
Control	104	69.3	46	30.7	0	0.0
Dirección	60	40.0	90	60.0	0	0.0

Nota: Cuestionario de gestión administrativa n=150

Figura 2

Nivel de las dimensiones de la gestión administrativa



Los resultados de la tabla y figura sobre las dimensiones de la gestión administrativa, nos permiten señalar que un poco más de la mitad de la muestra evaluada 66.7% obtuvieron una puntuación que los ubica en el nivel regular en la dimensión planeación, de igual forma en la dimensión organización el 56,7% calificó como regular y en cuanto al control de la gestión

administrativa se encontró un nivel regular, a diferencia de la dimensión control fue la única que presente un 69.3% en nivel alto.

Tabla 3.

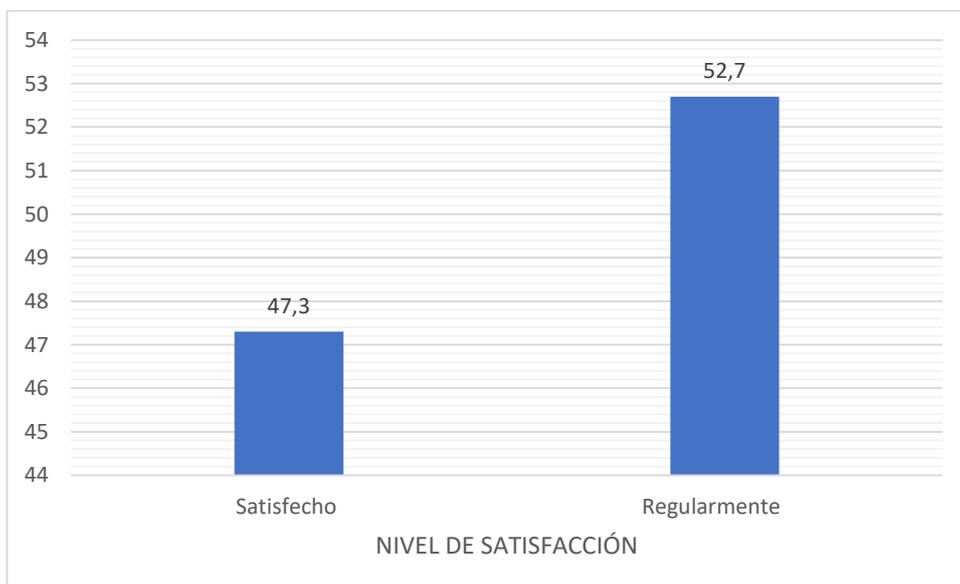
Nivel de satisfacción de los usuarios en la unidad de hemodiálisis "Dialilife"

Nivel	Rango de puntajes	f	%
Satisfecho	71 – 105	71	47.3
Regularmente	36 – 70	79	52.7
Insatisfecho	0 – 35	0	0.0
Total		150	100.0

Nota: Cuestionario de satisfacción al usuario

Figura 3.

Nivel de satisfacción de los usuarios



En relación al nivel de satisfacción del usuario por el servicio brindado en la Unidad de Hemodiálisis "Dialilife, podemos observar en la tabla y figura 3 que hay un ligero porcentaje de 52,7% de la muestra que se encuentran

regularmente satisfechos en el segundo gran grupo 47,3% considera estar satisfechos con la atención que se le brinda.

Tabla 4.

Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios en la unidad de hemodiálisis "Dialilife"

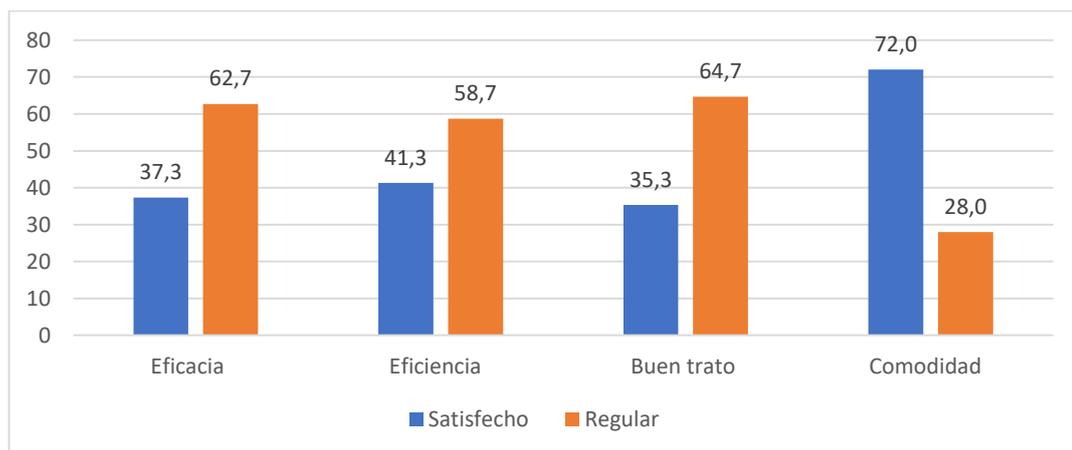
Dimensiones	Niveles					
	Satisfecho		Regular		Insatisfecho	
	f	%	f	%	f	%
Eficacia	56	37.3	94	62.7	0	0.0
Eficiencia	62	41.3	88	58.7	0	0.0
Buen trato	53	35.3	97	64.7	0	0.0
Comodidad	108	72.0	42	28.0	0	0.0

Nota: Cuestionario de satisfacción del usuario

n=150

Figura 4.

Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario



En la tabla y figura 4, se observa que el 62,7% del total de los usuarios que conforman la muestra de estudio consideran estar regularmente satisfechos con los procesos de eficacia en la atención, en el mismo nivel se ubicaron las dimensiones eficiencia con un 58,7% de los evaluados, asimismo consideran

estar regularmente satisfechos del buen trabajo según el 64,7% del grupo evaluado. Sin embargo, en la dimensión comodidad un gran porcentaje del 72% se encuentra satisfecho con esta dimensión.

Comprobación de hipótesis

Prueba de Normalidad de los datos

Tabla 5.

Coefficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,097	150	,001
Planeación	,178	150	,000
Organización	,141	150	,000
Dirección	,232	150	,000
Control	,221	150	,000
Satisfacción del usuario	,114	150	,000
Eficacia	,156	150	,000
Eficiencia	,162	150	,000
Buen trato	,200	150	,000
Comodidad	,154	150	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: Las puntuaciones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario presentan una distribución normal

Criterios de decisión estadística

Si $p < .05$: Se rechaza la Ho.

Si $p > .05$: Se acepta la Ho.

Decisión estadística:

Se rechaza la Ho, dado que las puntuaciones obtenidas indican que los datos no provienen de una distribución normal.

Interpretación:

En el análisis inferencial del Coeficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de la variable gestión administrativa y satisfacción del usuario, así como en sus dimensiones se encontró un p -valor $< .01$; lo que significa que se

rechaza la H_0 , que plantea que los datos siguen una distribución normal. Por tanto, para el análisis correlacional entre las variables y dimensiones debe aplicarse el estadígrafo no paramétrico de coeficiente de Correlación de rangos de Spearman.

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención en la Unidad de Hemodiálisis “Dialilife” Quevedo 2021.

Tabla 6.

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
Gestión administrativa	Rho Spearman	,825**
	Sig.	<,000
	d	Grande
	N	150

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención en la unidad de hemodiálisis “DialiLife” Quevedo 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención en la unidad de hemodiálisis “DialiLife” Quevedo 2021

Criterio de decisión estadística:

Si $p < .01$: Se rechaza la H_0 .

Si $p > .01$: Se acepta la H_0 .

Decisión estadística: Se rechaza la H_0 a nivel de significación de .01.

Interpretación:

En la tabla 6, se observa que en el análisis inferencial Rho de Spearman de la correlación entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario, se encontró un p-valor<.01; por lo tanto se rechaza la Ho; lo cual evidencia que existe una relación estadísticamente significativa con tamaño del efecto grande entre las dos variables (rho=.825; p<.01); es decir en la medida que el centro de Hemodiálisis los procesos de la gestión como planeación, organización, dirección y control se lleven a cabo de manera favorable se tendrá como consecuencia una pacientes satisfechos con el servicio que se les ofrece.

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre la planeación y la satisfacción de los usuarios

Tabla 7.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la planeación y la satisfacción del usuario.

		Eficacia	Eficiencia	Buen trato	Comodidad	Satisfacción del usuario
Planeación	Rho Spearman	,437**	,255**	,189*	,121	,308**
	Sig. (bilateral)	<,001	<,001	<,05	>,142	<,000
	d	Moderado	Pequeño	Pequeño	No hay	Pequeño
	N	150	150	150	150	150

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Prueba de Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios

Ho: No existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción de los usuarios

Interpretación:

En la tabla 7, se observa que en el análisis inferencial de la correlación entre la dimensión planeación y la variable satisfacción del usuario, se encontró un p-valor<.01; por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta Hi, con lo cual se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa, directa con tamaño del

efecto pequeño entre la dimensión planeación y la variable satisfacción del usuario ($Rho=.308$; $p<.0$), en cuanto a las dimensiones igualmente se presenta relación moderada con la dimensión eficacia ($Rho=.437$; $p<.01$), relación baja significativo con tamaño de efecto pequeño entre la planeación y la dimensión eficiencia ($Rho=.255$; $p<.01$), y buen trato de la satisfacción del usuario ($Rho=.189$; $p<.0$), a diferencia de la planeación y la dimensión comodidad no presentan correlación.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios

Tabla 8.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión organización y satisfacción del usuario.

		Eficacia	Eficiencia	Buen trato	Comodidad	Satisfacción del usuario
Organización	Rho	,434**	,830**	,363**	,356**	,691**
	Spearman					
	Sig. (bilateral)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,000
	d	Moderado	Grande	Moderado	Moderado	Grande
N		150	150	150	150	150

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios

Ho: No existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios

Interpretación:

En la tabla 8, se observa que en el análisis inferencial de la correlación entre la dimensión organización y la satisfacción del usuario, se encontró un p -valor $<.01$; por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , que señala la existencia de una relación estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto grande entre la organización y la satisfacción ($Rho=.691$; $p<.01$), lo que hace afirmar que

en la medida que se organicen actividades y se tomen en cuenta las necesidades de los pacientes la satisfacción del usuario será favorable. Se demuestra también correlaciones moderadas, directas estadísticamente significativas entre la organización y las dimensiones eficacia, buen trato y comodidad ($p = p < .01$) a diferencia de la dimensión eficiencia donde la correlación es alta.

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios

Tabla 9.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario

		Eficacia	Eficiencia	Buen trato	Comodidad	Satisfacción del usuario
Dirección	Rho Spearman	,053	,744**	,897**	,636**	,822**
	Sig. (bilateral)	>,05	<,001	<,001	<,001	<,000
	d	Nulo	Grande	Grande	Grande	Grande
	N	150	150	150	150	150

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios.

Interpretación:

En la tabla 9, se observa que en el análisis inferencial de la correlación entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario, se encontró un p -valor $< .01$; por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Hi, que señala la existencia de una relación estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto grande entre la dimensión dirección y la satisfacción ($Rho = .822$; $p < .01$), lo que hace afirmar que en la medida que los directivos tengan un mejor manejo de la gestión a partir de la dirección mayor será la satisfacción del usuario. Asimismo, se demuestra también correlaciones altas, directas estadísticamente significativas

entre la dirección y las dimensiones eficiencia, buen trato y comodidad ($p < .01$) a diferencia de la dimensión eficacia donde no existe correlación ($p = > .05$).

Objetivo específico 4

Demostrar la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios

Tabla 10.

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión control y la satisfacción del usuario

		Eficacia	Eficiencia	Buen trato	Comodidad	Satisfacción del usuario
Control	Rho Spearman	,035	,142	,202*	,244**	,288**
	Sig. (bilateral)	>,05	>,05	<,05	<,003	<,005
	d	Nulo	Nulo	Pequeño	Pequeño	Pequeño
	N	150	150	150	150	150

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios

Ho: No existe relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios.

Interpretación:

En la tabla 10, se observa que en el análisis inferencial de la correlación entre la dimensión control y la satisfacción del usuario, se encontró un p -valor $< .01$; por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Hi, que señala la existencia de una relación estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto pequeño entre la dimensión control y la satisfacción ($Rho = .288$; $p < .01$). Asimismo, se demuestra también correlaciones pequeñas, directas estadísticamente significativas entre el control y las dimensiones buen trato y comodidad ($p < .01$) a diferencia de las dimensiones eficacia y eficiencia donde no existe correlación ($p = > .05$).

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención en la unidad de hemodiálisis “DialiLife” Quevedo, durante el presente año, asimismo se planteó como objetivos específicos correlacionar las dimensiones planeación, organización, dirección y control de la gestión administrativa con la variable satisfacción del usuario, así como sus dimensiones.

A la luz de lo encontrado según los resultados estadísticos tanto descriptivos como inferenciales, se pudo demostrar el objetivo general sobre determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, dado que se encontró relación alta, significativa directa de tamaño de efecto grande entre las dos variables estudiadas, lo que significa que en la medida que en la Unidad de Hemodiálisis DialiLife, de establezca una buena planificación, se organicen bien las actividades en beneficio de los usuarios, se lleve a cabo una dirección favorable en la citas y se ejecute un control adecuado en la atención tendrá un efecto positivo en la satisfacción del usuario, caracteriza por tener una percepción positiva de la eficacia, eficiencia, buen trato y comodidad en el servicio que se les ofrece a los usuarios.

Estos resultados concuerdan con los encontrados por Gamero (2021), quien, en su estudio sobre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, concluye que la gestión impacta significativamente en la satisfacción del usuario, siendo aceptable la gestión con un nivel de satisfacción adecuado, asimismo se muestra coincidencia con lo encontrado por Looor (2020) en su estudio donde demostró que la gestión administrativa correlaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo. Ante ello se puede observar que los resultados son similares a los obtenidos en este estudio, donde la gestión administrativa desde sus elementos planificación, organización, dirección y control se asocian significativamente con la satisfacción del usuario repercutiendo en

la percepción de la eficacia, eficiencia, buen trato y comodidad del usuario externo.

Los hallazgos del presente estudio donde se evidencia que la gestión administrativa si es un factor importante de la satisfacción del usuario, coinciden teóricamente con lo que menciona Diez (2001), ya que señala que las actividades de la gestión orientadas a coordinar recursos para una buena atención al usuario son predictores importantes en la satisfacción del usuario, igualmente se la relación encontrada en ambas variables donde la gestión administrativa tiene impacto en la satisfacción del usuario, se sustenta bajo las ideas de Huisa (2013) dado que menciona que la gestión administrativa caracterizada por la planeación, organización, dirección y control tienen un impacto positivo en la satisfacción del usuario, por lo que es necesario que la gestión administrativa se oriente a alcanzar objetivos de tal manera que permita brindar una buena atención (Pérez y Otero, 2012).

Es importante señalar que los niveles de gestión administrativa fueron percibidos como regular por más de la mitad de los evaluados, lo que indica que a veces no se cumplen con todos los indicadores de gestión, la misma calificación la obtuvieron todas las dimensiones como planeación, organización y dirección a diferencia de la dimensión control que fue considerada como alta por los usuarios. Respecto a la variable satisfacción de manera independiente se encontró que un poco más de la mitad de los usuarios evaluados se encuentran regularmente satisfechos en la atención que se les brinda en la Unidad de Hemodiálisis, aspecto que se evidencia en los procesos de eficacia, eficiencia y buen trato además de evidenciar una buena satisfacción en lo concerniente a la comodidad en el servicio.

Los resultados concuerdan con lo encontrado por Coloma (2020), el autor concluye con niveles adecuados tanto para la gestión administrativa como para la satisfacción del usuario. En este sentido Colunga et al (2007) destaca que es importante evaluar la satisfacción de los usuarios dado que

este (paciente) está más predispuesto a continuar con su tratamiento para mejorar la salud.

En cuanto al objetivo específico 1 que fue identificar la relación entre la planeación y la satisfacción de los usuarios, los resultados permiten demostrar el objetivo y aceptar la hipótesis de investigación planteada, dado que se encontró relación significativa directa entre los procesos de planeación y la satisfacción del usuario, en la medida que se planifiquen programas de salud, se generen convenios, se dispongan de personal para la atención y ambientes adecuados tendrá un efecto positivo en la percepción de la eficacia, eficiencia y en el buen trato de la satisfacción del usuario. Por lo que es importante tomar en cuenta la planeación como predictor de la satisfacción del usuario.

Esto muestra coincidencia con Coloma (2020) quien concluye relación significativa entre la dimensión planeación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo, asimismo muestra coincidencia con la teoría formulada Organización Panamericana de la Salud (2010), ya que señala que la gestión administrativa en los centros de salud mediante los procesos de planificación, organización, ejecución y control se orientan a logros de objetivos centrados en la eficacia y eficiencia en la atención que se ve caracterizado por una satisfacción adecuada del servicio desde la visión del usuario. Al respecto Barros et al (2006) señala que la gestión administrativa en los procesos sanitarios está centrada en coordinar los recursos de los sistemas de salud para ponerlos al servicio del ciudadano con servicios eficientes y de calidad que generen satisfacción y cumplan con las expectativas del usuario.

El segundo objetivo específico referido a establecer la relación entre la organización y la satisfacción del usuario, los hallazgos permiten demostrar el objetivo y aceptar la hipótesis, lo que implica que se encontró correlación considerable, directa estadísticamente significativo; es decir que la organización de eventos como charlas informativas, campañas médicas, actividades dirigidas cada etapa de la vida y que todo esto se dé a conocer

a los usuarios dentro de los procesos de organización de la gestión administrativa tendrá una influencia importante en una percepción favorable en los procesos de eficacia, eficiencia, buen trato y comodidad en la satisfacción del usuario, por lo que es importante considerar a la organización como un aspecto importante dentro de la satisfacción que pueda percibir el usuario.

Los hallazgos coinciden con lo encontrado por Gómez (2021) en relación a una buena percepción sobre el buen trato y los aspectos de la gestión administrativa encontrando además que la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, la cual repercute en la satisfacción del usuario. Teóricamente se asume la idea de Molina (2001) ya que señala que la gestión de los servicios de salud implica contar con una buena organización de los componentes involucrados en el sistema de tal manera que permita obtener mayor eficiencia, eficacia, equidad y calidad de los servicios de la salud esto conlleva a una satisfacción positiva por parte de los usuarios de los servicios.

Igualmente, los hallazgos son sostenidos por lo que señala Amador (2008), desde la visión del usuario la organización debe servir para que el cliente este satisfecho con sus expectativas puestas en el servicio que se le ofrece, lo que coinciden con las ideas de Hellriegel (2009), el autor señala que cuando la organización es efectiva repercute en la satisfacción de los usuarios, por lo que es importante poner atención a este factor dentro de la gestión de los servicios de la salud.

Respecto al objetivo tres sobre identificar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, los datos encontrados dan cuenta de que existe una relación directa, de tamaño de efecto grande, lo que significa que en la medida que el usuario encuentre las citas de manera rápida, el tiempo de espera sea menos de los que se considera normalmente, los resultados médicos están a tiempo y se informan por medios de comunicación rápida mejor será la satisfacción del

usuario, por lo tanto la dimensión dirección de la gestión administrativa está asociado a los aspectos eficacia, comodidad y buen trato de la satisfacción del usuario, no evidenciándose relación con la eficacia.

Lo encontrado no muestra coincidencia con lo encontrado por Cabrera y Huamán (2018) en su estudio sobre gestión administrativa y calidad del servicio, los autores concluyen que la gestión administrativa no es un predictor de una buena calidad del servicio y menos de la satisfacción del usuario. Chiavenato (2012) destaca que el componente dirección es fundamental dentro de la gestión, dado que es el accionar, la puesta en marcha si esto no está llevándose a cabo de manera positiva podría generar un desbalance con aquellos que se desea lograr, en el caso de los sistemas de salud es importante que las acciones estén centradas en satisfacer las necesidades de los usuarios.

Finalmente, el objetivo específico cuatro sobre demostrar la relación entre el control y la satisfacción del usuario, los hallazgos permiten demostrar el objetivo y aceptar la hipótesis, lo que significa que existe correlación significativa de tamaño de efecto pequeño; es decir el control caracterizado por accesibilidad a los servicios, personal suficiente para la atención, personal identificado y cumplimiento de horarios se convierten en factores importantes para la satisfacción del usuario especialmente en los aspectos buen trato y comodidad de los servicios.

Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Rojas (2020) en su estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción de la calidad del servicio, dado que concluye que existe relación importante entre ambos aspectos evaluados, siendo la dimensión control una parte fundamental para generar satisfacción en los servicios de salud que se ofrecen. Sin embargo, se discrepa con lo reportado por Gutiérrez (2018) en su estudio denominado gestión administrativa y satisfacción del usuario, dado que el autor concluye que no existe relación significativa en ambas variables estudiadas. Como podemos evidenciar en el presente estudio el control ha sido evaluado como alto el cual muestra relación con la satisfacción, esto

coincide con lo que señala Scanlan (2000), dado que manifiesta que el control se verifica el comportamiento de los servicios de tal manera que permitan tomar las medidas correctivas si el caso lo amerita, además que contribuye en la satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

El estudio llega a las siguientes conclusiones

1. La gestión administrativa correlaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Unidad de Hemodiálisis, señalándose que la planificación, organización, dirección y control son factores importantes en la satisfacción de los usuarios que se atienden en la institución evaluada.
2. La dimensión planeación muestra correlación significativa con la satisfacción del usuario, se asocia específicamente con los aspectos de la eficacia en la atención, en la eficiencia del servicio y el buen trato que se le da al usuario, no interviniendo en el factor comodidad.
3. La dimensión organización tiene una relación directa con los factores eficiencia, eficacia, buen trato y comodidad de la satisfacción del usuario por lo que se convierte es un factor importante dentro de la gestión administrativa.
4. La dimensión dirección de la gestión administrativa en salud se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, específicamente se asocia a la eficiencia, buen trato y comodidad del paciente, no mostrando relación con la eficacia.
5. La dimensión control tiene relación directa en la satisfacción del usuario repercutiendo en los aspectos de buen trato y comodidad del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

A la luz de los resultados y conclusiones obtenidas se recomienda lo siguiente:

1. A la gerencia de la Unidad Hemodiálisis, continuar fortaleciendo los procesos de la gestión administrativa a partir de evaluación constante de sus actividades planificadas para los usuarios, de tal manera que se aumente los niveles de satisfacción, esto contribuye a un retorno y continuidad con los tratamientos que se brindan a los pacientes con hemodiálisis.
2. Es necesario que los procesos de planificación de actividades hacia los pacientes, los convenios estipulados con la Unidad, así como que se disponga de personal adecuado y suficiente se conviertan en uno de los puntos importantes dentro la gestión administrativa de tal manera que se contribuya al cumplimiento de las expectativas positivas del usuario.
3. Es importante que los directivos de la Unidad de Hemodiálisis, organicen charlas, campañas en beneficio de la salud de los usuarios, esto contribuye con la calidad del servicio y con la mejora de la satisfacción del usuario.
4. Se debe poner atención al factor dirección, en el sentido que la gerencia de la Unidad de Hemodiálisis planifique y organice mejor las citas y los tiempos de espera de los pacientes, es necesario establecer mecanismos adecuados en estos aspectos para evitar dificultades y sobretiempos en este tipo de pacientes.
5. Se debe continuar con el control que se realiza de las actividades tanto médicas como administrativas, es necesario que desde la Gerencia se evalúen la cantidad de profesionales con que cuenta, que se ejecute control de atención, así como asegurar la accesibilidad al servicio de hemodiálisis, esto contribuye a mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Amaro, M. (2010). *Gestión Administrativa en medicina Familiar*. La Habana: Universidad de la Habana.
- Amador, J. (2008). Administración de Pequeñas Empresas. Obtenido de El prisma: [http://www.elprisma.com/apuntes/administración_de_empresas/proceso administrativo/](http://www.elprisma.com/apuntes/administración_de_empresas/proceso_administrativo/).
- Barros, M., Carrillo, C., García, J., Del Castillo, L., Gómez, D., Gonzalez, J., . . . Silva, L. (2006). *Gestión de la Función Administrativa Del Servicio Gallego de Salud*. España: 2.a ed. MAD S.L.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, Economía, humanidades y Ciencias Sociales*. Tercera edición. Pearson Educación
- Bravo, J. (2019) *Atención al usuario en el agendamiento de citas en la unidad de Hemodiálisis de la ciudad de Babahoyo*. Babahoyo - Ecuador : Universidad Técnica de Babahoyo
- Cabana, H. (2018). *Tesis de Maestría: "Gestión Administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la región Callao"*. Lima - Perú: Universidad Nacional Federico Villareal .
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. (1.a ed.) Ediciones Díaz de Santos.
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima. San Marcos.
- Chávez (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo, Venezuela.
- Chiavenato, I. A. (2012). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw Hill.
- Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, F. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariaología y Salud Ambiental* . Vol. 59 Num. 1 ISSN: 1690-4648, 9-14. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/>
- Colunga-Rodríguez C, López-Montoya MA, Aguayo-Alcazar G, Canales-Muñoz JL. (2007) Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. *Rev Cubana Sal Pub*; 33(3), 23-27.
- Díaz, E., López, S., Jiménez, M., & Fernández, C. (2009). *Principios de Gestión Administrativa Pública*. Mc Graw Hill S.A.

- Diez de Castro, E. G. (2001). *Administración y dirección*. Madrid: cGraw-Hill.
Obtenido de <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=502347>
- Flores, L. (2017). *Gestión Administrativa Y Satisfacción Del Paciente En El Hospital Nacional Dos De Mayo De Lima 2016*. Lima - Perú : Universidad Cesar Vallejo .
- Gamero (2021) *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Atención Primaria Il Luis Palza Lévano ESSALUD de Tacna*. [Tesis de maestría en Gerencia Pública - Universidad Nacional Jorge Basadre - Perú]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4254>
- Gómez, M. (2021) *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. [Tesis de maestría en Salud Pública – Pontificia Universidad Católica - Ecuador].
- Gosso, F. (2008). *Satisfacción del Usuario*. Panorama Editorial.
- Gutierrez, S. E. (2018). *Gestion Administrativa y Satisfaccion del usuario externo en la Direccion de Redes Integradas de Salud Lima Sur*. Lima. [Tesis de maestría en Gerencia Pública - Universidad César Vallejo Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28818>.
- Hellriegel, J. (2009). *Administracion: Un enfoque basado en competencias*. Tomson Learning.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hoffman y Bateson (2012) *Marketing de servicios “Conceptos, estrategias y casos”*
- Huisa, E. (2013). *Pasos para el tratamiento Estratégico*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/elizabethuisa/pasos-del-planeamiento-estrategico>
- Jiménez, R., & Muñoz, A. (2020). *Análisis de los procesos administrativos en la satisfacción de la atención al cliente en la clínica de diálisis Dialvita*. Guayaquil - Ecuador : FCA. Universidad de Guayaquil.
- Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global*. España. Mc Graw Hill

- Lam Díaz RM, Hernández Ramírez P. (2008) Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter* [Internet]. 24(2), p. 8
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086402892008000200009&lng=es
- León Lefcovic (2009). Satisfacción del consumidor. El Cid Editor | apuntes.
- López A. (2012). Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire”. (Tesis doctoral). España: Universidad de Valencia.
- Loro, Y. (2020) Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. [Tesis de maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud - Universidad César Vallejo Perú].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/>
- Molina M., Gloria (2001). Tendencias en la gestión de los servicios de salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 19 (1), 70 – 89.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12019106>
- Münch, L. (2010). Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Pearson
- Ocaña, L. (2018). Importancia de la Atención Primaria. *Revista de Ciencias Medicas Vol. 12 Num. 18*, 10.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *10 formas de mejorar la calidad de la atención en los centros de salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/10-ways-to-improve-the-quality-of-care-in-health-facilities>
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Metodología de Gestión Productiva de los Servicios de Salud*. Extraído el 31 de octubre del 2021.
http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/MET_GEST_PSS_INTRO_GE_NERL_2010SPA.pdf.
- Paredes, M. (2016). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. Universidad Señor de Sipán.

- Pérez, E., & Otero, L. (2012). *Función directiva y recursos humanos en sanidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Rey, C. (2000). *La Satisfacción: Un concepto en Alza*. Anales de Documentación.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Rojas J. (2020) *Gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en el centro de atención primaria III Puchana de la Red Asistencial de Lotero*. (Tesis - Universidad Privada de la Selva Peruana) <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/>.
- Román A. (2016) *Modelos de gestión en las organizaciones de salud*. Medwave.
- Scanlan, B. (2000). *Administración para nuevos gerentes*. Serie de Administración y Negocios. Chile: Ed. Bloom Sant.
- Swan, E. & Combs, L. (1976) "Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept". New York. Ed. Journal of Marketing
- Serrano-del Rosal R, Lorient-Arín N. (2008) La anatomía de la satisfacción del paciente. *Sal Pub Mex.*; 50(2):162-172.
- Silvestre, R. & Johnston, R. (1990): "The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors". New York. Ed. St. John's University.
- Stoner, J. (2009). *Administración*. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Suástegui, C., Ramirez, B., & Ibarra, C. (2017). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa*. Sinaloa - México D. F : Universidad Autónoma de México .
- Vásquez, A. (2018) *Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo Perú]
- Vázquez-Cruz, Eduardo et al. (2018) Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública* [online]., 20 (2), 254-257. Doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>. ISSN 0124-0064. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>.
- Zeithaml, V., y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. 2a. ed. McGraw-Hill.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de los servicios de atención en la unidad de hemodiálisis “Dialilife”

Quevedo 2021

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	En tanto la gestión administrativa en salud es definida como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre el sistema de la salud pública y que va en mantener o mejorar la salud de la persona, implica aspectos como planeación, organización, dirección y control (Huisa, 2013)	Es la percepción que tienen los usuarios de la en la unidad de hemodiálisis “Dialilife” de la ciudad de Quevedo, en relación a los aspectos que se llevan a cabo en la gestión administrativa que son planeación, organización, dirección y control, el cual será evaluado con el cuestionario GA.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de programas de salud • Convenios • Se dispone de personal para la atención • Ambientes adecuados 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de charlas de información • Organización de campañas • Se cuenta con flujogramas • Se organizan programa para cada etapa de la vida 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades para las citas • Tiempo de espera en la atención • Tiempo en los resultados médicos • Medios de comunicación 	

			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de atención • Personal suficiente • Accesibilidad • Personal identificado • Se cumple con los horarios 	
Satisfacción del usuario	La satisfacción es el producto de la evaluación que realiza el usuario después de haber consumido un servicio en base si se ha cumplido sus expectativas y necesidades en relación a la eficacia, eficiencia, buen trato y comodidad (Gosso, 2008)		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Se atiende sus demandas • Servicio oportuno • Personal capacitado para la atención 	Ordinal
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Información oportuna • El tiempo de espera para la atención • Se respeta el orden de atención • Se muestra interés por su salud • Equipos disponibles 	
			Buen trato	<ul style="list-style-type: none"> • Atención sin diferencias • Se respeta su privacidad • Se le explica sus resultados de manera adecuada 	
			Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización adecuada • Infraestructura • Asientos cómodos • Servicios higiénicos limpios 	

INSTRUMENTOS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCTIVO:

Estimado usuario, a continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre su percepción respecto a gestión administrativa en la unidad de hemodiálisis Dialilife. Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas, señale con un aspa la respuesta que más se aproxime a su opinión no hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

Edad: _____ Procedencia: _____
Grado de instrucción: _____ Estado civil: _____

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Planeación						
1	En el servicio de unidad de hemodiálisis DialiLife, se dispone de programas para prevenir enfermedades para el beneficio de la salud de los pacientes con problemas renales					
2	En el servicio de unidad de hemodiálisis DialiLife, se dispone de convenios con otras instituciones de mayor especialización para el beneficio de la salud del paciente con problemas renales.					
3	En el servicio de unidad de hemodiálisis DialiLife, se cuenta con personal de salud necesario para la atención de los pacientes					
4	El servicio de unidad de hemodiálisis DialiLife, dispone de ambientes adecuados para la atención de sus pacientes.					
Organización						
5	Mientras usted está en la sala de espera se organizan charlas, talleres entre otras actividades sobre el cuidado de la salud en pacientes con problemas renales.					
6	Organiza la institución campañas de salud en su localidad					
7	La unidad de hemodiálisis DialiLife, cuenta con flujogramas de atención					
8	Usted considera que la unidad de hemodiálisis DialiLife se encuentra bien organizada para la atención a sus pacientes.					
9	En la unidad de hemodiálisis DialiLife, se organizan programas especiales tomando en cuenta las etapas de la vida de los pacientes (niños, adolescentes, joven, adultos, adultos mayores)					
Dirección						
10	Tiene dificultades para sacar su cita					
11	Considera usted que hay demoras en la cita programadas					
12	Se cumple la hora de la cita					
13	Los resultados de sus evaluaciones se demoran para ser entregados					

14	Se le informa a usted de manera oportuna las modificaciones que existieran (en su cita, exámenes de laboratorio) en su atención					
15	La unidad de hemodiálisis DialLife utiliza medios de comunicación adecuados para mantenerlo informado sobre su problema de salud.					
16	Se le informa a usted de manera rápida los resultados de su atención					
Control						
17	Es usted atendido respetando el orden de atención obtenida.					
18	La unidad de hemodiálisis DialLife cuenta con personal suficiente para atender a los pacientes con problemas de hemodiálisis					
19	La unidad de hemodiálisis DialLife es accesible para sus pacientes					
20	El personal de salud está debidamente uniformado e identificado durante la atención					
21	El establecimiento de salud cumple con los horarios establecidos					

Baremos de interpretación

Dimensiones	Alta	Regular	Baja
Planeación (4)	15 - 20	8 - 14	0 - 7
Organización (5)	17 - 25	9 - 16	0 - 8
Dirección (7)	25 - 36	13 - 24	0 - 12
Control (5)	17 - 25	9 - 16	0 - 8
G.A (20)	67 - 100	34 - 66	0 - 33

SATISFACCION DEL USUARIO

INSTRUCTIVO:

Estimado usuario, a continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre su satisfacción en la unidad de hemodiálisis Dialilife. Lea atentamente cada frase y luego indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas, señale con un aspa la respuesta que más se aproxime a su opinión no hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Eficacia						
1	En el servicio de unidad de hemodiálisis DialiLife, se le atiende sus demandas de salud.					
2	El servicio que le ofrece la unidad de hemodiálisis DialiLife, es oportuno para su salud					
3	El personal que la atiende le responde sus dudas con claridad y de manera oportuna					
4	Cree usted que el personal que labora en el servicio de unidad de hemodiálisis DialiLife, se encuentra capacitado para atenderlo					
5	El Personal De Salud Prioriza la atención al usuario sin interrupciones durante la consulta					
Eficiencia						
6	Cuando solicita información se la brindan de manera oportuna					
7	El tiempo de espera desde el momento en que llega al centro de atención primaria hasta que atienden a un usuario, es prudente					
8	Se respeta el orden de atención en su cita médica					
9	La atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado.					
10	Para su atención, la unidad de hemodiálisis DialiLife cuenta con equipos disponibles para su atención.					
Buen trato						
11	En la unidad de hemodiálisis DialLife, usted es atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					
12	En la unidad de hemodiálisis DialLife, en su atención se respeta su privacidad					
13	Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente					
14	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención.					
15	El personal que lo atiende en la unidad de hemodiálisis es comprensivo con su enfermedad.					
Comodidad						

16	La señalización en la unidad de hemodiálisis DialLife, es adecuada para orientarlo					
17	La infraestructura de la unidad de hemodiálisis DialLife, es la pertinente para su atención en salud.					
18	El establecimiento presenta infraestructura y servicios para la atención a personas con discapacidad.					
19	La sala de espera cuenta con asientos cómodos y suficientes para los pacientes					
20	Los servicios higiénicos de la unidad de hemodiálisis DialLife son limpios					
21	Los elementos informativos (folletos, afiches, dípticos, otros) son de fácil comprensión y se encuentran disponibles para los usuarios.					

Baremos de interpretación

Dimensiones	Satisfecho	Regularmente satisfecho	Insatisfecho
Eficacia (5)	17 – 25	9 – 16	0 – 8
Eficiencia (5)	17 – 25	9 – 16	0 – 8
Buen trato (5)	17 – 25	9 – 16	0 – 8
Comodidad (6)	21 – 30	11 – 20	0 – 10
Satisfacción (21)	71 – 105	36 – 70	0 – 35

Confiabilidad por Consistencia interna

Tabla 11

Coeficiente de confiabilidad de la escala de Gestión Administrativa en la unidad de hemodiálisis Dialilife.

Estadísticas de total de elemento					
	N° Items	N	M	S ²	a
Planeación	4	15	,671	,114 ²	,897
Organización	5	15	,333	,006 ²	,884
Dirección	7	15	,486	,047	,995
Control	5	15	,560	,017	,930
Gestión Administrativa	21	15	.506	,048	,969

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala Percepción de Gestión Administrativa en la unidad de hemodiálisis Dialilife. mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 15 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, en la variable global de percepción ($\alpha = ,969$), Planeación ($p = ,897$), Organización ($o = ,884$), Dirección ($\alpha = ,995$), Control ($\alpha = ,930$), lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

Confiabilidad por Consistencia interna

Tabla 12

Coeficiente de confiabilidad de la escala de satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis Dialilife.

Estadísticas de total de elemento					
	N° Items	N	M	S ²	a
Eficacia	5	15	,550	,041	,904
Eficiencia	5	15	,474	,064	,933
Buen trato	5	15	,541	,038	,973
Comodidad	6	15	,637	,030	,955
Satisfacción del usuario	21	15	,526	,037	,941

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala Percepción de Satisfacción del Usuario en la unidad de hemodiálisis Dialilife. mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 15 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, en la variable global de percepción ($\alpha = ,941$), Eficacia ($e = ,904$), Eficiencia ($Ef = ,933$), Buen trato ($b = ,973$), Comodidad ($c = ,955$), lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO (1)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS
DIALILIFE QUEVEDO 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x 80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															x 95						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en																x 80					

de la
investigación

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, junio del 2020.

Evaluación numérica : 7,7
Evaluación cualitativa : Muy buena

Mgr.: Ye senia Olinda Litardo Fuentes
DNI: 0917160632
Teléfono: 0991039410
E-mail: jessi-litardo@hotmail.com

Ministerio de Salud Pública
CENTRO DE SALUD BACA
Lcda. Jessenia Litardo F.
DIRECTORA

CENTRO DE SALUD
BACA
DISTRITO 12001



FICHA DE EXPERTO (2)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS
DIALILIFE QUEVEDO 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	85				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO (3)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS
DIALILIFE QUEVEDO 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					

elaboración
de la
investigación

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Evaluación numérica : 866
Evaluación cualitativa : Excelente

Mgr.: Dña. Susana Gómez de Córdoba
DNI: 120351401
Teléfono: 0980909804
Email: d.gomez@telecom.com



FICHA DE EXPERTO (1)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS
DIALILIFE QUEVEDO 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en																			X		

elaboración
de la
investigación

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Evaluación numérica : 866
Evaluación cualitativa : Excelente

Mgr.: Dña. Susana María S. Cordero
DNI: 172435401
Teléfono: 0980909804
Email: d.cordero@telecom.uy



FICHA DE EXPERTO (2)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS
DIALILIFE QUEVEDO 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en																X					

de la
investigación

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, junio del 2020.

Evaluación numérica : 77,7
Evaluación cualitativa : Muy buena

Mgtr.: Ye senia Olinda Litardo Fuentes
DNI: 0917160632
Teléfono: 0991039410
E-mail: jessi-litardo@hotmail.com

Ministerio de Salud Pública
CENTRO DE SALUD BACA
Lcda. Yessenia Litardo F.
DIRECTORA

CENTRO DE SALUD
BACA
DISTRITO 12001



FICHA DE EXPERTO (3)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS
DIALILIFE QUEVEDO 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES								
		0	5	10	15	16	20	25	30	31	35	40	45	46	50	55	60	61	65	70	75		76	80	85	86	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	16	20	25	30	31	35	40	45	46	50	55	60	61	65	70	75	76	80	85	86	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																													
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																													
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en																													

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Quevedo, 1 de Octubre del 2021

Sr. Ángel Augusto Macías Sánchez
Director administrativo de la unidad de hemodiálisis Dialilife S.A. Quevedo.

Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. En calidad de tutora de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud para el ciclo 2021 - 1, me dirijo a usted de la manera más comedida, para solicitarle su apoyo y autorización para que el aspirante a maestría

ZAMBRANO JIMENEZ YOCONDA MARITZA CI: 0502634926

Pueda realizar la investigación titulada: **“Gestión administrativa y satisfacción del usuario de los servicios de atención en la unidad de hemodiálisis Dialilife Quevedo 2021”**. El trabajo a desarrollar consiste en la aplicación de instrumentos a los usuarios que son atendidos en la unidad en el periodo octubre – diciembre 2021, es importante indicar que se guardarán los datos y solo serán usados para el proceso de la investigación del maestrante.

Con sentimientos de distinguida consideración y con la seguridad de que Usted brindará las facilidades para la ejecución del estudio, me despido.

Atentamente,

Dra. Maribel Díaz Espinoza, Msc.
Docente de la escuela de Posgrados de UCV
ORCID: 0000-0001-8177-5921

Lic. Yoconda Maritza Zambrano Jiménez
Estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.
ORCID: 0000-0001-5208-8380

Ángel Macías Sánchez
ADMINISTRADOR
DIALISIS Y SERVICIOS
DIALILIFE
Sr. Ángel Macías Sánchez
Director administrativo unidad de hemodiálisis
Dialilife S.A. Quevedo