



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en  
la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. Carlos Alberto Gil Zamora**

**ASESOR**

**Dr. Gustavo Ramírez García**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración de Operaciones**

**JUANJUÍ – PERÚ**

**2016**



---

Dra. Nora Nieto Penadillo  
Presidente



---

Dr. Rolando Reátegui Lozano  
Secretario



---

Dr. Gustavo Ramírez García  
Vocal

### **Dedicatoria**

Con todo mi cariño a mis hijos Anthony Alberto, Leandro Sebastian, Karla Nahirth por ser fuentes de mi inspiración para superarme cada día y alcanzar un futuro mejor.

Carlos Alberto

## **Agradecimiento**

A Dios, quien me ha dado la fortaleza de seguir adelante, a las personas que me apoyaron indistintamente y a los catedráticos de la Universidad por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para desarrollar esta tesis.

Carlos Alberto

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Carlos Alberto Gil Zamora, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 01085161, con la tesis titulada “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Juanjui, 25 de agosto del 2016.



---

Br. Carlos Alberto Gil Zamora

DNI: 01085161

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado evaluador,

Pongo a vuestra disposición la Tesis titulada “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”, cuyo objetivo general conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la institución en estudio; en tal sentido la presente tesis está estructurada en siete capítulos:

El primer capítulo que corresponde a la introducción se referencia a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos que determinan el fin y razón de ser de trabajo de investigación.

El segundo capítulo que corresponde al marco metodológico donde se hace referencia al plan de investigación que permitió cumplir con ciertos parámetros en el marco científico; En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos producto del análisis cuantitativo ejecutado. En el cuarto capítulo que contiene la discusión se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos, su implicancia y verificación de las hipótesis; en el capítulo cinco se evidencia las conclusiones donde se dan respuesta a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación. En el capítulo seis se dan las recomendaciones y se proponen soluciones al problema investigado y el capítulo siete contiene las referencias bibliográficas donde se muestra el material bibliográfico citado en el marco teórico.

Finalmente, encontramos los anexos que están constituidos por informaciones auxiliares que evidencian la veracidad del trabajo de investigación.

Por lo expuesto, dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública”; esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal forma cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

El autor.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice tablas .....	ix
Índice gráficos .....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	18
1.4. Formulación del problema .....	25
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos .....	27
II. MÉTODO .....	29
2.1. Diseño de investigación.....	29
2.2. Variables, operacionalización .....	29

2.3. Población y muestra .....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	31
2.5. Métodos de análisis de datos .....	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN .....	42
V. CONCLUSIONES .....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS .....	47
ANEXOS .....	50

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Instrumento de recojo de información

Anexo N° 03: Fichas de validación de instrumento

Anexo N° 04: Autorización para aplicar el instrumento

## Índice tablas

Tabla 1: Gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016 .....	33
Tabla 2: Satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.....	34
Tabla 3: Resultados de la correlación .....	35
Tabla 4: Análisis de varianza del modelo .....	36
Tabla 5: Resultados de la correlación de Pearson .....	37
Tabla 6: Análisis de varianza del modelo .....	38
Tabla 7: Resultados de la correlación de Pearson.....	39
Tabla 8: Análisis de varianza del modelo .....	39
Tabla 9: Resultados de la correlación de Pearson.....	41
Tabla 10: Análisis de varianza del modelo .....	41

## Índice gráficos

Gráfico 1: Gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016 (%) .....	33
Gráfico 2: Satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016 (%) .....	34
Gráfico 3: Dispersión entre la dimensión eficiencia del recurso humano y la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias.....	35
Gráfico 4: Dispersión entre las variables: dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias.....	37
Gráfico 5: Dispersión entre las variables: dimensión respuesta al cliente con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias.....	38
Gráfico 6: Dispersión entre las variables: gestión administrativa y la satisfacción del usuario.....	40

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui 2016”, tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la institución en estudio. El diseño fue descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra representativa de 58 asegurados que hicieron uso de la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. Los datos fueron procesados y analizados según las dimensiones de las variables estudiadas y luego presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, y para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de correlación lineal de Pearson.

Los resultados obtenidos determinaron que existe relación entre el recurso humano capacitado, trabajo en equipo y respuesta al cliente con la satisfacción al usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.

El estudio concluye, indicando que existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia, al encontrar una correlación lineal de Pearson de  $r = 0.911$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre ambas variables. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.

*Palabras Claves: Gestión administrativa, Satisfacción del usuario*

## **Abstract**

The present research work entitled "relationship between administrative management and user satisfaction in the Reference Office of Hospital EsSalud Juanjui 2016", had as main objective to know the relationship between administrative management and user satisfaction of the institution in study. The design was descriptive correlational; We worked with a representative sample of 58 policyholders who made use of the Reference Office of the EsSalud Juanjui Hospital. The data were processed and analyzed according to the dimensions of the studied variables and then presented through statistical tables and graphs, and the Pearson's linear correlation test was used to test the hypothesis.

The results obtained determined that there is a relationship between the trained human resource, teamwork and customer response with satisfaction to the user in the Referral Office of the Hospital EsSalud Juanjui.

The study concludes, indicating that there is a relationship between administrative management and user satisfaction in the Reference Office, by finding a Pearson linear correlation of  $r = 0.911$ , which indicates that there is a high positive correlation between both variables. In addition, a coefficient of determination (0.831) is obtained, which explains that approximately 83% of user satisfaction is given by the Administrative Management developed by Hospital EsSalud.

*Keywords: Administrative management, User satisfaction*

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Las condiciones inadecuadas de los sistemas de salud en muchos países en desarrollo es el principal obstáculo al acceso oportuno e integral a la atención sanitaria. No obstante, los problemas sanitarios de los sistemas de salud no se restringen únicamente a los países pobres. En algunos países desarrollados, un segmento de la población tiene dificultades en el acceso a la atención causada por disposiciones poco equitativas en materia para brindar protección social, mientras que, en otros países, el tema sobre costos de los servicios sanitarios es cada vez mayor debido al uso ineficaz de los recursos que posee el sistema.

Otro problema de gran magnitud es la estructura de los sistemas de salud, que en gran parte de los países de América Latina se encuentran fragmentado, y el Perú es uno de los países que no se libera del problema, donde el sistema de salud peruano está compuesto por cinco subsistemas: como el Seguro Integral de Salud (brindado por el Ministerio de Salud), el Seguro Social de Salud - EsSalud (Ministerio de Trabajo), la Sanidad de las FF.AA. (Ministerio de Defensa), la Sanidad de la Policía Nacional del Perú (Ministerio del Interior) y las instituciones del sector privado (EPS, seguros privados, etc.), con características y beneficios particulares.

Otro problema que tiene el Perú es el menor financiamiento en salud comparado con los demás países de América Latina. Este inadecuado financiamiento imposibilita generar servicios de salud que cubren todas las necesidades de la población ocasionado insatisfacción y brechas de cobertura. Sumado a lo mencionado, el problema de recurso humano con escasa competencia y poca calificada a los puestos que desempeñan, los mismos que entorpecen los procesos de atención.

En tanto, la gestión administrativa en el Seguro Social de Salud Juanjui responde a fines y objetivos de la seguridad social buscando

adecuarse constantemente al otorgamiento oportuno, eficaz y con calidad de los servicios y beneficios que brinda; para lo cual, estratégicamente, trata de fomentar la conservación y el cuidado de la salud de la población a su cargo mediante la satisfacción adecuada de sus necesidades de atención de salud, dentro de un marco de eficiencia en la producción de los servicios de salud a través del uso adecuado de los recursos institucionales y al observar que las atenciones de las referencias por parte del Hospital II EsSalud tiene un tiempo de espera de un mes a más en la atención.

En esta situación surge la necesidad de conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, con el propósito de conocer la respuesta administrativa al servicio de referencia, donde muchos asegurados hacen uso con la finalidad de continuar su atención en servicios de mayor complejidad y de mayor capacidad resolutoria con ello asegurar integralidad de la atención con respuesta oportuna a todas las necesidades de salud.

## **1.2. Trabajos previos**

Entre los trabajos que guardan cierta similitud con el presente estudio, citamos a los siguientes autores:

**Avendaño**, (2010), en su estudio denominado *Análisis de la nueva gerencia hospitalaria un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario*. En relación a la metodología de la investigación, el proceso de análisis de la aplicabilidad de la Nueva Gestión pública hospitalaria se basa en el análisis de la información financiera de la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja. Para los años 2000 al 2009. Teniendo en cuenta los aspectos relevantes para evaluar el comportamiento financiero de este hospital, se estudia detalladamente la información referente a los ingresos, los gastos, el recaudo de cartera, y el comportamiento de la focalización del gasto antes y después de la implementación de la Gerencia Hospitalaria. En función de los resultados, las reformas del estado invocan las nuevas

tendencias de Gestión Administrativa al interior de los hospitales en Colombia. La nueva Gerencia Pública como nuevo modelo gerencial y su implementación y evolución en el sector hospitalario será el eje central del presente análisis.

En el estudio, realizado al Hospital San Rafael de Tunja se analizaron datos y obtuvieron hallazgos importantes, a partir del enfoque de descripción del caso; a pesar de la implementación de una nueva técnica de Gestión administrativa hospitalaria, se evidencian desajustes financieros como consecuencia del aumento en los gastos de funcionamiento e incrementos en el recaudo de cartera.

Los ingresos por concepto de venta de servicios son la fuente principal de financiamiento de esta Entidad; mientras que los ingresos provenientes de recursos del Estado pierden progresivamente su estado protagónico dentro del rubro general de Ingresos. Bajo este contexto de análisis, se puede decir que la Nueva Gerencia Pública introducida en el sistema hospitalario, representa un factor de desajuste administrativo y funcional para los hospitales colombianos.

**Yáñez,** (2004) en su trabajo denominado *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada, desarrollado en la ciudad de México D.F en el 2004*. Desarrolla una propuesta de mejora del proceso administrativo –financiero en organización privadas, tomando como base a la institución denominada Comunicación y Redes para la Educación Emocional, IAP (CORE), con la finalidad de encontrar lineamientos de las operaciones y funciones que se están llevando a cabo, y así lograr una mejora en la calidad de los servicios y en el desempeño de cada uno de los miembros de la institución, lo que finalmente apoyará la creación de proyectos que permitan el autofinanciamiento. Se aplicó una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de disciplina en la organización y permite descubrir fallas o vulnerabilidades en sus estructuras.

**Sánchez,** (2012), en su tesis titulada *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social desarrollada en Guadalupe, Nuevo León, en el año 2012*. Planteó como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. El estudio fue de tipo transversal, en el que se aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social. El instrumento es una adaptación de la encuesta aplicada en el programa SICALIDAD previamente validada por expertos, en donde se tomaron en cuenta las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Entre los resultados y conclusiones del estudio destaca que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta.

**Huiza,** (2003) en su trabajo denominado *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval, desarrollado en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2013*. El estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. El estudio desarrollado fue de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 260 usuarios externos que corresponden a un nivel desconfianza muestral del 98 % y a un error relativo de  $e = 1,677\dots\%$ . Para la obtención de la información se aplicó

una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003.

En cuento a los resultados, encontramos que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %. El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza mostró que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica es de 67,69%, resultado que no alcanza el valor estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Los elementos que tuvieron valores porcentuales muy bajos de satisfacción fueron: el tiempo de espera (41,15 %) y la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico tratante (47,31%). Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% (intervalo de confianza 70,84-81,47%) de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra.

**Nimango**, (2014) en su trabajo de investigación denominado *percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, desarrollado en la ciudad de Lima en enero del 2014. OBJETIVO: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. El diseño de estudio fue descriptivo, transversal y observacional. Asimismo, se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; utilizando un muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia

entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. Los resultados del estudio se basan en una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). CONCLUSIONES: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

**Espinoza**, (2009). En la investigación titulada *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, marzo 2004*, nos muestra un estudio de tipo descriptivo de corte transversal el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de marzo 2004. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado para los servicios de salud y la muestra estuvo conformada por 199 usuarios seleccionados aleatoriamente. La encuesta recogió que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio el 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho. Así mismo los resultados mostraron que la dimensión de confiabilidad (o la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio percibida por el usuario externo ( $x=0,84$ ), mientras que la dimensión de seguridad (o inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) mostró mayor satisfacción ( $x=0,49$ ).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

La Organización Mundial de la Salud define a la “salud” como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del

individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral. Bajo el concepto mencionado el conjunto de factores que determinan la relación salud-enfermedad tienen componentes biológicos, determinantes geográficos y determinantes sociales. Por lo tanto, la medicina y los servicios de salud no solo son una disciplina científica y mecánica, sino que tienen un componente humanista y social fundamental. Asimismo, para responder adecuadamente al concepto de la OMS, el sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de referencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información, respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportará diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno, concomitantes con su proceso salud-enfermedad, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud. Los objetivos de los servicios de salud deben ser personalizar la atención en salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano y circunstancias propias de cada momento en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas; para ello es necesario conocer la gestión administrativa para articular cada proceso y responder de la mejor manera a las circunstancias requeridas por el paciente.

### **Gestión administrativa**

La Real Academia Española de la Lengua, (2000) explica que la administración es la acción de administrar, acción que se produce mediante la consecución de algo o la tramitación de un asunto. Asimismo, refiere que es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. De la misma manera menciona que “es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

**Amaro**, (2010) define a la gestión administrativa, como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre un sistema específico. 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.

Existen cuatro elementos importantes que están vinculados con la gestión administrativa, solo cuando estos elementos están articulados es posible hablar de gestión, donde se destaca la planeación, organización, recursos humanos, dirección y control.

Por su parte, **Alvarado**, (1999) refiere que la gestión “puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales”.

De la misma manera, **Sovero**, (2007) estima que la gestión institucional “se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión”. Asimismo, menciona entre las principales actividades de dirección a la planificación, organización, comunicación, control y participación.

Para **Farro**, (2001) gestión institucional “es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, a través de los presupuestos institucionales que abarque el mismo, desagregando considerablemente los resultados de estos últimos, mediante los planes operativos anuales”, destacando la importancia de lo estratégico que se debe insertar en los procesos de la gestión.

Otro elemento que recobra importancia en la gestión de una institución es el adecuado clima institucional; donde se reconoce, apoya y fomenta los proyectos innovadores de los trabajadores, así como las propuestas de los alumnos, constituyendo con éxito los equipos y proyectos de desarrollo productivo.

En cambio, para otros estudiosos el componente básico de desarrollo de la gestión institucional lo constituye la organización junto a una eficaz administración de personal capacitado y actualizado, y el uso óptimo de los recursos financieros que son generalmente recursos generados internamente, debido a la falta de apoyo del estado.

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

El reto que aborda la gestión administrativa moderna, es construir una sociedad mejor con normas sociales adecuadas y con instituciones eficaces. El componente de supervisión de las instituciones está en estrecha relación con una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de muchos objetivos es responsabilidad del administrador, y donde la institución deposita su confianza en sus capacidades.

En situaciones extremas, donde se requiera una gran destreza y uso de recursos materiales y humanos para llevar a cabo procesos de gran magnitud la administración ocupa una real importancia para el cumplimiento de sus objetivos y desarrollar adecuadamente sus procesos que coadyuvan a alcanzar resultados planificados. Este hecho acontece en la administración pública, dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban ligadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines. Para los fines que estime conveniente la institución desarrolla técnicas de gestión, como también técnicas participativas para generar ideas y lograr consenso en la identificación de problemas, análisis de sus causales, priorización para su solución, estableciendo los objetivos y análisis de las debilidades y fortalezas de la misma y de las oportunidades y amenazas del mundo circundante,

así como también las relativas a la organización del tiempo del directivo y las fórmulas de control.

### **Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional, producto de la comparación entre las expectativas y el resultado de la atención en el servicio; asimismo está subordinada a varios factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Por tanto, los elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas, inclusive para la misma persona en diferentes contextos.

Para el Ministerio de Salud el abordar las necesidades de los pacientes es vital para la atención de buena calidad. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que desea a su necesidad. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (Ministerio de Salud, 2012).

Asimismo, **Delbanco y Daley**, (1996) refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho que el usuario procure o no atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

Por su parte **Cantú**, (2006) señala que la calidad de servicio o satisfacción del usuario es difícil de valorar, el mismo no se puede almacenar, es compleja inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por Cantú) popularizó como “los momentos de la verdad”, los que ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe.

Asimismo, **Cantú**, (2006) considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo. En lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

**Thompson y Sunol**, (1995) refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho

con recibir servicios relativamente deficientes. Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas (Ministerio de Salud, 2012).

Por otro lado, **Willians, Schutt-Aine y Cuca**, (1996) refieren que los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aún en los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajo como el 5% deben tomarse en cuenta seriamente.

Asimismo, cuando se asume la responsabilidad de analizar información planteada como queja, hay que ser conscientes de las acepciones para este término:

- Expresión del dolor.
- Manifestación de disconformidad, disgusto o descontento.
- Motivo de queja.
- Recurso a interponer por la parte interesada en contra de algo.
- Querrela.

Por tal motivo, las quejas se deben analizar con detenimiento pues ayudan a detectar insuficiencias, fallos de calidad o errores de organización.

Se considera además que las reclamaciones son la punta del iceberg del conjunto de quejas de los usuarios, ya que el ciudadano teme que las críticas a los profesionales o a las instituciones sanitarias, particularmente en situación de hospitalización, puedan dar lugar a represalias.

Así como es de vital importancia conocer la satisfacción de los usuarios de los establecimientos de salud, otro elemento que hace sinergia es la calidad de la atención, es por ello que se aborda brevemente.

Según **Carot**, (2001) en su definición de Calidad señala que la Norma UNE 66-001-92 la considera como un conjunto de propiedades. Y etimológicamente; término “calidad” lo encontramos en el vocablo latino Gualitas Atis, en el diccionario de la Real Academia Española (2005), que la define como: La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que el resto de su especie. El mismo diccionario la define también en sentido absoluto, como la superioridad o excelencia. Asimismo, Harvey y Green (1993), definen el concepto de calidad de gestión desde las perspectivas de la sociedad y de los individuos. Para esta posición, relativa se plantean dos soluciones: Características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas e implícitas.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016?

##### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la escala valorativa de la gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui?
- ¿Cuál es la escala valorativa de la satisfacción en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión eficiencia del recurso humano con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión respuesta al cliente consulta con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación Teórica**

La importancia teórica de la presente investigación radica en ver la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de atención de las referencias de los pacientes con la satisfacción que obtienen los usuarios del Hospital I Juanjui, por lo cual nos va a permitir conocer y mejorar el estado de los conocimientos acerca de la temática abordada. Del mismo modo valorar los aportes del presente trabajo que se apoya en las bases teóricas y metodológicas de la investigación administrativa y demuestra la importancia de la calidad de servicios de atención de las referencias del paciente del hospital I Juanjui.

### **Justificación Práctica**

La presente investigación toma conciencia respecto a la importancia de la calidad de servicio en la atención de las referencias del paciente por EsSalud Juanjui y su relación que tiene con la satisfacción del usuario razón por la cual es pertinente el estudio de las variables involucradas en esta acción, para así brindar un servicio de mayor calidad.

### **Justificación Metodológica**

La presente investigación contribuye con un instrumento que responde a la realidad del Hospital I EsSalud Juanjui, organización dedicada a la atención de asegurados y gestión pública, la misma que cuenta con su respectiva validación y sometida a criterio de confiabilidad.

### **Justificación Social**

El presente trabajo de investigación es importante porque responde a las reales necesidades culturales de la sociedad actual, proporcionando elementos de juicio útiles para un óptimo empleo entre

de la calidad de servicio de atención de las referencias del paciente con la satisfacción de los usuarios del Hospital I EsSalud Juanjui referidos a un Hospital de mayor nivel.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.

### **Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** La escala valorativa de la gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, es regular.

**H<sub>2</sub>:** La escala valorativa de la satisfacción en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, es moderada.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre la dimensión eficiencia del recurso humano con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre la dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias.

**H<sub>5</sub>:** Existe relación entre la dimensión respuesta al cliente consulta con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.

### **Objetivos específicos**

- Identificar la escala valorativa de la gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.
- Identificar la escala valorativa de la satisfacción en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.

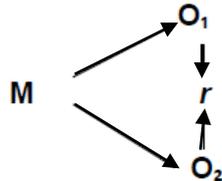
- Determinar la relación entre la dimensión eficiencia del recurso humano con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias.
- Determinar la relación entre la dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias.
- Determinar la relación entre la dimensión respuesta al cliente consulta con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación.

El presente estudio presenta un diseño correlacional, porque se examinó la relación o asociación existente entre las dos variables. Siendo el esquema el siguiente:

**Esquema:**



**Donde:**

M = Muestra

V1 = Gestión Administrativa

V2 = Satisfacción del usuario

r = Relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario.

El trabajo de investigación es no experimental, porque se abordó dos variables de estudio la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, donde no existió manipulación de las variables, tal como lo refiere (Hernández, 2010).

### 2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Satisfacción del usuario

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión Administrativa</b>	Amaro (2010) define a la gestión administrativa, como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre un sistema específico. 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.	Para conocer la gestión administrativa se utilizó como instrumento un cuestionario; de tal manera se pudo verificar el sentir de los pacientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso humano capacitado</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Respuesta al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso humano capacitado</li> <li>- Recurso eficiente</li> <li>- Trabajo coordinado</li> <li>- Delegación de responsabilidades</li> <li>- Logro de objetivos</li> <li>- Identificación de sus necesidades</li> <li>- Respuesta adecuada a su necesidad</li> <li>- Satisfacción con la respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pésima</li> <li>- Deficiente</li> <li>- Regular</li> <li>- Buena</li> <li>- Excelente</li> </ul>
<b>Satisfacción del usuario</b>	Delbanco y Daley (1996), refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.	Para conocer la percepción con respecto a la satisfacción de los usuarios se aplicó un cuestionario a los pacientes externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de objetivos</li> <li>Cumplimiento de procesos</li> <li>Logro de resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de cumplimiento de los objetivos</li> <li>- Nivel de cumplimiento de los procesos</li> <li>Nivel de alcance de resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin satisfacción</li> <li>- Baja</li> <li>- Regular</li> <li>- Moderada</li> <li>- Alta</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, 2016.

### 2.3. Población y muestra

#### **Población**

La población objeto de estudio estuvo conformada por las atenciones realizadas en la Oficina de Referencia recolectada en el periodo de una semana con un total de 198 asegurados; los mismos que tuvieron como destino de referencia al Hospital II de Tarapoto.

### **Muestra**

Se optó la muestra diaria de lunes a viernes (del 22 al 26 de agosto), con un total de 58 pacientes.

### **Muestreo**

La muestra obtenida fue no probabilística, dado que hubo restricciones de respuesta por parte de los pacientes seleccionados en la muestra. Por lo tanto, la muestra utilizada para el estudio es de 58 pacientes quienes participaron voluntariamente en el presente estudio.

### **Criterios de Inclusión:**

Asegurados referidos a las diferentes especialidades al Hospital II de Tarapoto.

Asegurados de ambos sexos cuyas edades fluctuaron entre 17 y 60 años.

Asegurados que desearon participar voluntariamente en el estudio.

Asegurados que no presentaban trastornos de salud mental.

### **Criterios de Exclusión:**

Asegurados que no obtuvieron su referencia en el periodo de estudio del presente proyecto.

Asegurados de ambos sexos cuyas edades fueron menores a los 17 años y mayores de 60 años.

Asegurados que no desearon participar en el estudio.

Asegurados que presentaron trastornos de salud mental.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Se aplicó un cuestionario para conocer la gestión administrativa de la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.

De misma manera se aplicó un cuestionario para determinar la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en la Oficina de Referencia.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V22. Asimismo, se emplearon tablas y gráficos para mostrar los hallazgos del estudio. Además, se empleó modelo lineal de correlación de Pearson y el coeficiente de determinación; todo ello a un 95% de confianza para determinar las influencias entre las variables estudiadas. Y para la contrastación de la hipótesis se utilizó la correlación lineal de Pearson.

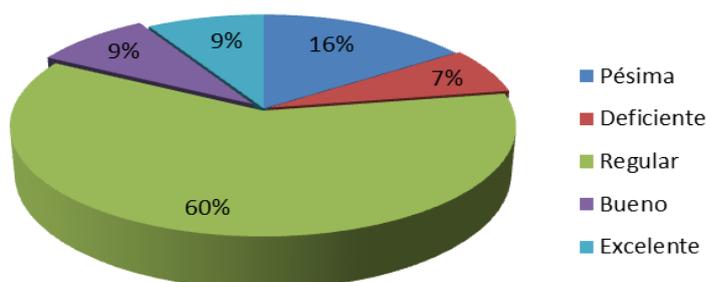
### III. RESULTADOS

**Tabla 1: Gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016**

Escala	Valor (ptje.)	N°	(%)
Pésima	17 a 30	9	16%
Deficiente	31 a 44	4	7%
Regular	45 a 68	35	60%
Bueno	69 a 72	5	9%
Excelente	73 a 85	5	9%
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla de Resultados anexada: Encuesta elaborada por el autor.

**Gráfico 1: Gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016 (%)**



Fuente: Tabla01.

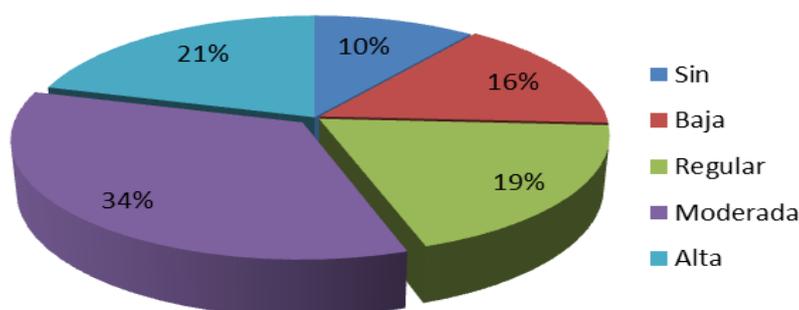
**Interpretación:** La tabla y gráfico 01 representa el número y porcentaje de encuestados por escala valorativa de la variable Gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui en el año 2016; la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa "Regular" dado que 35 encuestados que representan el 60% se encontraron en esa escala; 9 encuestados que representan el 16% respondieron que la gestión administrativa es "Pésima", 4 encuestados que representan el 7% indicaron que es "Deficiente", mientras que 5 encuestados que representan el 9% indicaron que es "Bueno", sólo 5 encuestados que representan el 9% indicaron que la gestión administrativa es "Excelente".

**Tabla 2: Satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016**

Satisfacción	Valor (ptje.)	N°	(%)
Sin	15 a 27	6	10%
Baja	27 a 39	9	16%
Regular	39 a 51	11	19%
Moderada	51 a 63	20	34%
Alta	63 a 75	12	21%
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla de Resultados anexada: Encuesta elaborada por el autor.

**Gráfico 2: Satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016 (%)**



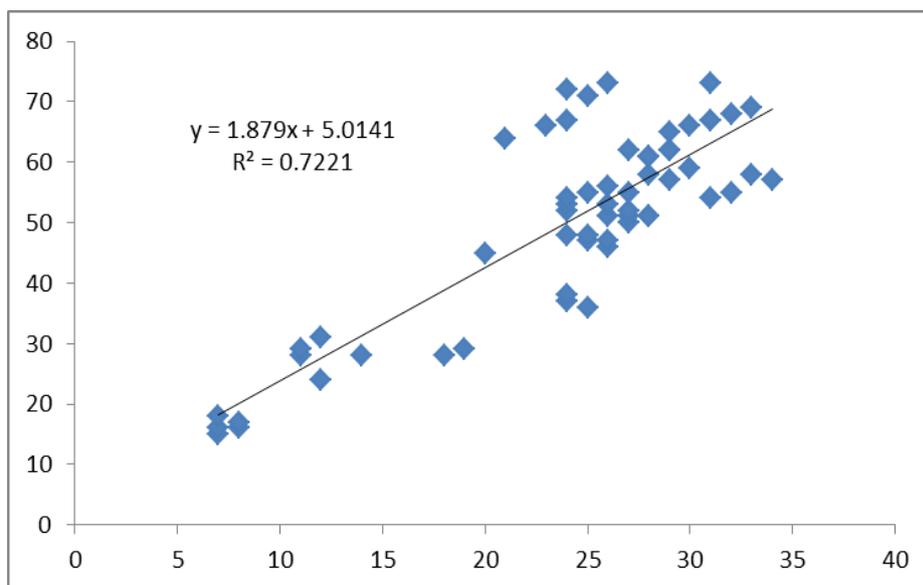
Fuente: Tabla02.

**Interpretación:** La tabla y gráfico 02 representa el número y porcentaje de encuestados por escala valorativa de la variable Satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui en el año 2016; la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa de satisfacción “Moderada” dado que 20 encuestados que representan el 34% se encontraron en esa escala; 6 encuestados que representan el 10% respondieron que no tuvieron satisfacción en su atención, 9 encuestados que representan el 16% indicaron que su satisfacción es “Baja”, mientras que 11 encuestados que representan el 19% indicaron que es “Regular”, sólo 12 encuestados que representan el 21% indicaron que su satisfacción es “Alta”.

### Relación entre la dimensión eficiencia del recurso humano con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias.

Para establecer la relación entre las variables se optó por el modelo lineal de correlación de Pearson; los puntajes obtenidos en ambas encuestas fueron procesadas siguiendo la escala de valoración dadas en los instrumentos de recolección de datos.

**Gráfico 3: Dispersión entre la dimensión eficiencia del recurso humano y la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias**



**Fuente:** Base de datos, Encuestas elaboradas por el autor. Percepción del encuestado.

**Interpretación:** Del gráfico de dispersión entre la dimensión eficiencia del recurso humano y la satisfacción del usuario, podemos observar que los puntos correlacionados se acercan mucho a la línea, lo que nos hace suponer que el modelo es lineal y por consiguiente la correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos.

**Tabla 3: Resultados de la correlación**

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación	0.84973552
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.72205045
R <sup>2</sup> ajustado	0.71708707
Error típico	8.6067188
Observaciones	58

**Fuente:** Base de datos, SPSS VER. 21

**Interpretación:** En la tabla 03, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.849$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre la Dimensión eficiencia del recurso humano y la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.722), nos explica que aproximadamente el 72% de la satisfacción del usuario se da por la Dimensión eficiencia del recurso humano.

**Tabla 4: Análisis de varianza del modelo**

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	10776.17972	10776.180	145.475	0.000
Residuos	56	4148.234074	74.076		
Total	57	14924.41379			

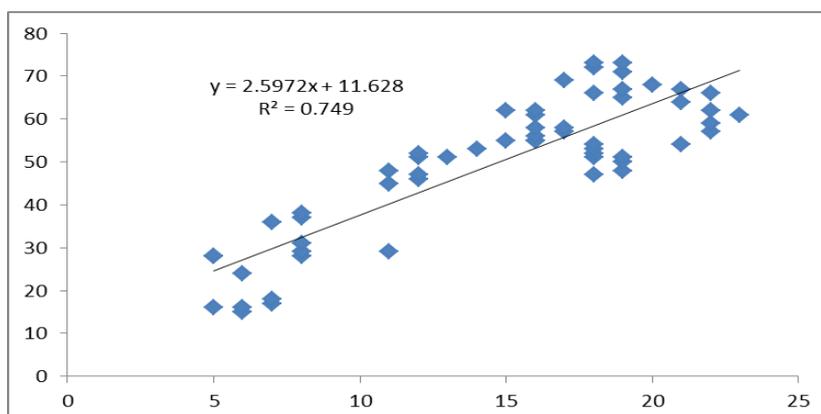
**Fuente:** Base de datos, SPSS VER. 21

**Interpretación:** Debido que el valor crítico de F (0.00) es menor a la probabilidad de cometer error (0.05), podemos concluir que el modelo lineal se ajusta a nuestros datos, es decir al 95% de confianza, existe relación entre las variables.

**Relación entre la dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias.**

Para establecer la relación entre las variables se optó por el modelo lineal con correlación de Pearson; los puntajes obtenidos en ambas encuestas fueron procesadas siguiendo la escala de valoración dadas en los instrumentos de recolección de datos (Resultado por encuesta es la suma de todos los ítems).

**Gráfico 4: Dispersión entre las variables: dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias**



FUENTE: Base de datos, Encuestas elaboradas por el autor. Percepción del encuestado.

**Interpretación:** Del gráfico de dispersión entre las variables Dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario, podemos observar que los puntos correlacionados se acercan mucho a la línea, lo que nos hace suponer que el modelo lineal y por consiguiente la correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos.

**Tabla 5: Resultados de la correlación de Pearson**

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación	0.86542201
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.74895525
R <sup>2</sup> ajustado	0.74447231
Error típico	8.17956488
Observaciones	58

FUENTE: Base de datos, SPSS VER. 21

**Interpretación:** En la tabla 05, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.865$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre la Dimensión trabajo en equipo y la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.748), nos explica que aproximadamente el 75% de la satisfacción del usuario se da por la Dimensión trabajo en equipo.

**Tabla 6: Análisis de varianza del modelo**

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	11177.71802	11177.718	167.068	0.000
Residuos	56	3746.695772	66.905		
Total	57	14924.41379			

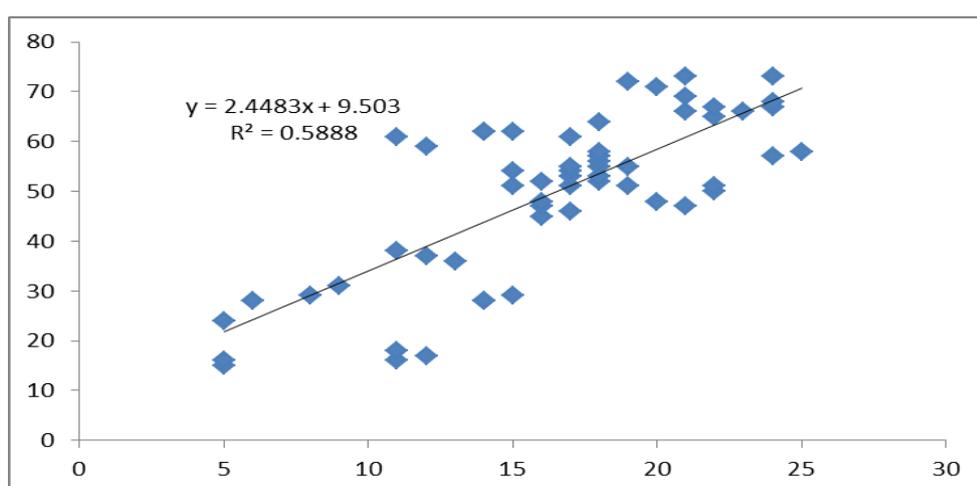
FUENTE: Base de datos, SPSS VER. 21

**Interpretación:** Debido que el valor crítico de F (0.00) es menor a la probabilidad de cometer error (0.05), podemos concluir que el modelo lineal se ajusta a nuestros datos, es decir al 95% de confianza, existe relación entre las variables.

**Relación entre la dimensión respuesta al cliente con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias.**

Para establecer la relación entre las variables se optó por el modelo lineal de correlación de Pearson; los puntajes obtenidos en ambas encuestas fueron procesadas siguiendo la escala de valoración dadas en los instrumentos de recolección de datos (Resultado por encuesta es la suma de todos los ítems).

**Gráfico 5: Dispersión entre las variables: dimensión respuesta al cliente con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias**



FUENTE: Base de datos, Encuestas elaboradas por el autor. Percepción del encuestado.

**Interpretación:** Del gráfico de dispersión entre las variables Dimensión respuesta al cliente con la satisfacción del usuario, podemos observar que los puntos correlacionados se acercan mucho a la línea, lo que nos hace suponer que el modelo lineal y por consiguiente la correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos.

**Tabla 7: Resultados de la correlación de Pearson**

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación	0.76736477
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.58884869
R <sup>2</sup> ajustado	0.58150671
Error típico	10.4678011
Observaciones	58

FUENTE: Base de datos, SPSS VER. 21

**Interpretación:** En la tabla 07, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.767$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre la Dimensión respuesta al cliente y la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.588), nos explica que aproximadamente el 59% de la satisfacción del usuario se da por la Dimensión respuesta al cliente.

**Tabla 8: Análisis de varianza del modelo**

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	8788.221583	8788.2216	80.2029	0.0000
Residuos	56	6136.19221	109.5749		
Total	57	14924.41379			

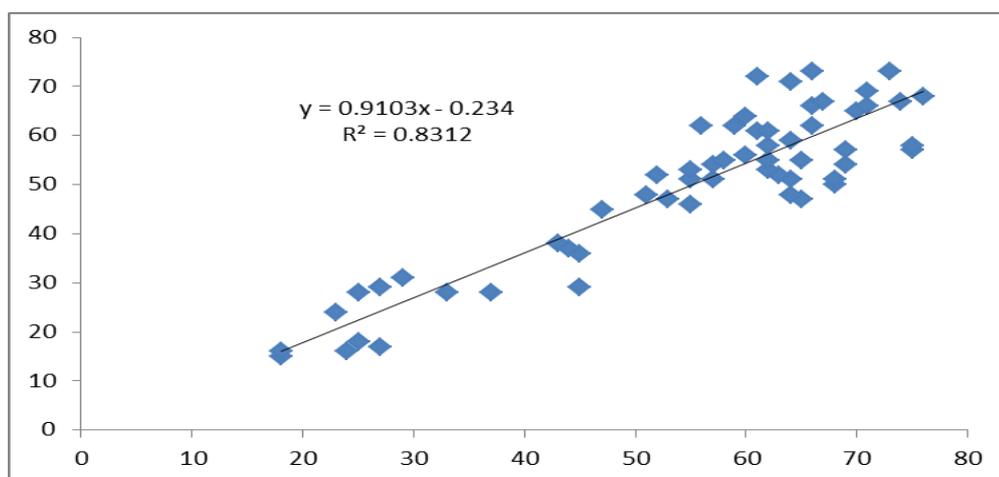
FUENTE: Base de datos, SPSS VER. 21

**Interpretación:** Debido que el valor crítico de F (0.00) es menor a la probabilidad de cometer error (0.05), podemos concluir que el modelo lineal se ajusta a nuestros datos, es decir al 95% de confianza, existe relación entre las variables.

### Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.

Para establecer la relación entre las variables se optó por el modelo lineal con correlación de Pearson; los puntajes obtenidos en ambas encuestas fueron procesadas siguiendo la escala de valoración dadas en los instrumentos de recolección de datos (Resultado por encuesta es la suma de todos los ítems).

**Gráfico 6: Dispersión entre las variables: gestión administrativa y la satisfacción del usuario**



**FUENTE:** Base de datos, Encuestas elaboradas por el autor. Percepción del encuestado.

**Interpretación:** Del gráfico de dispersión entre las variables Gestión administrativa y la satisfacción del usuario, podemos observar que los puntos correlacionados se acercan mucho a la línea, lo que nos hace suponer que el modelo lineal y por consiguiente la correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos.

**Tabla 9: Resultados de la correlación de Pearson**

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación	0.91170832
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.83121207
R <sup>2</sup> ajustado	0.828198
Error típico	6.70695396
Observaciones	58

FUENTE: Base de datos, SPSS VER. 21

**Interpretación:** En la tabla 09, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.911$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.831), nos explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa.

**Tabla 10: Análisis de varianza del modelo**

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	12405.35283	12405.353	275.777	0.000
Residuos	56	2519.060963	44.983		
Total	57	14924.41379			

FUENTE: Base de datos, SPSS VER. 21

**Interpretación:** Debido que el valor crítico de F (0.00) es menor a la probabilidad de cometer error (0.05), podemos concluir que el modelo lineal se ajusta a nuestros datos, es decir al 95% de confianza, existe relación entre las variables.

#### IV. DISCUSIÓN

**Avendaño**, (2010) en su estudio denominado *Análisis de la nueva gerencia hospitalaria un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario*. Teniendo en cuenta los aspectos relevantes para evaluar el comportamiento financiero de este hospital, se estudia detalladamente la información referente a: los ingresos, los gastos, el recaudo de cartera, y el comportamiento de la focalización del gasto antes y después de la implementación de la Gerencia Hospitalaria. En función de los resultados, las reformas del estado invocan las nuevas tendencias de Gestión Administrativa al interior de los hospitales en Colombia. Evidencia un desajuste financiero como consecuencia del aumento en los gastos de funcionamiento e incrementos en el recaudo de cartera.

Respecto a los hallazgos del estudio se puede identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, con una correlación lineal de Pearson de  $r = 0.911$ . Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.

Al comparar ambos estudios Avendaño, solo se centra en la gestión administrativa de los ingresos que genera el nosocomio respecto a sus servicios, donde evidencia desajustes entre lo que genera los servicios en comparación con la inversión de mantenimiento del funcionamiento.

Por su parte **Huiza** (2003) en su trabajo denominado satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval, desarrollado en la Provincia Constitucional del Callao; donde encuentra que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15 %, medianamente satisfechos el 16,92 % e insatisfechos el 6,92 %.

En tanto los hallazgos del estudio en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui en el año 2016; el mayor porcentaje de satisfacción está ubicada en la escala valorativa de "Moderada" con un 34%, existe una

diferencia bien marcada con una diferencia de 42%, por lo tanto, en el Hospital de la Base Naval la satisfacción es mayor en comparación con la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. De la misma manera el Hospital de la Base Naval muestra una insatisfacción de 6,92 %, mientras el resultado del estudio es mayor con un 10% que no tuvieron satisfacción en su atención.

Así también **Nimango**, (2014) en su trabajo de investigación denominado *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, obtiene una insatisfacción global de 83.9%; en tanto en el estudio se obtiene un 10% de no satisfacción en su atención en la Oficina de Referencia.

Así mismo **Nimango** concluye que la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta y que No encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. Este hallazgo es totalmente opuesto al hallazgo del estudio donde se encuentra una correlación lineal de Pearson de  $r = 0.911$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, concluyendo que existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

En tanto **Espinoza**, (2009) en la investigación titulada “Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo. Donde muestra que el nivel de satisfacción de los encuestados en este estudio es del 12% de usuarios que se encontraron satisfecho. Así mismo los resultados mostraron que la dimensión de confiabilidad fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio percibida por el usuario externo ( $x=0,84$ ), mientras que la dimensión de seguridad mostró mayor satisfacción ( $x=0,49$ ). En cambio, en el estudio se encuentra una satisfacción alta de 21%, superando en un 12% comparando con el Hospital I EsSalud Juanjui.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Al relacionar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, se encuentra una correlación lineal de Pearson de  $r = 0.911$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, donde se puede concluir que existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.
- 5.2. Al evaluar la escala valorativa de la variable Gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui en el año 2016; la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa “Regular” representado por un 60%, seguidamente se encuentra la escala valorativa de “Pésima” con un 16% y con un 7% se encuentra la escala valorativa de “Deficiente”; finalmente la escala valorativa de “Bueno” y “Excelente” muestran un 9 %.
- 5.3. Al evaluar la escala valorativa de la variable Satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui en el año 2016; la mayor concentración de respuesta se obtuvo en la escala valorativa de satisfacción “Moderada” con un 34%, con un 10% no tuvieron satisfacción en su atención, un 16% indicaron que su satisfacción es “Baja”, mientras que un 19% indicaron que es “Regular” y solo un 21% indicaron que su satisfacción es “Alta”.
- 5.4. Al relacionar la gestión administrativa en su dimensión eficiencia del recurso humano con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias, se encuentra un coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.849$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, donde se puede concluir que existe relación significativa positiva entre la Dimensión eficiencia del recurso humano y la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.722), explicando que

aproximadamente el 72% de la satisfacción del usuario se da por la Dimensión eficiencia del recurso humano.

- 5.5.** Al relacionar la gestión administrativa en su dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias, se obtiene un coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.865$ , lo que indica la existencia de una alta correlación positiva entre las variables, concluyendo que existe relación significativa positiva entre la Dimensión trabajo en equipo y la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.748), explicando que aproximadamente el 75% de la satisfacción del usuario se da por la Dimensión trabajo en equipo.
- 5.6.** Al relacionarla gestión administrativa en su dimensión respuesta al cliente con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias, se obtiene un coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.767$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, concluyendo que existe relación significativa positiva entre la Dimensión respuesta al cliente y la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias. Asimismo, se obtiene un coeficiente de determinación (0.588), explicando que aproximadamente el 59% de la satisfacción del usuario se da por la Dimensión respuesta al cliente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Al director del Hospital I EsSalud Juanjui implementar estrategias hospitalarias para fortalecer la gestión administrativa con el propósito de brindar una atención oportuna a los pacientes que requieren referencias a otros establecimientos de mayor nivel de complejidad.
- 6.2.** Al director del Hospital I EsSalud Juanjui generar acciones intrahospitalarias para mejorar paulatinamente la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los diversos servicios del Hospital con ello asegurar la respuesta adecuada a todas las expectativas que tienen.
- 6.3.** Al jefe de recursos humanos impulsar acciones y medios necesarios para mejorar el trabajo en equipo y asegurar una adecuada respuesta a los clientes para salvaguardar los procesos de atención instalados en los diferentes servicios ofertados.
- 6.4.** Al responsable de capacitación del Hospital I EsSalud Juanjui implementar políticas de capacitación continua al recurso humano con la finalidad de mejorar las capacidades y asegurar la sostenibilidad de los procesos instalados en los diferentes servicios del Hospital.
- 6.5.** Al responsable de la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui generar las condiciones y medios adecuados para responder de manera oportuna e integral a los requerimientos de las necesidades de los asegurados y con ello continuar su proceso de atención en otro establecimiento de mayor complejidad.
- 6.6.** Al responsable de la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui implementar estrategias para desarrollar un adecuado seguimiento de los asegurados referidos, con ello terminar el proceso de atención de forma íntegra que beneficiaría la imagen de la institución.

## VII. REFERENCIAS

- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Amaro, M. (2010). *Gestión administrativa en medicina familiar* . La Habana: Universidad de La Habana.
- Avendaño, J. (2010). *Análisis de la nueva gerencia hospitalaria: un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Campos, F., & Loza, P. (2001). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la Ciudad de Ibarra en Mejorar de la Caliad de Servicios y Atención ea los Usuarios* . Ibarra.
- Cantu, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad* . México: McGraw Hill.
- Carot Alonso, V. (2001). *Control Estadístico de la Calidad* (1° ed.). Mexico: Alfa Omega Editor.
- Delbanco, T., & Daley, J. (1996). *Trough the patients eyes: Strategies toward more successful contraception*. suppl.
- Durchi, M., & Andrade, B. (2001). *Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo "Nataniel Aguirre" de Colomi, Cochabamba-Bolivia: hacia una perspectiva de redes de EIB en Suscal Cañar-Ecuador*. Cochabamba - Bolivia.
- Elera, R. (2010). *Gestión Institucional y su Relación con la Calidad de Servicio de uan Institución Educativa Pública de Callao*. Lima.
- Espinoza, J. (2009). *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Ortiz*. Chiclayo: UPCH.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estrategico para Instituciones Educativas de Calidad*. Lima: UDEGRAF.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Assessment and Evaluation in Higher Education. *Defining quality.*, 9-34.

- Hernandez, S. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Huiza, G. (2003). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval*. Callao.
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y calidad en educación superior. Un modelo de evaluación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Ministerio de Salud. (2012). *Satisfacción de Usuario Externos de Servicios de Salud*. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud . Lima: MINSA.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Lima: UNMSM.
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú*. Ayacucho - Perú.
- Real Academia. (2000). *Real Academia de la Lengua*. Quito: Comercio.
- Sánchez, A. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Monterrey N.L: Universidad Autónoma de Nueva León .
- Sovero, F. (2007). *Como dirigir una Institución Educativa*. Lima: AFA, Editores Importadores S.A.
- Thompson, A., & Sunol, R. (1995). Expectations of determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *Journal for Quality in Health Care*, 127 - 141.
- Willians, T., Schutt - Aine, J., & Cuca, Y. (1996). *Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user manual and discussion of results to date*. New York: International Planned Parenthood Federation.

Yáñez, V. (2004). *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada. Mexico D.F: UPIICSA*

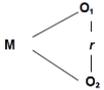
# **ANEXOS**

### Anexo N° 01: Matriz de consistencia

#### “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”

Autor: Gil Zamora, Carlos Alberto

TÍTULO	“Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	<p>Las condiciones inadecuadas de los sistemas de salud en muchos países en desarrollo es el principal obstáculo al acceso oportuno e integral a la atención sanitaria. No obstante, los problemas sanitarios de los sistemas de salud no se restringen únicamente a los países pobres. En algunos países desarrollados, un segmento de la población tiene dificultades en el acceso a la atención causada por disposiciones poco equitativas en materia para brindar protección social, mientras que en otros países, el tema sobre costos de los servicios sanitarios son cada vez mayores debido al uso ineficaz de los recursos que posee el sistema.</p> <p>Otro problema de gran magnitud es la estructura de los sistemas de salud, que en gran parte de los países de América Latina se encuentran fragmentado, y el Perú es uno de los países que no se libera del problema, donde el sistema de salud peruano está compuesto por cinco subsistemas: como el Seguro Integral de Salud (brindado por el Ministerio de Salud), el Seguro Social de Salud - EsSalud (Ministerio de Trabajo), la Sanidad de las FF.AA. (Ministerio de Defensa), la Sanidad de la Policía Nacional del Perú (Ministerio del Interior) y las instituciones del sector privado (EPS, seguros privados, etc.), con características y beneficios particulares.</p> <p>Otro problema que tiene el Perú es el menor financiamiento en salud comparado con los demás países de América Latina. Este inadecuado financiado imposibilita generar servicios de salud que cubren todas las necesidades de la población ocasionado insatisfacción y brechas de cobertura. Sumado a lo mencionado, el problema de recurso humano con escasa competencia y poca calificada a los puestos que desempeñan, los mismos que entorpecen los procesos de atención.</p>
FORMUALCIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016??
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Cuál es la escala valorativa de la gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui?</li> <li>✓ ¿Cuál es la escala valorativa de la satisfacción en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui?</li> <li>✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión eficiencia del recurso humano con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias?</li> <li>✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias?</li> <li>✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión respuesta al cliente consulta con la satisfacción del usuario en la atención de su referencias?</li> </ul>
HIPÓTESIS GENERAL	<p>H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.</p>
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ H1: La escala valorativa de la gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, es regular.</li> <li>✓ H2: La escala valorativa de la satisfacción en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, es moderada.</li> <li>✓ H3: Existe relación entre la dimensión eficiencia del recurso humano con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias.</li> <li>✓ H4: Existe relación entre la dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias.</li> <li>✓ H5: Existe relación entre la dimensión respuesta al cliente consulta con la satisfacción del usuario en la atención de su referencias.</li> </ul>
OBJETIVO GENERAL	Conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016.
OBJETIVOS	✓ Identificar la escala valorativa de la gestión administrativa en la Oficina de

<p>ESPECÍFICOS</p>	<p>Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar la escala valorativa de la satisfacción en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui.</li> <li>✓ Determinar la relación entre la dimensión eficiencia del recurso humano con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias.</li> <li>✓ Determinar la relación entre la dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias.</li> <li>✓ Determinar la relación entre la dimensión respuesta al cliente consulta con la satisfacción del usuario en la atención de su referencias</li> </ul>																				
<p>DISEÑO DEL ESTUDIO</p>	<p>Es correlacional, dado que se establecen correlaciones entre las variables que lo estructuran, y comparaciones entre los elementos de la muestra (Sampieri, 2003).</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde:  M = Muestra del estudio  O1 = Gestión administrativa.  O2 = Satisfacción de los usuarios.  r = Relación entre la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios.</p>																				
<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p><b>Población.</b> La población objeto de estudio fue conformada por las atenciones realizadas en la Oficina de Referencia recolectada en un periodo de una semana con un total de 198 asegurados; los mismos que tuvieron como destino de referencia al Hospital II de Tarapoto.</p> <p><b>Muestra.</b> Se optó la muestra diaria de lunes a viernes (del 22 al 26 de agosto), con un total de 58 pacientes.</p>																				
<p>VARIABLES DE ESTUDIO</p>	<p><b>V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>Definición conceptual.</b> Es el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre un sistema específico. 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 (Amaro, 2010).</p> <p><b>Definición operacional.</b>  <b>Para conocer la gestión administrativa se utilizó como instrumento como encuesta; de tal manera se pudo verificar el sentir de los pacientes.</b></p> <table border="1" data-bbox="564 1133 1422 1344"> <thead> <tr> <th>Variable 1</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión administrativa</td> <td>Recurso Humano capacitado</td> <td>- Recurso humano capacitado - Recurso eficiente</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> <td>- Trabajo coordinado - Delegación de responsabilidades - Logro de objetivos</td> </tr> <tr> <td>Respuesta al cliente</td> <td>- Identificación de sus necesidades - Respuesta adecuada a su necesidad - Satisfacción con la respuesta</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p> <p><b>Definición conceptual.</b> La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento (Delbanco y Daley, 1996),</p> <p><b>Definición operacional</b>  <b>Para conocer la percepción con respecto a la satisfacción de los usuarios se aplicó una encuesta a los pacientes externos.</b></p> <table border="1" data-bbox="564 1532 1422 1724"> <thead> <tr> <th>Variable 2</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td>Cumplimiento de objetivos</td> <td>- Nivel de cumplimiento de los objetivos</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de procesos</td> <td>- Nivel de cumplimiento de los procesos</td> </tr> <tr> <td>Logro de resultados</td> <td>- Nivel de alcance de resultados</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Gestión administrativa	Recurso Humano capacitado	- Recurso humano capacitado - Recurso eficiente	Trabajo en equipo	- Trabajo coordinado - Delegación de responsabilidades - Logro de objetivos	Respuesta al cliente	- Identificación de sus necesidades - Respuesta adecuada a su necesidad - Satisfacción con la respuesta	Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Satisfacción del usuario	Cumplimiento de objetivos	- Nivel de cumplimiento de los objetivos	Cumplimiento de procesos	- Nivel de cumplimiento de los procesos	Logro de resultados	- Nivel de alcance de resultados
Variable 1	Dimensiones	Indicadores																			
Gestión administrativa	Recurso Humano capacitado	- Recurso humano capacitado - Recurso eficiente																			
	Trabajo en equipo	- Trabajo coordinado - Delegación de responsabilidades - Logro de objetivos																			
	Respuesta al cliente	- Identificación de sus necesidades - Respuesta adecuada a su necesidad - Satisfacción con la respuesta																			
Variable 2	Dimensiones	Indicadores																			
Satisfacción del usuario	Cumplimiento de objetivos	- Nivel de cumplimiento de los objetivos																			
	Cumplimiento de procesos	- Nivel de cumplimiento de los procesos																			
	Logro de resultados	- Nivel de alcance de resultados																			
<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS</p>	<p>La técnica que se utilizó es la revisión documentaria y la ficha de recolección de datos; porque a través de ella se recolectó los datos necesarios y la información adecuada para el estudio de la variable.</p> <p>Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS.</p>																				

## Anexo N° 02: Instrumento de recojo de información

### Cuestionario: Gestión Administrativa en la atención de los usuarios de la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui.

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

#### Datos Generales

Sexo:     Edad:     Tiempo de espera de la Referencia:

Tipo de Asegurado Referido:     Grado de Parentesco:

Servicio que solicita referencia:

Servicio de destino de referencia:

#### Puntuación:

Pésima = 1 Deficiente = 2 Regular = 3 Buena = 4 Excelente = 5

Gestión Administrativa	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Eficiencia RRHH</b>					
El personal de la oficina de referencias es eficiente en el cumplimiento de su función.					
El personal de apoyo es eficiente en el cumplimiento de su función.					
Los procesos administrativos instalados responden a las necesidades de los asegurados y/o usuarios:					
Los procesos administrativos se desarrollaron de manera:					
El contenido de los procesos administrativos propuestas en el plan de trabajo es:					
El desarrollo de procesos administrativos son importantes para la producción de satisfacción es:					
Los cursos de perfeccionamiento y actualización en el recurso humano son:					
<b>Trabajo en equipo</b>					
La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades del Hospital.					
El equipo directivo informa periódicamente sobre los procesos administrativos del Hospital.					
El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos del Hospital.					
El equipo directivo está comprometido con los valores del Hospital.					
El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo administrativo.					
<b>Respuesta al cliente</b>					
La calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el Hospital es:					
La calidad y cantidad de los medios de comunicación se encuentran a disposición de los trabajadores.					
La cantidad y calidad de los procesos administrativos con los que cuenta el Hospital es:					
Los procesos administrativos se cumplen como lo estipulado.					
Los procesos administrativos se cumplen adecuadamente y alcanzan los resultados planificados.					

Fuente: Normas técnicas de referencia y contrareferencias del Ministerio de Salud

**Cuestionario: Satisfacción de la atención de los usuarios en la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui.**

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

**Datos Generales**

Sexo:  Edad:  Tiempo de espera de la Referencia:

Tipo de Asegurado Referido:  Grado de Parentesco:

Servicio que solicita referencia:

Servicio de destino de referencia:

**Puntuación:**

Sin Satisfacción = 1 Baja = 2 Regular = 3 Moderada = 4 Alta = 5

Satisfacción de Atención	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Cumplimiento de objetivos</b>					
Los procesos desarrollados en el Hospital responden a los intereses y necesidades de los asegurados (cliente).					
Los procesos desarrollados en el Hospital cubren las expectativas de los asegurados.					
El asegurado (cliente) se siente satisfecho con los procesos desarrollados en el Hospital.					
Los procesos administrativos instalados responden a las necesidades de los asegurados y/o usuarios:					
Los procesos administrativos se desarrollaron de manera:					
<b>Cumplimiento de Procesos</b>					
Se está implementando el protocolo de atención a los asegurados.					
Se cumplen con los procesos instalados en el Hospital.					
El Hospital realiza análisis de los procesos que desarrolla.					
Se ha definido el flujo de comunicación institucional.					
Se han implementado estrategias de trabajo para abordar el problema de incumplimiento.					
<b>Logro de Resultados</b>					
Existe evaluación del cumplimiento de los resultados y metas.					
Existe evaluación de la gestión de los procesos.					
La cantidad y calidad de los procesos administrativos se cumplen de acuerdo a lo demandado.					
Los procesos administrativos cumplen como los procedimientos estipulados.					
Los procesos administrativos alcanzan y cubren las necesidades de los clientes.					

**Fuente: Normas técnicas de referencia y contrareferencias del Ministerio de Salud**

## Anexo N° 03: Fichas de validación de instrumento

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autor del Instrumento
SÁNCHEZ DÁVILA, Keller	UNSM-T/UCV	MAGISTER	Br. GIL ZAMORA; Carlos Alberto
TÍTULO: Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I Essalud Juanjuí, 2016.			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>Subtotal</b>					12	35
<b>Total</b>		<b>47</b>				

**III. OPINION DE APLICACIÓN:**

Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

**IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 47**

Tarapoto, 24 de Agosto del 2016

  
 -----  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado académico	Autor del Instrumento
SÁNCHEZ DÁVILA, Keller	UNSM-T/UCV	MAGISTER	Br. GIL ZAMORA; Carlos Alberto
TITULO: Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I Essalud Juanjuí, 2016.			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: LISTA DE COTEJO

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica.					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>Subtotal</b>					12	35
<b>Total</b>		<b>47</b>				

#### III. OPINION DE APLICACIÓN:

Este instrumento está listo para aplicarse dado que muestra coherencia y tiene pertinencia entre la misma.

#### IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 47

Tarapoto, 24 de Agosto del 2016

  
 -----  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Título de la investigación: **“Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”**

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución en la que trabaja /Cargo: Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Satisfacción del Usuario**

Autores del instrumento : **Br. Carlos Gil Zamora**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>45</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44 (Bueno)**

Tarapoto, julio de 2016.

  
 .....  
**Mg. Alfonso Isuiza Pérez**  
**CPPe N° 2301119950**

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Título de la investigación: **“Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”**

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución en la que trabaja /Cargo: Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Gestión Administrativa**

Autores del instrumento : **Br. Carlos Gil Zamora**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>45</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44 (Bueno)**



Mg. Alfonso Isuiza Pérez  
CPPe N° 2301119950

Tarapoto, julio de 2016.

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### I. DATOS GENERALES

Título de la investigación: **“Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”**

Nombres y apellidos del experto: Dr. Percy Hipólito Barbarán Mozo

Institución en la que trabaja /Cargo: Especialista de Matemática en la UGEL San Martín/Decano del Colegio de Profesores de San Martín

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Gestión Administrativa**

Autor del instrumento : **Br. Carlos Alberto Gil Zamora**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>				

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por lo tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41 (Bueno)**

Tarapoto, agosto de 2015



.....  
**Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo**  
CPPe N° 357054

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Título de la investigación: **“Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”**

Nombres y apellidos del experto: Dr. Percy Hipólito Barbarán Mozo

Institución en la que trabaja /Cargo: Especialista de Matemática en la UGEL San Martín/Decano del Colegio de Profesores de San Martín

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Satisfacción del usuario**

Autor del instrumento : **Br. Carlos Alberto Gil Zamora**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
<b>TOTAL</b>					<b>41</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por lo tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41 (Bueno)**

Tarapoto, agosto de 2015



.....  
**Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo**  
CPPe N° 357054

Anexo N° 04: Autorización para aplicar el



Juanjui, 20 de Agosto del 2016

**CARTA DE AUTORIZACION**

Por medio del presente el Director del Hospital I EsSalud Juanjui autoriza al servidor señor CARLOS ALBERTO GIL ZAMORA, con DNI 01085161, a realizar la aplicación de encuestas en el área de referencias del hospital I EsSalud Juanjui, los datos obtenidos serán exclusivamente utilizados para la elaboración de su tesis de maestría en gestión pública.

Atentamente,

RED ASISTENCIAL TARAPOTO  
HOSPITAL I JUANJUI  
  
Dr. Felipe Yucra Quispe  
DIRECTOR  
  
UNA SALUD PARA MAS PERUANCOS