



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Loor Chichande, Yedarly Adriana (ORCID: 0000-0001-6770-9530)

ASESORA:

Dra. Dulanto Vargas, Julissa Amparo (ORCID: 0000-0003-4845-3853)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

PIURA — PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico con mucho amor mi tesis a Dios, mi madre Roció Chichande, mi hija Valeska Muñoz Loor, pues han sido mi principal motivación para lograr esta meta con esfuerzo, paciencia y dedicación, en ellas tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan a admirarla cada día más.

Agradecimiento:

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, agradezco a mi familia por apoyarme en todo momento y ayudarme a cumplir mis objetivos.

No ha sido sencillo el cambio, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, las situaciones complicadas de lograr esta meta se han notado menos, les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia mi hermosa familia.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	19
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento I	21
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento II	22
Tabla 4. Validación de juicio de expertos	22
Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	23
Tabla 6. Relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del HGGG, 2020.	26
Tabla 7. Características sociodemográficas de usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del HGGG, Guayaquil, 2020	27
Tabla 8. La gestión administrativa en sus dimensiones planificación, control y ejecución en usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del HGGG, Guayaquil, 2020.	29
Tabla 9. Características sociodemográficas según la Gestión administrativa del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020	31
Tabla 10. La satisfacción del usuario externo en sus dimensiones empatía, técnico científico el área de aislamiento de tuberculosis del HGGG, 2020.	32
Tabla 11. Comparación de la Satisfacción del usuario con las características sociodemográficas de usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.	34
Tabla 12. Comparar las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del HGGG, Guayaquil, 2020.	35
Tabla 13. Relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.	36

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	17
<i>Figura 2</i>	Referida a Características sociodemográficas de usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del HGGs, Guayaquil, 2020.	29
<i>Figura 3</i>	Referida la gestión administrativa en sus dimensiones planificación, control y ejecución en usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del HGGs, Guayaquil, 2020.	31
<i>Figura 4</i>	Referida a la satisfacción del usuario externo en sus dimensiones empatía, técnico científico el área de aislamiento de tuberculosis del HGGs, Guayaquil, 2020	35

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. Esta investigación fue con un enfoque cuantitativo, finalidad básica y alcance comparativo con un diseño no experimental tipo transversal correlaciona. La muestra fue de 116 usuarios, de la cuales 81 fueron usuarios externos y 35 usuarios internos. Se utilizo cuestionarios adaptados sobre gestión administrativa y satisfacción, ambos usados previa comprobación de validación y confiabilidad. Como resultado se encontró que existió una correlación alta positiva de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo ($\rho=0,591$; $p<0,05$) tanto la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en todas sus dimensiones resultaron altas. Se concluye que el estudio mostró que la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020 fue altamente significativa.

Palabras clave: *Área de Tuberculosis, Calidad de la Atención de Salud, Satisfacción del Paciente.*

Abstract

The study aimed to determine the relationship between administrative management and external user satisfaction in the tuberculosis isolation area of the Guasmo Sur General Hospital, Guayaquil. This research was with a quantitative approach, basic purpose and comparative scope with a non-experimental, cross-sectional correlate design. The sample consisted of 116 users, of which 81 were external users and 35 internal users. Adapted questionnaires on administrative management and satisfaction were used, both used after verification of validation and reliability. As a result, it was found that there was a high positive correlation of administrative management and external user satisfaction ($\rho = 0.591$; $p < 0.05$) both administrative management and user satisfaction in all its dimensions were high. It concludes that the study showed that the relationship between administrative management and external user satisfaction of the tuberculosis isolation area of the Guasmo Sur General Hospital, Guayaquil, 2020 was highly significant.

Keywords: *Patient Satisfaction, Quality of Health Care, Tuberculosis Area.*

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las áreas de Cuidados Intensivos de las instituciones hospitalarias han tenido un aumento de usuarios con diagnósticos de Tuberculosis las cual son hospitalizados por su evolución de los síntomas y a su vez requieren de áreas de aislamientos para una calidad de atención con eficacia y eficaz para su pronta recuperación. (1)

En la gestión administrativa por parte la unidad hospitalaria (UH) se considera un paradigma en la formación de usuarios internos basados a los diferentes problemas de salud de los usuarios externos y a la vez teniendo una manera coordinada en abordaje de la atención de dichos usuarios dentro de la institución hospitalarias. La formación de los gestores de salud debe basarse en las necesidades del departamento y debe contar con las capacidades académicas, autonomía, valor y visión acordes con la empresa que dirige para optimizar sus recursos materiales, económicos, humanos, técnicos y de conocimientos. (2)

La gestión administrativa es importante para el diagnóstico y tratamiento en los usuarios externos que presentas Tuberculosis (TB) donde se requiere el inmediato aislamiento de aquellos usuarios y dar inicio de un adecuado tratamiento antituberculoso apropiado. Considerando importante la evaluación de transmisión en el establecimiento hacia los internos del centro prioritario de salud, Llevando a cabo un control de seguimiento de infecciones así detallando las respectivas medidas y realizando la ejecución de planificaciones. (3)

Es necesario enfatizar que ambos se basen en el menester social que debe satisfacerse al igual que la posibilidad real de satisfacerlas. Preste atención a la particularidad del director o representante de una agencia. Muestra lo primordial de las técnicas de gestión vinculadas con el plan estratégico. Preste atención al hecho de que cada decisión de gestión afectará la influencia ética y social de otras personas y otras entidades de diferentes maneras, y se ven afectadas por juicios éticos, que generalmente causan dilemas en el ámbito de la moralidad. Se sugiere analizar cada resolución desde tres aspectos: económico, social y moral. (4)

También la medición pertinente y precisa del agrado de los usuarios externos e internos, y afirma brevemente uno de los más importantes reconocer los derechos de las personas y comunidades a participar en los temas relacionados con ellos y con la salud. Cumplimiento importante y obligatorio para gerentes destacados. Finalmente, explica cómo los médicos de familia deben desempeñar sus funciones de gestión con la misma calidad que los expertos en medicina de familia, y al realizar análisis causales de deficiencias, no solo deben considerar las deficiencias tangibles, sino a su vez la competencia o habilidad. En lugar del gerente como representante de la agencia que coordina. (5)

La salud, es un valor social y fundamental para obtener una eficacia y calidad de vida, donde debe ser resguardada en los distintos tipos de satisfacción: Previsión, curación, procedimiento y recuperación. Para ello es necesario reconocer los diferentes recursos disponibles para brindar los servicios de manera óptima y colectiva con garantías de atención en los diferentes tratamientos en usuarios externos con Tuberculosis. Las áreas de aislamiento deben ser gestionados y administrados por los profesionales de la salud que estén capacitados para así logrando una excelencia en el funcionamiento de los mismos. (6)

En países del continente se logra apreciar un aumento en la población para ser beneficiados de servicios de la salud. A medida que pasa un periodo de tiempo, se hace más incuestionable, tanto en la complejidad del tratamiento, así representando un gran reto de manera constante para las diferentes unidades hospitalarias. (7)

El Hospital General Guasmo Sur (HGGS) emplazado en el sector sur de la urbe de Guayaquil, es el Hospital público más espacioso del país brindando una amplia cartera de servicios a los usuarios externos según su patología, esta cuenta actualmente con 11 especialidades, entre ellas el área de Neumología sin embargo para los pacientes críticos con tuberculosis solo existen cuatro habitaciones de aislamiento en el área de cuidados intensivos. (8) En el año 2017 los enfermos del Hospital Neurologico Alfredo J. Valenzuela fueron trasladados al Hospital General Guasmo Sur por mala gestión administrativa, provocando un aumento de pacientes con Tuberculosis y a su vez saturación de las áreas de aislamiento, para cubrir la

demanda de usuarios con tuberculosis es necesario mejorar la satisfacción del usuario externo en función de la gravedad del paciente y la gestión administrativa. (9)

De lo anteriormente manifestado se planteará como problema general en este estudio: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020?, teniendo como problemas específicos siguientes: 1. ¿Cómo es la gestión administrativa en sus dimensiones planificación, control y ejecución en usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020?; 2. ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones empatía, técnico científico el área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020?; y 3. ¿Cuáles son las diferencias las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020?.

Como justificación metodológica y social de este estudio se puede considerar que la metodológica se encarga de cumplir los lineamientos y objetivos del estudio esto lo realiza por medio de un proceso metodológico que debe ser sistematizado, con un enfoque en la investigación cuantitativa con la finalidad de definir la gestión administrativa y satisfacción en usuarios externos que son diagnosticados con la patología de Tuberculosis (TB), analizando las diferentes variables que se presenten en el estudio. (10)

Y sobre la relevancia social los beneficiarios son los usuarios externos y por medio de la gestión hospitalaria asegurar un trabajo de disposición y calidez, aumentando la satisfacción del usuario que padecen de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, y a su vez brindar apoyo a la gestión administrativa en base a las áreas de aislamiento para los pacientes críticos con TB, cumpliendo con todos los lineamientos y protocolos por parte de la institución y salvaguardar la integridad del personal de salud y paciente durante el tratamiento. (11)

Por lo tanto, consideraremos como hipótesis general en este estudio: Existe relación positiva en la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020; y de acuerdo a las hipótesis específicas serán: 1. El nivel de la gestión administrativa es media del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020; 2. La satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020, es satisfactorio y 3. Existe una relación positiva de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

Finalmente, como objetivo general de este estudio se considera determinar la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020. Luego, analizaremos como objetivos específicos: 1. Describir la gestión administrativa en sus dimensiones planificación, control y ejecución en usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020; 2. Evaluar la satisfacción del usuario externo en sus dimensiones empatía, técnico científico el área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020; y 3. Comparar las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

(ANEXO 1)

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a las investigaciones internacionales manifiestan:

Rojas J. (Perú, 2020) según manifiesta en su estudio « Gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en el centro de atención primaria III Punchana de la red asistencial de loreto» donde determina el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud, el modelo de investigación que se empleo es la investigación descriptivo – correlacional, diseño no experimental de corte transversal descriptivo, permitiendo analizar según se relacionan la capacidad de la gestión administrativa, planeación, organización y dirección de los servicios de salud, utilizando una población de 41.466 y como muestra 381 asegurados, los instrumentos utilizados es el método de Delphi o juicio de experto que calificaron en 84,20% y la confiabilidad calculada de Cronbach en 0,8 donde se pudo demostrar que la gestión administrativa es regular en un 62,5% y la calidad de los servicios es moderado en 73,8% teniendo como conclusión un nivel de confianza del 95% existiendo relación inmediata entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en el centro de atención primaria III Punchana. (12)

Peceros J. (Perú, 2019) según manifiesta en su estudio «Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud» donde determina el vínculo que existe entre la gestión administrativa y las satisfacciones dentro del sector laboral, el estudio está basado en un planteamiento cuantitativo y tipo básica correlacional de diseño no experimental, se destacó con una población total de 114 profesionales de la salud del cual se consiguió una muestra representativa de 89 trabajadores del servicio de áreas críticas, aplicando como instrumento la técnica de la encuesta y cuestionarios basados en DONABEDIAN y SERVQUAL para la obtención de información y de esta forma determinar los niveles de correlación de las variables ya definidas en el estudio, se utilizó la aplicación del método $Rho = 0,687$ con un afecto de un valor $p\text{-valor} = 0,000 < 0,050$ al 95% de confianza, rectificando la relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, teniendo como conclusión que cuanto mejor o eficiente sea la gestión administrativa en la

institución aumentara el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud. (13)

Suárez L., Rodríguez S. & Lázara. (Cuba, 2018) en su investigación «Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016» donde manifiesta en su estudio que, en el borde de la medida de la importancia de la salud, la evaluación de la satisfacción es muy importante. Si se desea brindar asistencia de mayor calidad y crear establecimientos de excelencia, evaluar la satisfacción de los usuarios, familias y proveedores se convertirá en una tarea permanente y dinámica. Finalidad: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio Médico de Colonia con la atención durante 2015-2016. Mediante la metodología de un estudio descriptivo transversal, que incluyó investigaciones en el área de los sistemas y servicios de salud, la muestra estuvo conformada por 480 usuarios en 32 consultorios médicos. Las evaluaciones seleccionadas son: estado de las instalaciones de atención, tiempo de espera, disponibilidad de materiales, medicamentos y equipos y calidad de la atención. Obteniendo como efecto: En cuanto al tamaño del local, el 93,1% de los usuarios informó que la oficina estaba limpia. En cuanto a materiales de enfermería y medicinas, el período de espera relacionado con los procedimientos de enfermería alcanzó el 79,1%. En cuanto al equipamiento, la puntuación más baja fue por la presencia de equipamiento. La satisfacción con la atención médica fue del 54,1% y del 81,6%. Donde concluyen que los usuarios que reciben tratamiento en el consultorio médico no están satisfechos con la atención que reciben. El tamaño del estudio se evaluó como inaceptable, solo la variable de limpieza fue superior al estándar establecido. (14)

González O. & Peralta M. (Cuba, 2018) en su investigación relacionado a «Calidad de la ejecución del Programa de Control de la Tuberculosis en una institución cerrada de Santiago de Cuba» dando como objetivo determinar el grado de conocimiento de control en enfermos con Tuberculosis, tal manera que realiza mediante el método de estudio con un tipo investigación descriptiva ya la vez sesgado en una institución cerrada del ayuntamiento de Santiago de Cuba, en un periodo de enero a diciembre del 2018. Para ello se aplicó como metodología donde la muestra para el estudio de investigación obtuvieron de los profesionales que se

encontraban laborando, considerando a 5 médicos y 5 enfermeras así realizando la evaluación respectiva epidemiológicas con 15% de satisfacción a los profesionales en el control de la atención brindada a los pacientes con tuberculosis en dicha institución hospitalaria. De manera que concluye que la investigación reveló que los doctores y enfermeras brindan la atención con el incumplimiento contraproducente de lineamientos hacia los pacientes y así no garantizando una eficaz y eficiencia de la calidad de atención y evitar el desarrollo del exitoso programa aplicado en dicha institución hospitalaria. Donde se recomienda puntualizar la eficiencia del servicio a los usuarios externos y logrando una satisfacción en nombre del personal de salud que brinda la atención con calidad. (15)

Seclén-Palacin J. & Darras C. (Perú, 2016) según manifiesta en su estudio «Satisfacción de usuarios de los servicios de salud» donde determina que los datos sociodemográfica está relacionada con factores de accesibilidad. Perú, 2016 tiene como propósito determinar la satisfacción de los usuarios de los centros de atención de salud y unidades hospitalarias del Ministerio de Salud; analizar la relación entre la UM y el grado socioeconómico (NSE); y determinar los factores sociodemográficos y de accesibilidad relevantes. Con la metodología de un análisis secundario de los antecedentes de la Encuesta Nacional de Niveles de Vida (ENNIV). Utilizando una muestra de 376 y 327 pacientes del centro de salud y hospitales respectivamente. De las variantes de investigación se considera los nivel socioeconómico y características sociodemográficas y acceso a servicios del personal médico. Utilizando mediante las estadísticas descriptivas. Obteniendo como resultado que los usuarios dan las diferentes características. Donde consideran que el 62,1% y 68,1% para los centros de salud y hospitales, los pacientes presentan la mayor satisfacción de atención. Donde se analiza diferentes factores como educación, distancia, edad del establecimiento y el tiempo de espera. Concluyendo que los datos sociodemográficos, accesibilidad y económicas revelan una relación entre la satisfacción de atención de los usuarios. (16)

Con respecto a las investigaciones nacionales manifiestan:

Gómez-Arias. (Ecuador, 2019) manifiesta en su estudio realizado « Análisis de la política de gestión en la calidad para el control de la Tuberculosis» con el propósito de analizar la política en la gestión de la calidad en los pacientes con Tuberculosis siendo como una problemática a nivel nacional y mundial y como segunda causa de mortalidad causada por un agente infeccioso, la cual mediante la metodología tipo de investigación narrativa no sistemática de literatura referente al control de la tuberculosis (TB), las políticas que definen el inspección y observación de la calidad de atención de los pacientes que padecen Tuberculosis son incorporados al programa por parte de la institución hospitalaria, sin embargo, mantiene limitaciones de identificaciones del personal profesional que brinda la atención en los pacientes TB y así influyendo en un riesgo epidemiológico en la calidad de atención, así abriendo un debate político por la función de los competentes en la salud y un importante indicador en el desarrollo social. Obteniendo en conclusión de dichos estudios que se refleja de manera prioritaria a pacientes con Tuberculosis con una gestión de calidad de manera regular y control político y privatizando ciertos recursos en indicadores deterioro importante en la mortalidad. Sin embargo, se busca precisar y fortalecer el control de la Tuberculosis con una estructura en la salud de aquellos usuarios y su pronta recuperación. (17)

Fariño J. (Ecuador, 2018) manifiesta en su estudio realizado «Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro» determinan que los complicaciones con considerable notabilidad dentro del servicio de Salud Pública del Ecuador es considerado la satisfacción de usuarios ante los diferentes servicios que son recibidos, donde se relacionan en la mayor eficacia, validez y percepciones de los usuarios en la atención brindada, tomando en cuenta la sensación de la calidad de vida y tranquilidad físico y mental. Teniendo como objetivo que se propone realizar la identificación de la satisfacción de los usuarios que asisten a la unidad hospitalaria y la importancia de la atención que presta las unidades operativas de Salud de la ciudad de Milagro. Utilizando la metodología basado en un enfoque cuantitativo de manera no experimental y transversal descriptivo mediante la medición de los parámetros SERQUAL. Obteniendo como resultado un 77% de los usuarios manifiestan sentirse satisfecho con los diferentes

equipamientos e infraestructura del establecimiento de salud de la misma manera señalan un 81% está satisfecho con la atención brindada de manera eficaz y eficiente por parte del personal médico que labora. Concluyendo que el estudio de las dimensiones aplicadas fue de manera satisfactoria hacia los usuarios. (18)

Rodríguez A, & Mendoza G. (Ecuador, 2017) manifiesta en su estudio realizado «Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador» donde consideran que la gestión sanitaria, en su capacidad y manejo en la dirección, se ha logrado un liderazgo médico excepcional. Cambios en sus orientaciones en las evoluciones a nivel centreares de las acciones de los usuarios externos al alcanzar el éxito de la satisfacción. Aquellos estudios autosuficientes de la gestión y satisfacción se observaron diferentes acciones para obtener diversas consecuencias ante organizaciones, administradores y usuarios. Es notable prevalecer las acciones críticas entre las dimensiones para así generar proyectos para una mejora continua, la cual teniendo como objetivo de constituir la dependencia entre la gestión del gestor y la satisfacción del usuario externo utilizando como metodología en el proyecto de investigación un estudio transversal y correlación. Lugar. Como muestra para dicho estudio se tuvo 9 representantes de los centros de salud y 652 usuarios externos y con un muestreo de manera aleatorio simple, con el consentimiento instruido, con análisis del sistema SPSS V20, Excel. Obteniendo como resultado un índice de la administración del director de un 56% considerando un nivel regular y 44% de manera satisfactoria. Donde el descontento de los usuarios externos se obtiene un 89% considerando un nivel moderado y 11% con un nivel mínimo. La mala calidad de atención institucional logrando obtener un 100%. Concluyendo la existencia de una relación de manera directa entre la gestión y la insatisfacción de los usuarios externos. (19)

Francisco I. (Ecuador, 2016) En su estudio «Atención de calidad y grados de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria» El hospital de Quito analizó los determinantes relacionados con la atención al paciente en 2016 en su estudio "Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios ambulatorios de los Centros de Enfermería Médica Complementaria". Se evaluó la calidad de 305 usuarios en este estudio transversal.

Posibles factores analizados, como longevidad, nivel educativo, prototipo de paciente o nuevo paciente. Obteniendo como resultados son los siguientes: 72,9% en general, 68,6% de satisfacción, 72,3% de fiabilidad y 73,7% de seguridad y compasión. Como conclusión de la complacencia general observada, muestra una mayor aceptación. (20)

Jara J. (Ecuador, 2016) manifiesta en su estudio realizado «Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga» como objetivo general es observar la satisfacción que prescribe el usuario externo del hospital al momento de ocupar los servicios de salud, planteamiento descriptivo cuya evidencia fue de 374 usuarios externos elegidos al azar y utilizando un estudio de corte transversal, como herramienta se utilizó una encuesta estructurada teniendo un resultado que la mayoría de los usuarios son de etnia mestiza, el rango de edad entre 50 a 59 años al momento de tabular la relación al acceso a la atención, no se obtuvieron mayor insatisfacción, uno de los datos más delicados fue que el 56,68% de usuarios se sienten descontentos con el equipamiento, ambiente y limpieza del hospital, la satisfacción global que percibió el usuario al utilizar los servicios de salud fue alta, de un 91,71%. Teniendo, así como conclusión que la satisfacción global del hospital se encuentra en niveles altos y mejorar los puntos críticos para una mejor gestión hospitalaria, teniendo en cuenta las capacitaciones a los empleados de área administrativa para un mejor trato al usuario externo que acuden al hospital. (21)

Actualmente, la gestión administrativa en el sistema de salud impone una norma de relacionada con la calidad de atención, con un nivel de excelencia de la institución hospitalaria del usuario externo. Y de gran importancia de manera que se logra una satisfacción de los usuarios internos en brindar atención con eficiencia y eficaz en la institución. La importancia de la satisfacción de los usuarios externos tiene como disposición de brindar un adecuado servicio incluyendo las actividades planificadas por parte de los usuarios internos del sistema de salud, donde todos los elementos a utilizarse son necesarios para que se desarrollen una adecuada atención a los usuarios, logrando, y asegurando calidad en los resultados del servicio, y disminuyendo las fuentes de error en la atención con calidad. (17)

El desempeño del personal de salud va de la habilidad, destreza y capacidad de conocimiento para así lograr una disposición de atención adecuada a los pacientes externos que padecen Tuberculosis que requieren de áreas de aislamiento para su tratamiento de una manera adecuada y así logrando una pronta recuperación y a la vez generado una satisfacción tanto de los usuarios internos y externos que son los beneficiados de la atención eficaz y eficiente. Los tipos de la gestión administrativa y satisfacción deben ser de manera integral e integración y de manera continuidad de la asistencia, y de acceso sistemático al sistema practico de salud para que los usuarios externos obtengan un servicio de manera eficaz y eficiente y con la respectiva planificación a quienes son los que los atienden puedan generar una relación larga y así generando un nivel de confianza; quiere decir que es una relación directa entre cada usuario. La atención compromete a los usuarios donde es importante ofrecer una respuesta centrada e integral al usuario externo. (17)

La tuberculosis, es una afección bacteriana infecciosa potencialmente grave, que afecta principalmente a los órganos pertenecientes al sistema respiratorio como son los pulmones. Cuando un individuo infectado tose o estornuda, la bacteria que causa la tuberculosis se transmite. La mayoría de los individuos infectados con la bacteria que origina la tuberculosis no presentan síntomas. Cuando los síntomas están presentes, generalmente incluyen tos (a veces sangrado), pérdida de peso, sudores nocturnos y fiebre. Las personas que no presentan síntomas no siempre necesitan tratamiento. Los pacientes con síntomas activos necesitarán un tratamiento a largo plazo con varios antibióticos. (22)

La tuberculosis es causada por una bacteria (*Mycobacterium tuberculosis*) que aproximadamente afecta los pulmones. Esta es una condición curable y prevenible. La infección se transmite de persona a persona a través del aire. Cuando un paciente con tuberculosis tose, estornuda o escupe, expulsa la bacteria de la tuberculosis al aire. Es suficiente que una persona inhale algunas bacterias. Se considera que una cuarta parte de los habitantes sufre de "tuberculosis latente", un término que se aplica a las personas que están infectadas con la bacteria pero que aún no están enfermas y no pueden propagar la infección. Las personas infectadas con *Mycobacterium tuberculosis* tienen un riesgo de por vida de tuberculosis del 5

al 15%. Las personas inmunodeprimidas, como las personas con VIH, desnutrición o diabetes y los fumadores, tienen un mayor riesgo de desarrollar la enfermedad. (23)

La gestión, es una de las funciones concebidas para los médicos generales de posgrado, que implementa medidas administrativas basadas en las organizaciones de salud pública para que puedan movilizar los recursos del sistema para completar sus actividades generales de atención médica y asegurar su salud. El mejor uso, control y evaluación, estos autores creen que a pesar del tema La salud pública y sus componentes relacionados con la administración sanitaria es un experimento audaz, que se ha convertido en una realidad esencial en la investigación médica y es aún más importante en la aportación de su contenido. Implementarlo como una estrategia curricular sistemática es fundamental para la formación académica del trabajo de los futuros egresados, no solo para la atención médica, sino también como organizador de trámites administrativos relacionados con la salud de la población. (24)

Un gestor que se respete a sí mismo no dirigirá ni dirigirá ninguna tarea fuera de su control, ni directamente ni a través del colaborador más cercano con quien tenga responsabilidades de control directo. Para los controles, puede utilizar diferentes técnicas, que incluyen visitas de observación, reuniones, oficinas, inspecciones y / o supervisión, encuestas a clientes y entrevistas y / o encuestas a los trabajadores. (25)

La planificación, es un proceso que conduce al ser humano a establecer metas organizacionales, en otras palabras, establecer planes de gestión, estrategias y políticas para poder cumplir con los fines establecidos, se puede emplear un diseño estratégico para la integración de los trabajadores de salud y de esta forma optimizar la atención a los usuarios externos del aislamiento de tuberculosis crítica, con el objetivo de proporcionar herramientas necesarias que permitan superar amenazas y debilidades, determinando las fortalezas y oportunidades que se pueden aprovechar durante el tratamiento del paciente en aislamiento. (26) Para una correcta gestión se necesita tener un control y supervisión de la disponibilidad de la información para poder acceder con rapidez y precisión el estado del área de

neumología donde se encuentran los aislamientos de los usuarios externos con tuberculosis crítica, manteniendo constantemente la supervisión de los resultados que son generados por el personal teniendo en cuenta la correcta distribución de insumos, instrumentos y todos los factores necesarios para llevar a cabo el tratamiento del paciente. (27)

La organización, está relacionada al funcionamiento del personal y las diferentes áreas ya que es frecuente que los usuarios externos van de un servicio pasan a otra atención que especializada según la patología que presente el paciente, en el área de neumología los usuarios externos que presentan tuberculosis crítica son trasladado a aislamiento por su condición unidades de cuidados intensivo (UCI), las demandas actuales sobre las organizaciones en salud por parte del usuario externo es cada día más exigente, la necesidad de estar con un constante cambio demográfico y epidemiológico, presionan constantemente a las organizaciones de salud a adaptar nuevas formas y modelos de respuesta según la demanda. (28)

Para cumplir con las funciones del personal es necesario tener en claro el sistema de dirección y el liderazgo directivo, ya que para poder cumplir con los objetivos determinados en la institución y en el área de aislamiento con pacientes con tuberculosis se necesita un esfuerzo y colaboración de todo el grupo de trabajo, la dirección en salud se realiza en relación a los recursos humanos, financieros e instalaciones para cubrir la necesidad de los pacientes y brindar una buena atención médica, esto se encuentra relacionado según el liderazgo del personal capacitado y especializado quien es responsable de las diferentes decisiones y de establecer un ambiente propicio que facilite la creatividad y permita el florecimiento de la calidad de servicio. (29)

Por otro lado, la satisfacción de los usuarios está relacionada a las necesidades que se presente durante el tratamiento, es un tema muy importante que ha sido tratado a principios del siglo XX y desde finales del siglo XIX y, ha habido una variedad de teorías, expresiones empíricas y métodos metodológicos que han confirmado la trascendencia de la dialéctica satisfacción-insatisfacción en la conducta humana. Esta dialéctica se ha convertido en el núcleo de toda comprensión psicológica de lo activo conductual. Si hay alguna duda

sobre este hecho, para eliminarlo, basta con recordar los nombres de Freud, James y Weinsberg, Rogers y Maslow, así como la reciente teoría intelectual emocional o la programación del lenguaje neuronal. (30)

La trascendencia de la satisfacción en el sistema de reglamentación del comportamiento humano es un tema complejo. En este sentido, conviene decir que, aunque tradicionalmente la psicología asocia la satisfacción con los límites de la conducta, las últimas investigaciones utilizan un abanico más amplio de definiciones. (30)

La satisfacción con los servicios médicos es una opinión compleja relaciona con factores como el estilo de vida, la experiencia previa y las expectativas de futuro. Este componente de subjetividad y su relación con el entorno social complica el análisis de la satisfacción del usuario. Sin embargo, el análisis de esta estructura es importante para brindar información relevante para generar respuestas oportunas de los gerentes y optimizar los recursos de salud. (31)

La satisfacción del usuario es uno de la consecuencia del humanismo, que Donabedian considera el máximo reconocimiento de la calidad médica y evidencia la capacidad del proveedor para satisfacer las necesidades de los pacientes y usuarios. En este sentido, las personas que creen que los pacientes complacidos seguirán utilizando los servicios de salud, mantendrán un contacto específico con los proveedores, cumplirán con el sistema de enfermería y cooperarán en brindar información básica al personal de salud. (32)

El aislamiento de los usuarios externos es la medida principal que efectúan en los centros de salud, estas medidas de prevención de contacto se utilizan ampliamente para prevenir la propagación cruzada de microorganismos resistentes a múltiples fármacos. Sin embargo, en los últimos años, se ha asociado con resultados negativos inesperados en los pacientes. El propósito de este análisis fue comparar la incidencia de eventos adversos en pacientes con y sin precaución en la unidad de enfermos críticos (UPC). (33)

Debido a sus actividades diarias, los trabajadores de la salud (médicos, enfermeras, personal de enfermería, personal de laboratorio clínico, etc.) pueden contraer

accidentalmente enfermedades infecciosas. El contacto con los pacientes durante los trabajos de laboratorio, el contacto con fluidos biológicos y el cultivo o separación de microorganismos infecciosos son factores que aumentan este riesgo, para lo cual se deben tomar medidas preventivas o precauciones estándar de bioseguridad para sus actividades. Por tanto, debes recibir la formación necesaria. (34)

En el trabajo diario, es fundamental el uso de guantes, mascarillas, mascarillas, ropa de trabajo y una adecuada disposición de los residuos peligrosos biológico-infecciosos (RPBI). Además, lavarse las manos y cambiarse frecuentemente de ropa de trabajo hospitalaria u otra ropa hospitalaria son muy importantes para prevenir infecciones hospitalarias. Es importante examinar que la carga de trabajo y el estrés ocupacional son otros factores que aumentan la posibilidad de errores o accidentes laborales que provoquen infecciones en el personal médico. (35)

Para realizar la calidad por el usuario es necesario implementar criterios del sistema de garantía de la calidad de la atención en salud, uno de los instrumentos más utilizado en los estudios es el instrumento de SERRVQUAL, este instrumento nos ayuda a analizar la calidad del servicio de salud que se está brindado a los usuarios externos, la medición de la calidad es muy importante ya que corresponde al juicio del usuario acerca de la institución de salud, nos da una visión general si la atención brindada es necesaria para cubrir con todas las necesidades que se le presenta al usuario externo, establecen los componentes asumidos en el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud de manera que plantea la necesidad de evaluar la estructura que se utiliza en la prestación de servicio, proceso y resultados del bienestar al paciente. (36)

La satisfacción de los pacientes es uno de los principales consecuencias humanísticas, que es considerada por Donabedian como la aprobación de calidad final en la atención y también la capacidad del proveedor para cubrir con las necesidades que tienen los pacientes según la patología que presenten, se considera que mientras la satisfacción de los usuarios externos se mantenga alta se continuara con las áreas de la salud constantemente, ya que la satisfacción de los paciente se encuentra condicionada a la relación significativa con el

funcionamiento y conductas que presente las instituciones de salud, en específico en las relaciones humanas, técnicas científicas y según las situaciones del entorno.

(37)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este tipo de investigación se relaciona de enfoque cuantitativo, y teniendo como finalidad básica y alcance comparativo. (38) Porque se buscó información en el conocimiento de los usuarios internos a partir de una hipótesis, así genero un nuevo conocimiento sobre las variables estudiadas.

El diseño de estudio de dicha investigación fue no experimental tipo transversal correlacional. (38) Se argumenta porque no se llevó a cabo la manipulación de variables y se recolecto datos del periodo de enero a noviembre de 2020 en el Hospital General Guasmo Sur (HGGS).

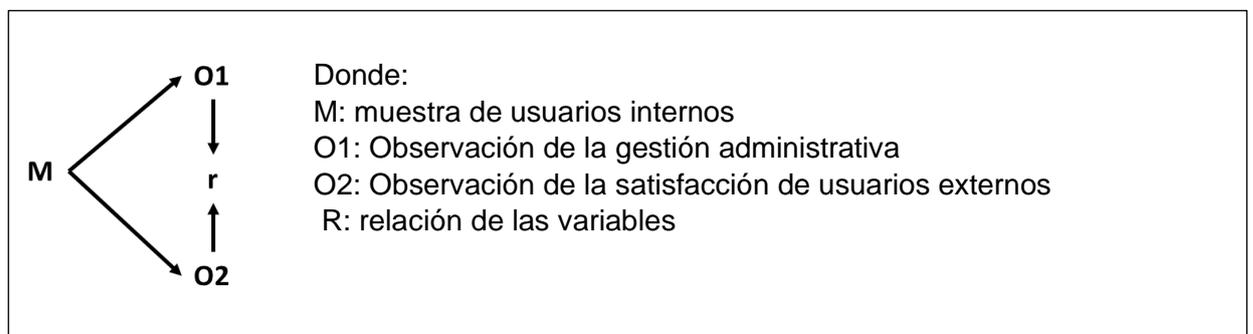


Figura 1 Esquema del diseño de investigación

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio serán:

Variable 1 Gestión administrativa

- Definición conceptual: Es la capacidad de intervenir y sistematizar las diferentes acciones que se desempeñan dentro de la agrupación logrando alcanzar los objetivos. (39)
- Definición operacional: La gestión administrativa se medirá mediante las dimensiones planificación, ejecución. (40)

Variable 2 Satisfacción del usuario externo

- Definición conceptual: Son aquellas expectativas del usuario y nivel de satisfacción del servicio que recibe. (10)
- Definición operacional: Es cuando el personal profesional realiza la atención médica a los usuarios que lo padecen mediante las dimensiones empatía, técnico científico y humana. (41)

Variable sociodemográfica: Sexo, Edad, Ocupación, Estado civil

La ficha detallada de la operacionalización se encuentra en el **Anexo 2**.

Tabla1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Gestión Administrativa	Planeación	Planes de gestión	P.1-6	Nunca (1) Pocas veces (2), A veces (3) Muchas veces (4) Siempre (5)	Bajo (10% - 40%) Medio (40% - 60%) Alto (60% - 100%)
	Organización	Estructura Organizacional	P.7-11		
	Control	Supervisión	P.12-16		
	Dirección	Liderazgo Directivo	P.17-20		
Satisfacción del usuario externo	Humana	Privacidad	P.1	Nunca (1) Pocas veces (2), A veces (3) Muchas veces (4) Siempre (5)	Bajo (10% - 40%) Medio (40% - 60%) Alto (60% - 100%)
		Tiempo	P.2		
		Atención	P.3		
		Información	P.4		
		Resolución de Problemas	P.5		
		Recomendaciones	P.6		
	Técnico-científico	Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación	P.7		
		Explicación sobre los cuidados del paciente	P.8		
		Explicación sobre su enfermedad	P.9		
		Climatización	P.10		
		Capacitación	P.11		
	Del Entorno	Limpieza	P.12		
		Señaléticas	P.13		
		Condiciones de los Ambientes	P.14		
		La Comodidad	P.15		
Variable Sociodemográfica	Sexo	La que refiera	Femenino (1) Masculino (2)		
	Edad	La que refiera	Años		
	Ocupación	La que refiera	Sin Empleo (0) Independiente (1) Con Empleo (2)		
	Estado civil	La que refiera	Soltero(a) (1) Casado(a) (2) Unidos(a) (3)		

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población de este estudio estuvo conformada por 300 usuarios externos y 35 usuarios internos del Hospital General Guasmo Sur

La muestra estuvo conformada por 116 usuarios, de la cuales 81 usuarios externos y 35 usuarios internos del Hospital General Guasmo Sur en el área de Neumología.

Los criterios de inclusión fueron: a) Usuarios externos que padecen tuberculosis, b) Usuarios internos que trabajan en el área y c) usuarios que acepten participar de forma voluntaria. d) usuarios que acepten el consentimiento del informado verbal.

Y los criterios de exclusión fueron: a) Usuarios que durante el proceso de la encuesta desistan continuar el estudio internos que no aceptaron de forma voluntaria participar, b) Usuarios que padecen patologías diferentes a Tuberculosis y c) Usuarios que abandonen el estudio.

Se precisará el tamaño de muestra calculado con fórmula para medir una proporción de satisfacción promedio de los usuarios externos donde: población finita, nivel de confianza de 95% ($Z=1,96$), probabilidad de gestión administrativa con una precisión de 10% ($d=0,1$) y un 10% de proyección por perdidas. (42)
(Anexo 3)

La muestra fue probabilística según muestreo sistemático que fue determinado de forma estadística, se determinó la frecuencia en un lapso de dos semanas (primera mitad de noviembre de 2020), Dónde: población ($N=300$; según monitoreo de 81 usuarios externos que acuden al aérea Neumología por día, multiplicado por cinco días/semana y a lo largo de dos semanas de encuesta) y muestra calculada ($n=64$). Siendo la constante $K \approx 5$ personas en noviembre del 2020.

Unidad de análisis usuarios externos mayores de 20 años de edad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El cuestionario 1 quedó en estructura de 20 preguntas cerradas para cada variable, conformada por 4 dimensiones según la escala de Likert donde cada nivel de porcentaje constó de 20% (Rangos de porcentaje: Bajo (10% - 40%), Medio (40% - 60%), Alto (60% - 100%) **(Anexo 4)**

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento I

Nombre del cuestionario	del Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor/Autora	Br. Yedaryl Adriana Loor Chichande
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir de PECERO J por su estudio «Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud»
Lugar	Hospital General Guasmo Sur
Fecha de aplicación	Noviembre de 2020
Objetivo	Describir la gestión administrativa en sus dimensiones planificación, control y ejecución en usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.
Dirigido a	Usuarios internos y externos de forma individual
Tiempo estimado	15 minutos
Margen de error	0,10
Estructura	Compuesto de 20 ítems, con dos dimensiones e indicadores por cada una: A, B y C. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1= Nunca, 2= Pocas veces, 3=A veces, 4=Muchas veces, 5=Siempre.

El cuestionario II quedó en estructura de 15 preguntas cerradas para cada variable, conformada por 3 dimensiones y medidas según Peceros J. donde cada nivel de porcentaje constó de 20% (Rangos de porcentaje: Bajo (10% - 40%), Medio (40% - 60%), Alto (60% - 100%) **(Anexo 4)**

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento II

Nombre del cuestionario	Cuestionario de Satisfacción del Usuario Externo
Autor/Autora	Br. Yedarly Adriana Loor Chichande
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo Donabedian.
Lugar	Hospital General Guasmo Sur
Fecha de aplicación	Noviembre de 2020
Objetivo	Evaluar la satisfacción del usuario externo den sus dimensiones empatía, técnico científico el área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.
Dirigido a	Usuarios internos y externos de forma individual
Tiempo estimado	15 minutos
Margen de error	0,10
Estructura	Compuesto de 15 ítems, con dos dimensiones e indicadores por cada una: A, B y C. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1= Nunca, 2= Pocas veces, 3=A veces, 4=Muchas veces, 5=Siempre.

La validación de los instrumentos fue sometida a consideración y opinión de tres especialistas: Primer experto: Doctor en Salud Pública con 5 años de experiencia. El segundo experto: Magíster en Salud Publica con 4 años de experiencia. La tercera experta: Magíster en Gerencia Hospitalaria con 5 años de experiencia. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. **(Anexo 5)**

Tabla 4. Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dr.	Ximeno Pablo González Sánchez	Aplicable
2	Mg.	Vanessa Mina Lastra	Aplicable
3	Mg.	Leonardo Iván Chilan Azua	Aplicable

El estudio piloto previo, determino la confiabilidad del instrumento. Se analizo con la prueba estadística de Alfa de Cronbach y se obtuvo un valor mínimo de 0,7 equivalente a bueno. **(Anexo 6)**

Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Niveles ³
Alfa de Cronbach	Nº de elementos	
0,82	20 ítems de preguntas de la gestión administrativa	Bueno ($\geq 0,8$ - $< 0,9$)
0,88	15 ítems de la variable satisfacción de atención	

3.5. Procedimientos

Los procedimientos incorporan los siguientes pasos:

- Adaptación de cuestionario según DONABEDIAN al área explicado antes.
- Adaptación de cuestionario de Gestión Administrativa a partir de Pecero J.
- Validación de contenido por juicio de expertos explicados antes.
- Información verbal del consentimiento informado: Se solicitó permiso a los usuarios externos e internos, que fueron plasmados con la explicación del estudio, mostrando su decisión de participación voluntaria con su aceptación verbal y declarando el investigador sobre el cumplimiento de esta acción. **(Anexo 8)**
- El acceso a las historias clínicas para propósitos de investigación requirió que los datos de identificación personal del paciente se mantengan separados de los datos clínicos se aseguró el anonimato. Esto será sustentado con un compromiso de investigador para la no divulgación de datos. **(Anexo 9)**
- Determinación del tamaño de la muestra explicado antes.
- Determinación de la frecuencia de aplicación: Planificando para ser realizado a diferentes días y horas de la semana y se pudo obtener resultados más confiables. Estableciendo (lunes, martes, miércoles, jueves y viernes de 07:30 am – 19:00 pm).

Asimismo, incorporarán los siguientes pasos:

- Aplicación de cuestionario en el área: Donde el personal de salud fue capacitado y realizó el proceso de recolección de datos aplicando el cuestionario validado, siempre manteniendo un clima de respeto y confidencialidad.
- Organización de la información. Se recogieron los instrumentos aplicados, salvaguardados en archivo codificado para su lectura, el mismo que será analizado de forma estadística.

3.6. Método de análisis de datos

El tratamiento de los datos se realizó mediante una base de datos anónima y codificada con el programa MS Excel®. El análisis de los datos se ha hecho con el programa SPSS® v. 20. 0.

Los datos del estudio piloto fueron tratados para valorar la fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna usado fue el alfa de Cronbach. Para su cálculo se utilizó el procedimiento RELIABILITY del programa estadístico SPSS® que ofreció el valor puntual y su intervalo de confianza al 95%. El valor mínimo considerado fue de 0,9. Las puntuaciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon en forma global y por ítems del cuestionario. (43)

Los datos administrativos de la institución y del estudio piloto fueron usados y se determinó el tamaño de muestra con el programa Excel de la web Fistera.

Se comparó los criterios de valoración entre ambas encuestas se realizó, inicialmente, el test de Chi cuadrado y se comprobó la bondad de ajuste a la normalidad de cada una de las variables analizadas en este estudio. Siendo un p mayor o igual a 0,05 el indicativo de distribución normal. (44)

Se realizó comparaciones 2 x 2, este coeficiente permite estudiar la relación lineal entre dos variables cuantitativas relacionadas a ambos cuestionarios. El signo del coeficiente indicaría el sentido de la asociación, siendo una relación directa cuando es un signo positivo y una relación inversa cuando el signo es negativo. En el

cálculo de la fuerza de asociación entre variables se brindará a múltiples categorías. Se utilizó como medida no paramétrica de la correlación el coeficiente de correlación de Spearman que nos ayudó a verificar la dependencia estadística entre las dos variables gestión administrativa y satisfacción del usuario externo y se lo realizó mediante el análisis de datos (44)

3.7. Aspectos éticos

Tanto los usuarios internos como los externos deben estar de acuerdo de antemano, lo que se reflejó en su aceptación oral. Dadas las características de la investigación y la normativa vigente, no se requirió la aprobación del comité de ética: la información del paciente puede ser utilizada con fines científicos, garantizando plenamente el derecho a la privacidad. El acceso a los registros médicos con fines de investigación requirió la separación de los datos de identificación personal del usuario externo de los datos clínicos para garantizar el anonimato.

IV. RESULTADOS

Resultados sobre el objetivo general

Tabla 6. Relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

Satisfacción del usuario externo	Gestión Administrativa			Comparaciones 2 x2 ^a	Correlación ^c
	n (%)				
	Bajo	Medio	Alto		
n=116	40	60	16		
Bajo	10	16	4	<0.05*	Rho=0,591 R2=0,6 Sig=,000
Medio	7	10	2		
Alto	23	34	10		

(a) Comparaciones 2x2 bajo-bajo medio-medio alto-alto
 (b) Test de Chi cuadrado: NS (no significativo) (*) diferencias significativas p (<0,05) (**) diferencias altamente significativas p (<0.01)
 (c) Prueba de correlación de Spearman

En la tabla 6 se apreció que en el 60% de usuarios, las variables satisfacción del usuario externo y gestión administrativa se relacionó de manera positiva moderada entre sí, es decir, la satisfacción del usuario depende de la gestión administrativa que se lleve en el hospital, mientras que en resto de los usuarios no coincidieron en un 40%. Hubo diferencias altamente significativas entre los valores medio - bajo y medio – alto, así como la correlación de Spearman es baja por estar próxima a 0.

Resultados sobre características sociodemográficas

Tabla 7. Características sociodemográficas de usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

Características sociodemográficas		Frecuencia	%	P valor ^c
Sexo	Femenino	47	41%	<0,05*
	Masculino	69	59%	
Edad	menores de 37 años	44	38%	<0,05*
	de 37 a 53 años	34	29%	
	mayores de 53 años	38	33%	
Ocupación	Sin Empleo	36	31%	<0,05*
	Independiente	42	36%	
	Con Empleo	38	33%	
Estado civil	Soltero(a)	39	34%	<0,05*
	Casado(a)	46	40%	
	Unidos	31	27%	

Test de Chi cuadrado: NS (no significativo) (*) diferencias significativas p (<0,05) (**) diferencias altamente significativas p (<0,01)

En la tabla 7, se observó respecto a la característica sociodemográficos en el indicador sexo que los hombres tienen mayor prevalencia dentro de los usuarios, conformando el (59%) de la muestra total a comparación del (41%) que contemplan las mujeres, Así mismo, el rango de edad que más fue visualizado en los usuarios es el de menores de 37 años un (38%) seguido del de mayores de 53 con (33%), Además, se conoció que un (42%) mantiene una ocupación independiente, mientras que en el estado civil en su mayoría un (40%) esta casados, hubo diferencias significativas en todas las dimensiones.

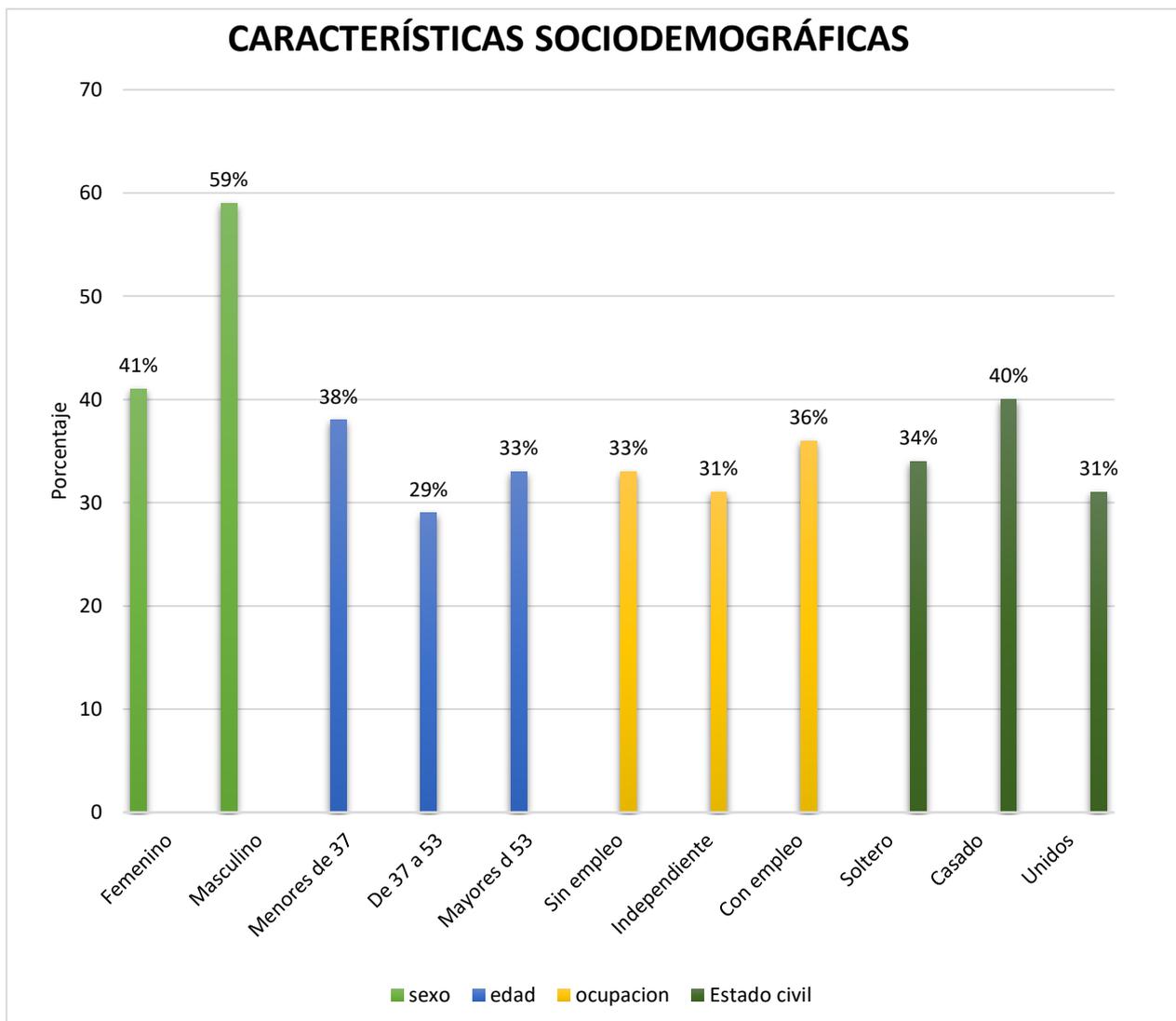


Figura 2 Características sociodemográficas de usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del HGGs, Guayaquil, 2020.

En la figura 2, se observó respecto a la característica sociodemográficos en el indicador sexo que los hombres tienen mayor prevalencia dentro de los usuarios, conformando el (59%) de la muestra total a comparación del (41%) que contemplan las mujeres, Así mismo, el rango de edad que más fue visualizado en los usuarios es el de menores de 37 años un (38%) seguido del de mayores de 53 con (33%), Además, se conoció que un (42%) mantuvo una ocupación independiente, mientras que en el estado civil en su mayoría un (40%) están casados. Hubo diferencias significativas en todas las dimensiones.

Resultados sobre el objetivo específico 1

Tabla 8. Gestión administrativa en sus dimensiones planificación, control y ejecución en usuario interno del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje	Sig.
Planeación	Nunca	17	15%*	Chi ² : 15,43 P valor <0.01**
	Pocas veces	23	20%*	
	A veces	71	61%**	
	Muchas veces	3	3%*	
	Siempre	2	2%*	
Organización	Nunca	20	17%*	Chi ² : 60,8 P valor <0.01**
	Pocas veces	72	62%**	
	A veces	19	16%*	
	Muchas veces	4	4%*	
	Siempre	1	1%*	
Control	Nunca	16	14%	Chi ² : 54,59 P valor <0.01**
	Pocas veces	70	60%**	
	A veces	26	22%*	
	Muchas veces	4	3%*	
	Siempre	2	1%*	
Dirección	Nunca	19	16%*	Chi ² : 38,19 P valor <0.01**
	Pocas veces	22	19%*	
	A veces	69	60%**	
	Muchas veces	4	3%*	
	Siempre	2	2%*	

rango bajo (10% a 40%) rango medio (40% a 60%) rango alto (60% a 100%)

(b) Test de Chi cuadrado: NS (no significativo) (*) diferencias significativas p (<0,05) (**) diferencias altamente significativas p (<0.01)

En la tabla 8, gestión administrativa del usuario respecto al área de aislamiento obtuvo un rango alto de (61%) en a veces dentro de la dimensión de planeación en organización un rango alto de (62%) en pocas veces, así como en control un rango alto de (60%) en pocas veces y en la dimensión dirección un rango alto de (61%) en pocas veces. Hubo diferencias significativas en pocas veces dentro de las dimensiones organización y control, a veces en las dimensiones planeación y dirección.

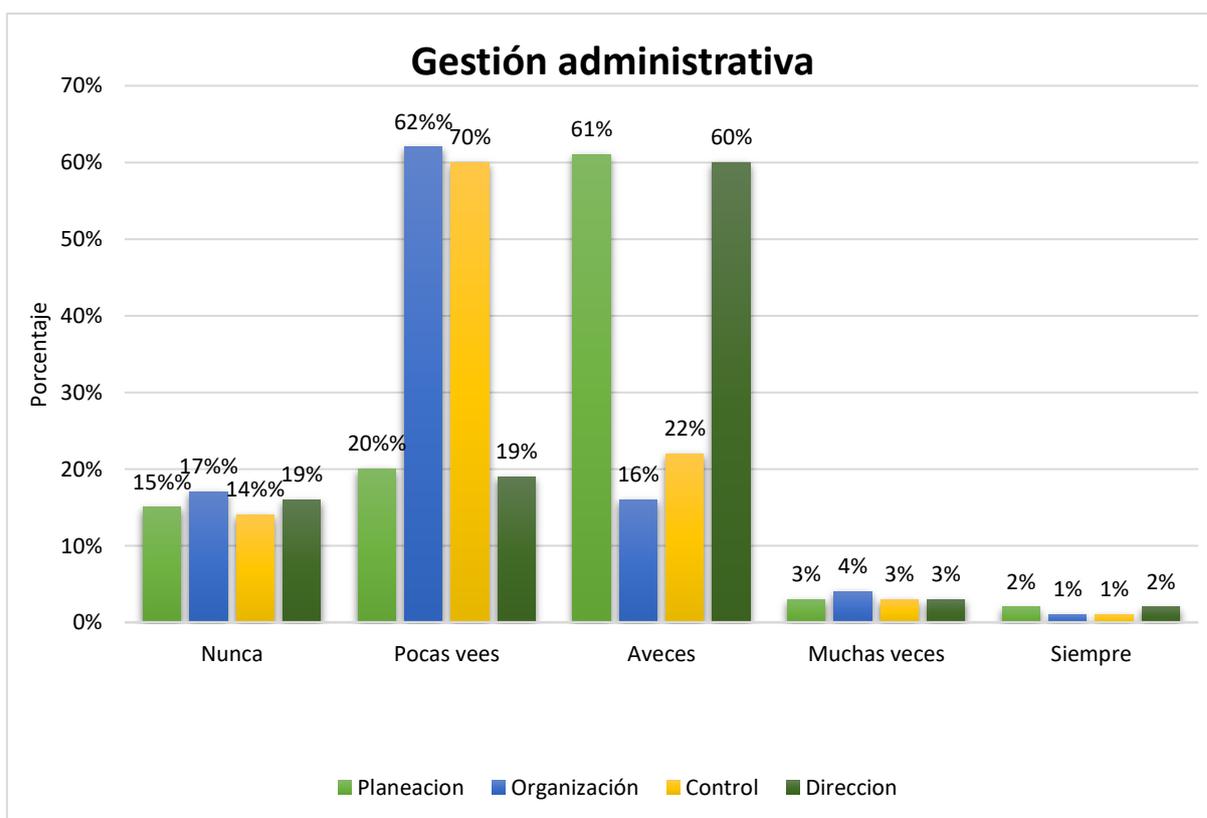


Figura 3 Gestión administrativa en sus dimensiones planificación, control y ejecución en usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del HGGS, Guayaquil, 2020.

En la figura 3, como expectativa de la gestión administrativa del usuario respecto al área de aislamiento obtuvo un rango alto de (61%) en a veces dentro de la dimensión de planeación en organización un rango alto de (62%) en pocas veces, así como en control un rango alto de (60%) en pocas veces y en la dimensión dirección un rango alto de (61%) en pocas veces. Hubo diferencias significativas en pocas veces dentro de las dimensiones organización y control, a veces en las dimensiones planeación y dirección.

Tabla 9. Características sociodemográficas según la Gestión administrativa del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

Características sociodemográficas n =116		Gestión Administrativa			
		Alto	Medio	Bajo	P valor
Edad	menores de 37 años	8 (7%)	26 (22%)	10 (9%)	<0,05*
	de 37 a 53 años	7 (6%)	18 (16%)	9 (8%)	
	mayores de 53 años	5(4%)	20 (17%)	13 (11%)	
Sexo	Femenino	8(7%)	30 (26%)	9 (8%)	<0,05*
	Masculino	5(4%)	50 (43%)	14 (12%)	
Estado Civil	Soltero(a)	7(6%)	24 (21%)	8 (7%)	<0,05*
	Casado(a)	6(5%)	28 (24%)	12 (10%)	
	Unidos	4(3%)	20(17%)	7 (6%)	
Ocupación	Sin Empleo	9 (8%)	16 (14%)	11 (9%)	<0,05*
	Independiente	7 (6%)	25 (22%)	10 (9%)	
	Con Empleo	4 (3%)	21 (18%)	13 (11%)	

Test de Chi cuadrado: NS (no significativo) (*) diferencias significativas p (<0,05) (**) diferencias altamente significativas p (<0.01)

En la Tabla 9 Características sociodemográficas de usuario externo según la Gestión administrativa tuvo una media en los indicadores de edad de menores de 37 años con (22%) en sexo masculino con (43%) en estado civil casado con (24%), así como en ocupación independiente con (22%). Hubo diferencias significativas en todas las dimensiones expuestas relativamente de media con baja y altamente significativa con media alta.

Resultados sobre el objetivo específico 2

Tabla 10. Satisfacción del usuario externo en sus dimensiones humano, técnico científico y empatía, del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje	Sig.
Humana	Nunca	19	16%*	Chi ² : 44,59 P valor <0.01**
	Pocas veces	71	61%**	
	A veces	21	18%*	
	Muchas veces	4	4%*	
	Siempre	1	1%	
Técnico-científico	Nunca	17	15%*	Chi ² : 45,19 P valor <0.01**
	Pocas veces	21	18%*	
	A veces	71	61%**	
	Muchas veces	5	4%*	
	Siempre	2	2%*	
Del Entorno	Nunca	14	12%*	Chi ² : 47,29 P valor <0.01**
	Pocas veces	75	64%**	
	A veces	17	14%*	
	Muchas veces	8	6%*	
	Siempre	2	4%*	

rango bajo (10% a 40%) rango medio (40% a 60%) rango alto (60% a 100%)
 Test de Chi cuadrado: NS (no significativo) (*) diferencias significativas p (<0,05) (**) diferencias altamente significativas p (<0.01)

En la tabla 10 Satisfacción del usuario externo en sus de los usuarios externos se destacó que en la dimensión humano obtuvo un rango alto de (61%) en pocas veces mientras que la dimensión técnico científico obtuvo un rango alto de (61%) en a veces y del entorno obtuvo un rango alto de (64%) en pocas veces. Hubo diferencias altamente significativas en pocas veces dentro de las dimensiones humana y del entorno mientras y a veces en la dimensión técnica científico.

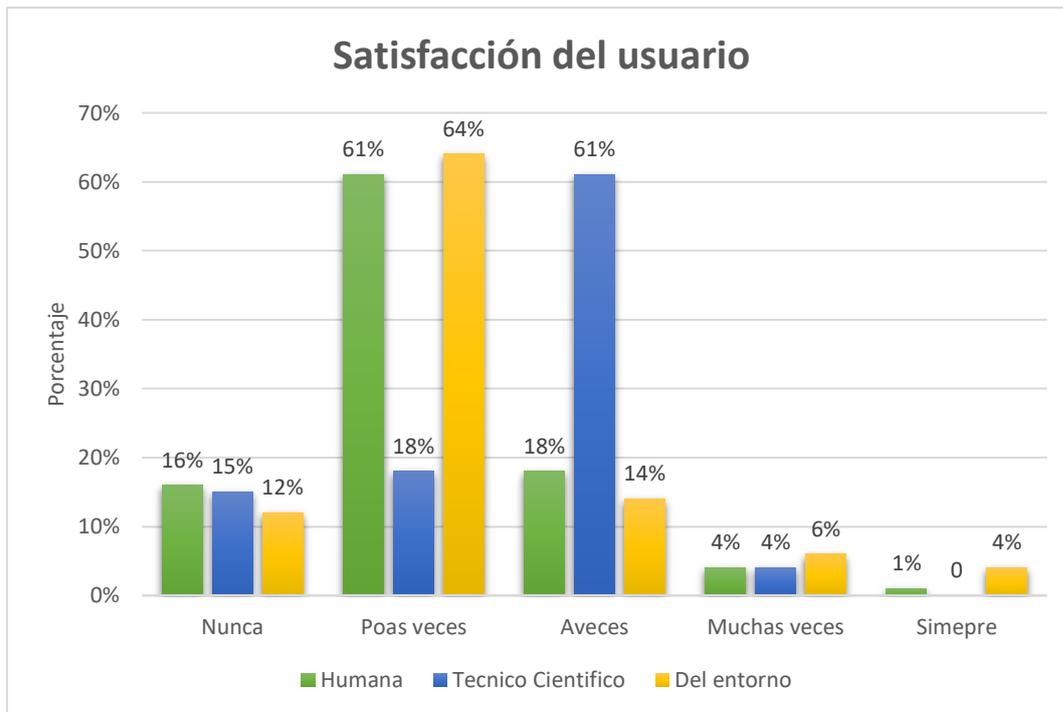


Figura 4 Satisfacción del usuario externo en sus dimensiones empatía, técnico científico el área de aislamiento de tuberculosis del HGGs, Guayaquil, 2020

En la tabla 10 y la figura 4, como expectativa de la satisfacción del paciente de los usuarios externos se destacó que en la dimensión humana obtuvo un rango alto de (61%) en pocas veces mientras que la dimensión técnico científico obtuvo un rango alto de (61%) en a veces y del entorno obtuvo un rango alto de (64%) en pocas veces. Hubo diferencias altamente significativas en pocas veces dentro de las dimensiones humana y del entorno mientras y a veces en la dimensión técnica científico.

Tabla 11. Comparación de la Satisfacción del usuario con las características sociodemográficas de usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

Características sociodemográficas	Satisfacción en usuarios				
	Alto	Medio	Bajo		
Edad	menores de 37 años	7 (6%)	28 (24%)	9 (8%)	<0,05
	de 37 a 53 años	6 (5%)	17 (15%)	11 (9%)	
	mayores de 53 años	6(5%)	19 (16%)	13(11%)	
Sexo	Femenino	5(4%)	33 (28%)	9 (8%)	<0,05*
	Masculino	6(5%)	50 (43%)	13 (11%)	
Estado Civil	Soltero(a)	8(7%)	22(19%)	9 (8%)	<0,05*
	Casado(a)	7(6%)	28 (24%)	11 (9%)	
	Unidos	5(4%)	18(16%)	8 (7%)	
Ocupación	Sin Empleo	7 (6%)	18 (16%)	11 (9%)	<0,05*
	Independiente	9 (8%)	23 (20%)	10 (9%)	
	Con Empleo	7 (6%)	22 (19%)	9 (8%)	

Test de Chi cuadrado: NS (no significativo) (*) diferencias significativas p (<0,05) (**) diferencias altamente significativas p (<0.01)

En la Tabla 11 características sociodemográficas de usuario externo según la satisfacción del usuario tuvo una media en los indicadores de edad de menores de 37 años con (28%) en sexo masculino con (50%) en estado civil casado con (28%), así como en ocupación independiente con (23%). Hubo diferencias significativas en todas las dimensiones expuestas relativamente de media con baja y altamente significativa con media alta.

Resultados sobre el objetivo específico 3

Tabla 12. Comparar las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

Dimensiones Gestión administrativa	Satisfacción del usuario externo						P valor
	Planeación -Organización -Control – Dirección						
	n=116	n%					
Humana	Nunca	60(70%)	22(18%)	13(12%)	11(9%)	10(9%)	<0,05*
	Pocas veces	22(18%)	60(70%)	10(9%)	13(12%)	11(9%)	
Técnico- Científico	A veces	13(12%)	11(9%)	60(70%)	10(9%)	22(18%)	
	Muchas veces	11(9%)	10(9%)	22(18%)	60(70%)	13(12%)	
Del Entorno	Siempre	10(9%)	13(12%)	11(9%)	22(18%)	60(70%)	

(b)Test de Chi cuadrado: NS (no significativo) (*) diferencias significativas p (<0,05) (**) diferencias altamente significativas p(<0.01)

En la tabla 12 se apreció que el (52%) de usuarios, las dimensiones de satisfacción del usuario y gestión administrativa se relacionan de manera positiva entre sí, es decir, las dimensiones de satisfacción van en conjunto con la gestión administrativa del hospital, mientras que el resto de usuarios (48%) no coincidieron. Hubo diferencias entre gestión de calidad y satisfacción del usuario.

Tabla 13 Relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

		Gestión Administrativa				
		Planeación	Organización	Control	Dirección	
Satisfacción del usuario	Humana	Correlación Rho de Spearman	0,450*	0,334*	0,562*	0,590*
		Determinación de Sig. Bilateral	,002	,001	,000	,001
	Técnico Científico	Correlación Rho de Spearman	0,332*	0,432*	0,453*	0,434*
		Determinación de Sig. Bilateral	,003	,002	,001	,000
	Del Entorno	Correlación Rho de Spearman	0,324*	0,546*	0,587*	0,443*
		Determinación de Sig. Bilateral	,003	,001	,002	,000

(*) la correlación es significativa en el nivel 0,01
(**) la correlación es significativa en el nivel 0,05

Existió correlación significativa entre satisfacción del usuario y gestión administrativa ya que la significación es 0,000 y por tanto menor de 0,05. La correlación de Spearman señala que se trata de una relación alta positiva.

V. DISCUSIÓN

Se determino la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis, y se mejoró estos ámbitos para poder cubrir con la demanda de los usuarios con tuberculosis, es así como Peceros J. (Peru,2019), propuso la determinación del vínculo que existió entre la gestión administrativa y la satisfacción dentro del sector laboral y aplicar los planteamientos cuantitativos y correlacional de diseño no experimental.

En el estudio se realizó y valido un instrumento dirigido tanto a la gestión administrativa como a la satisfacción del usuario externo en aérea aislamiento de tuberculosis del Hospital del Guasmo Sur, las cuales se basaron en el cuestionario de PECERO J. para gestión administrativa evaluando cada una de sus dimensiones, tales como: Planificación, control, ejecución, mientras que para el cuestionario de DONABEDIAN que mide la satisfacción del usuario externo evaluando cada una de sus dimensiones, tales como: humana, técnico-científico y del entorno.

Después se analizó los datos de la muestra de 116 usuarios, de los cuales 81 son de usuarios externos y 35 para usuarios internos del hospital general guasmo sur en el área de neumología, a partir de estas muestras se obtuvo los siguientes resultados dentro de la Tabla 6, que es el relacionado al objetivo general donde se determinó la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del HGGs, Guayaquil, 2020, donde se apreció que el 60% de usuarios, las variables satisfacción del usuario externo y gestión administrativa se relacionó de manera positiva entre sí, es decir, la satisfacción del usuario depende de la gestión administrativa que se lleve en el hospital, mientras que en resto de los usuarios no coincidieron en un 40%. Hubo diferencias altamente significativas entre los valores medio - bajo y medio – alto, así como la correlación de Spearman es baja por estar próxima a 0, estos resultados tuvo similitud con el estudio de Peceros J. (Perú,2018) en el cual también se obtuvo una relación positiva así como significativa entre la gestión y la satisfacción laboral al realizar en sus encuestas basados en cuestionarios de él DONABEDIAN y SERVQUAL, estos resultados tuvieron un p valor= $0,000 < 0,050$ al

95% de confianza, así mismo también se pudo comparar con el estudio de Suarez (Cuba,2018) donde la satisfacción obtuvo un 54,1% y del 81,6% en la atención que reciben, el tamaño del estudio se evaluó como inaceptable, es decir, en ciertos estudios esta tiende a ser positiva y acorde en relación a las variables, pero en cada uno de los estudios la satisfacción de usuario y la gestión administrativa ha tenido resultados de niveles medios, de manera que es necesario implementar cambios para mejorar el servicio y la administración dentro de la organización.

Así mismo, se analizó los resultados obtenidos en las características sociodemográficas de usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del HGGs, Guayaquil, 2020, en la Tabla 7 se observó respecto a la característica sociodemográficos, en el caso del indicador sexo, que los hombres tienen mayor prevalencia dentro de los usuarios, conformando el (59%) de la muestra total a comparación del (41%) que contemplan las mujeres, Así mismo, el rango de edad que más se visualiza en los usuarios es el de menores de 37 años un (38%) seguido del de mayores de 53 con (33%), Además, se conoció en el indicador de ocupación que un (42%) mantuvo una ocupación independiente, mientras que en el estado civil en su mayoría un (40%) está casados, hubo diferencias significativas en todas las dimensiones, los resultados obtenidos son un tanto similares a los del estudio de Rojas J. (Perú ,2020) en donde el sexo masculino prevalece con un (68%) y un (40%) están casados, también basa en su estudio a la gestión administrativa y la calidad de servicios de salud, el instrumento utilizados es el método Delphi que dio como resultado en 84,20% y la confiabilidad calculada de Cronbach en 0,8 donde se pudo demostrar que la gestión administrativa es regular en un 62,5% y la calidad de los servicios es moderado en 73,8% teniendo como conclusión un nivel de confianza del 95%, por lo general los hombres tienen mayor prevalencia como usuarios, también las personas que son menores de los 37 años de edad que cuentan con trabajos independientes para poder sustentar a su familia ya que la mayoría son casados, son las principales características sociodemográficas que se presentan en ambos estudios de la cual se tuvo un alto nivel de confianza, realizadas por medio de encuesta, de diseño no experimentales y el empleo de una investigación descriptivo.

La gestión administrativa en sus diferentes dimensiones se ve determinado sus resultados en la tabla 8, se realizó la relación con el objetivo específico 1: Describir la gestión administrativa en sus dimensiones planificación, control y ejecución en usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020. Del cual se obtuvo como resultado que la gestión administrativa del usuario respecto al área de aislamiento, se obtuvo un rango alto del (61%) en la medición de a veces, en el caso de la dimensión de planeación en organización se reflejó un rango alto de (62%) en la medición de pocas veces, así como en control se obtuvo un rango alto de (60%) en la medición de pocas veces y en el caso de la dimensión dirección se dio un rango alto de (61%) en la medición de pocas veces. Se reflejaron en estos resultados diferencias significativas en la medición de pocas veces dentro de las dimensiones organización y control, a veces en las dimensiones planeación y dirección. Estos resultados se los pudo comparar ya que tiene similitud con el estudio de González O. & Peralta M. (Cuba,2018) en su investigación calidad de la ejecución del programa de control de la tuberculosis obtuvo una evaluación respectiva epidemiológicas con un 15% en el control de la atención brindada teniendo el incumplimiento contraproducente de lineamientos hacia los pacientes y así no garantizando una eficaz y eficiencia de la calidad de atención evitando el desarrollo del exitoso programa aplicado en dicha institución hospitalaria, es necesario poder puntualizar la eficiencia del servicio a los usuarios externos para poder lograr una satisfacción en nombre del personal de salud que es el encargado de brindar la atención con una alta calidad satisfaciendo todas las necesidades de los pacientes, la gestión administrativa debe aumentar mejoras ya que según los resultados presentes se encuentra en la medición de pocas veces y a veces, según las dimensiones que se estudiaron.

también se analizó el nivel de la gestión administrativa fue media del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020, no ha coincidido con el estudio de Gómez-Arias. (Ecuador,2019) ya que manifiesto en su estudio de análisis de la política de gestión en la calidad para el control de la tuberculosis, ya que implemento un método distinto, el cual se trata de la metodología de investigación narrativa no sistemática, y se tiene como aplicación el debate político de la organización según los componentes de la salud, toma como

un importante indicador el desarrollo social, mientras que nuestro estudio fue basado en diferentes indicadores y dimensiones, teniendo un criterio muy distinto sobre la gestión administrativa.

En la Tabla 9 se observó la comparación de las características sociodemográficas de usuario externo de la tabla 7 según la Gestión administrativa de la tabla 8 se tuvo una media en los indicadores de edad de menores de 37 años con (22%) en el indicador de sexo masculino con un (43%), en el caso del estado civil casado con un (24%), así como en ocupación el más destacado tuvo una ocupación independiente de (22%), hubo diferencias significativas en todas las dimensiones expuestas relativamente de media con baja y altamente significativa con media alta.

En relación a la satisfacción del usuario externo en sus diferentes dimensiones que se encuentran vinculado al objetivo específico 2: Evaluar la satisfacción del usuario externo en sus dimensiones empatía, técnico científico el área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020, del cual según la tabla 10, se obtuvo como resultado que la Satisfacción del usuario externo se destacó en la diversas dimensión, en el caso de la dimensión humano se obtuvo un rango alto de (61%) en la medición de pocas veces mientras que la dimensión técnico científico obtuvo un rango alto de (61%) en la medición de a veces y en la dimensión del entorno se obtuvo un rango alto de (64%) en la medición de pocas veces. Hubo diferencias altamente significativas en pocas veces dentro de las dimensiones humana y del entorno, mientras que en la dimensión técnica científico se obtuvo en la medida de a veces. Así mismo tuvo similitud con los resultados de Francisco I. (Ecuador, 2016), en su estudio atención de calidad y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa en centros de atención médica, que se evaluó la calidad de 305 usuarios en este estudio transversal, los posibles factores analizados, como longevidad, nivel educativo, prototipo de paciente o nuevo paciente dio como resultados los siguiente: 72,9% en general, 68,6% de satisfacción, 72,3% de fiabilidad y 73,7% de seguridad y compasión. Se puedo asimilar ya que se obtuvo también resultados significativos con un p-valor de ($<0,05$), este estudio fue comparable ya que se obtiene como media un nivel del 72,9%, mientras que nuestros resultados se basaron en un 63% en pocas veces, necesitando cambios para aumentar la relación de satisfacción del usuario externo

del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

En la tabla 11, se comparó las características sociodemográficas de usuario externo según la tabla 7, que menciona la satisfacción del usuario de la tabla 10, se obtuvo una media en los indicadores, de la cual la edad, en menores de 37 años con (28%) en sexo masculino con (50%) en estado civil casado con (28%), así como en ocupación independiente con (23%), hubo diferencias significativas en todas las dimensiones expuestas relativamente de media con baja y altamente significativa con media alta.

Referente a la comparación de las diferentes dimensiones de las dos variables se encuentra relacionado con el objetivo específico 3 el cual se basó en comparar las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020, en la Tabla 12, se apreció que el (52%) de usuarios, de las dimensiones de satisfacción del usuario y gestión administrativa se relacionan de manera positiva entre sí, es decir, las dimensiones de satisfacción van en conjunto con la gestión administrativa del hospital, mientras que el resto de usuarios (48%) no coincidieron. Hubo diferencias entre gestión de calidad y satisfacción del usuario, así mismo se pudo asimilar con los resultados del estudio de Rodríguez A. & Mendoza G. (Ecuador, 2017), que manifiesto la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario en centros de salud, que como muestra tiene 9 representantes del centro de salud y 652 usuarios externos, utilizo el sistema de análisis SPSS y Excel, obteniendo como resultados que la administración del director tiene un 56% considerando un nivel regular y 44% de manera satisfactoria. Donde el descontento de los usuarios externos se obtuvo un 89% considerando un nivel moderado y 11% con un nivel mínimo, la mala calidad de atención institucional se logró obtener un 100%, este estudio se encuentra muy relacionado a nuestros resultados ya que obtuvimos en el test de chi cuadrado con un p valor (<0.001) considerando una diferencia altamente significativa cumpliendo así con la relación positiva de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo y una media total del 52% según el área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

Mientras que, en la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis presente en la Tabla 13 se obtuvo que existe correlación significativa entre satisfacción del usuario y gestión administrativa ya que la significación es 0,000 y por tanto menor de 0,05. La correlación de Spearman señala que se trata de una relación media, es decir se muestra diferencias significativas entre las dimensiones tanto para la gestión administrativa y para la satisfacción teniendo como resultado una relación media entre ambas.

Según los criterios que se han planteado, como son los resultados de diferentes autores y los resultados obtenidos según nuestra encuesta, se ha manifestado una calificación baja tanto para la gestión administrativa y la satisfacción del usuario ya que estas variables se encontraron relacionadas entre sí, es decir, estas dos variables se encontraron correlacionadas, la gestión administrativa es considerada una variable independiente y en el caso de la satisfacción del usuario externo es una variable dependiente, por lo cual, si la gestión se vio afectada por diferentes situaciones o problemas, también será afectada la satisfacción al usuario, ya que los principales afectados son los usuarios externos y para poder asegurar la satisfacción es necesario mejorar la gestión hospitalaria y asegurar un trabajo de disposición beneficiando, es necesario plantear los criterios fundamentales que causan el bajo rendimiento de satisfacción de manera que se realicen cambios y aumente la calidez en base a las áreas de aislamiento para los pacientes críticos con tuberculosis.

VI. CONCLUSIONES

El estudio mostró que la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020 obtuvo una correlación de $Rho= 0,591$ y una $Sig= ,000$ altamente significativa.

- 1) La gestión administrativa en sus subdimensiones (planeación, organización, control y dirección) según expectativa del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del hospital general guasmo sur de guayaquil, un rango alto de (61%) en a veces dentro de la dimensión de planeación en organización un rango alto de (62%) en pocas veces, así como en control un rango alto de (60%) en pocas veces y en la dimensión dirección un rango alto de (61%) en pocas veces.

Hubo diferencias significativas en pocas veces dentro de las dimensiones organización y control, a veces en las dimensiones planeación y dirección.

- 2) La satisfacción del usuario externo en sus subdimensiones (humano, técnico – científico y del entorno) según los usuarios externo según expectativa del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del hospital general guasmo sur de guayaquil, se obtuvo un rango alto de (61%) en pocas veces mientras que la dimensión técnico científico obtuvo un rango alto de (61%) en a veces y del entorno obtuvo un rango alto de (64%) en pocas veces.

Hubo diferencias altamente significativas en pocas veces dentro de las dimensiones humana y del entorno mientras y a veces en la dimensión técnica científico.

- 3) Entre las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Su de Guayaquil existió

relación positiva considerable con un (52%) aportándole a un rango bueno.

Hubo una diferencia de (48%) de usuarios que no coincidieron.

VII. RECOMENDACIONES

Mejorar la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil.

- 1) Se sugiere a la Gestión Administrativa del Hospital realizar a informe a superiores para adquirir presupuesto y realizar mejoras de en el área de aislamiento para pacientes con tuberculosis, así como un plan para mejorar la organización y control de la misma.
- 2) Es recomendable que la gestión de hospital capacite al personal en brindar una atención satisfactoria al usuario, así también de planificar el mantenimiento a las áreas de salud el cual debe ser optimo y adecuado y de esta manera mantener una buena atención en salud llena de calidad y calidez.
- 3) Tomar en cuenta los aportes de estudios previos internacionales o naciones que hacen énfasis en que la satisfacción del usuario va ligada en conjunto con las mejoras que realice la gestión administrativa tanto en la infraestructura, planificación organización y control, así como con el personal sanitario del hospital.

REFERENCIAS

1. Gallego N. Calidad de vida relacionada con la salud en Tuberculosis. Asociacion Colombina de infectologia. 2017; 7(3).
2. Román A.. Modelos de gestión en las organizaciones de salud. Medwave. 2018 Mar/Abr; 12(3).
3. Manrique B. Mandatory system of quality assurance and medical responsibility. Revista de Universidad Nacional de Colombia. 2016; 11(2).
4. Rodríguez G FM. Sirgo Rodríguez G, Chico Fernández M, Gordo Vidal F, et al. Med Intensiva. 2018; 42(3).
5. Empaire G.. Quality of medical care and ethical principles. Acta bioethica. 2015; 16(2).
6. Oviedo J OC. Un análisis del estado del arte de la inteligencia organizacional (io), con sus modelos y herramientas de diagnóstico. Revista Ciencias Estratégicas. 2016; 23(33).
7. Porras C, Gorbanev I.. Health system in Colombia: a systematic literature review. Health Management and Policies. Scielo. 2014 febrero; 12(24).
8. Ministerio De Salud Publica. <https://www.salud.gob.ec>. [Online].; 2017. Available from: <https://www.salud.gob.ec/se-inaugura-el-hospital-publico-mas-grande-del-pais-en-el-quasmo-sur-de-quayaquil/>.
9. Ministerio De Salud Publica. www.salud.gob.ec/. [Online].; 2017. Available from: <https://www.salud.gob.ec/ministra-de-salud-dio-informacion-sobre-la-situacion-del-hospital-neumologico-alfredo-j-valenzuela-en-quayaquil/>.
10. Vallejos C , Bustos L , Puente C , Reveco R , Velásque. Main methodological aspects in the Health Technology Assessment. Revista médica de Chile. 2014; 142(16-21).
11. Vargas J, Giraldo A.. Cost prediction model in health services supported in discrete simulation. Información tecnológica. 2016; 25(4).
12. Rojas J.. Gestion administrativa y la cudad de los servicios de salud en el centro de atencion primaria III Puchana de la red asistencial de Lotero. Repositorio Institucional Digital Universidad Privada de la Selva Peruana. 2020; 9(29).
13. Peceros J.. Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud. Revista Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. 2019; 2(7).
14. Suárez Isaqui L, Rodríguez S, Lázara.. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Rev.Med.Electrón. . 2018; 40(4).

15. Gonzalez O, Peralta M.. Calidad de la ejecución del Programa de Control de la Tuberculosis en una institución cerrada de Santiago de Cuba. MEDISAN-Scielo. 2018; 14(4).
16. Seclén-Palacin J, Darras C.. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Anales de la Facultad de Medicina. 2015; 66(2).
17. Gomez-Arias. Análisis de la política de gestión en la calidad para el control de la Tuberculosis. Revista Ecuador medicina experimental y salud publica. 2019; 31(4).
18. Fariño J.. usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica INSPILIP. 2018; 2(2).
19. Rodriguez A , Mendoza G. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Anales de la Facultad de Medicina. 2017; 78(2).
20. Francisco I.. Calidad de atención y grados de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria hospitalaria. ESSALUD. 2016; 2(2).
21. Jara J.. Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga. Revista Bioscientis Ulda. 2016; 3(4).
22. Ankrah A, Glaudemans A, Maes A.. Tuberculosis. Semin Nucl Med. 2018; 48(2).
23. Farga V. C.. Tuberculosis, lo que hay que saber. Revista chilena de enfermedades respiratorias. 2018; 24(4).
24. Poveda-Rodríguez, Alberto-Morales.. La Administración de Salud: una materia urgida de trascendencia en la educación médica. Edumecentro. 2017; 9(3).
25. Amaro M.. Gestión administrativa en medicina familiar. Revista Cubana de Medicina General Integral. 2016; 19(4).
26. Leal D, Bolívar M, Castillo C.. Strategic planning and integration of a health team. Enfermería Global. 2015 Octubre; 10(24).
27. L. B. Internal control system in health institutions. Revista Universidad Nacional de Colombia. 2018; 1(3).
28. Roman A. Management models in health organizations. Revista Biomedica Medwave. 2016 Mar/Abr; 12(3).

29. A. S. Characterization of the management system in the primary health care. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2009; 35(4).
30. Velandia F, Ardón N.. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 2017; 6(13).
31. Acosta L BMLdNJLMCCCB. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Global*. 2017; 10(21).
32. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I.. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2014; 34(4).
33. Gómez M, Vargas E, Pattigno B, Tirado L.. Some considerations about absolute isolation. *MEDISAN* . 2017; 21(10).
34. Zambrano A.. Precaución de contacto, error médico y eventos adversos. *Revista chilena de infectología*. 2014; 31(3).
35. Morelos R , Ramírez M , Sánchez G , Chavarín C , Melén. El trabajador de la salud y el riesgo de enfermedades infecciosas adquiridas. Las precauciones estándar y de bioseguridad. *Revista de la Facultad de Medicina (México)*. 2014; 57(4).
36. Lezcano L CA. Evaluation of the Quality of Medical. *imedpub Journals*. 2018; 14(4).
37. Velandina F, Centeno N, Jara M.. Satisfaction and quality: analysis of the equivalence or not of the terms. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 2020 July/Dec; 6(13).
38. Hernández R MC. Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Sexta edición ed. Castellanos MÁT, editor. Bogota: Interamericana editores, S.A. DE C.V.; 2018.
39. Vallejos C, Bustos L. Postgraduate training for the management of the health technology assessment process from a theoretical perspective. *MediSan*. 2019; 23(2).
40. M. S. Study of the labor motivation in the personnel of the health center la esperanza. *Revista medica*. 20018; 2(2).
41. Jimenez V, Ortega V, Cruz C, , Quintero B, Mendoza R. Antunez R. Solis P. Hrnande. User satisfaction as a quality indicator. *Revista Mexicana de enfermeria cardiologica*. 2015; 11(2).
42. Fernández P.. Determinación del tamaño muestral. *Fisterra*. 2020; 3(2).

43. Viladrich MC, Doval E. Fiabilidad. In: *Medición: Fiabilidad y Validez*. Villaterra: Laboratori d'Estadística Aplicada i de Modelització. UAB. 2014; 27(88).
44. Cronbach LJ. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. ; 19(16).
45. Churchyard G, Kim P, Shah NS, et al. What We Know About Tuberculosis Transmission: An Overview. *J Infect Dis.* 2017; 216(6).
46. María R RM. Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *DIALNET*. 2016; 32(6).
47. Marisol Tamayo-Vélez, Luz Marina Quiceno-Valdésde. El aislamiento hospitalario: ¿un incentivo para los problemas de calidad de la atención? *Rev. Colombiana Elsevier Oficina de Garantía de la Calidad y Vigilancia Epidemiológica, Hospital Universitario edellín (Antioquia). Infectio Asociacion Colombiana de Infectologia*. 2015; 20(3).
48. Garbaccio S, Barandiaran S, Fernandez A.. Interlaboratory test: Isolation of *Mycobacterium bovis* from granulomatous lesions in bovine. *Rev Argent Microbiol*. 2016; 48(2).
49. Silva F, Meneguetti G, Araújo T, Andrade J. Level of satisfaction of users of a teaching hospital: the influence of the presence of students. *Rev Esc Enferm USP*. 2019; 12(49).
50. Luciane P.. Factors that determine the satisfaction of external users in hospital care. *Cadernos de Saúde Pública*. 2017; 33(2).

ANEXO 1

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020						
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	MÉTODO
Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Gestión de administrativa	Planificación	Planes de gestión	Tipo de Investigación: con un enfoque cuantitativo, con finalidad básica y de alcance comparativo, Diseño de Investigación: Cuantitativo de tipo no experimental transversal descriptivo Población: 300 UE del área de aislamiento tuberculosis Muestra: 81 UE y 35 UI del área de aislamiento tuberculosis Muestreo: Aleatoria para UE y censal para UI Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020?	Existe relación positiva en la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.	Determinar la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.		Organización	Estructura	
Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos		Control	Organizacional Supervisión	
1) ¿Cuáles son las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción de usuarios externos del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020?	1) Nivel de la gestión administrativa es media del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.	1) Describir la gestión administrativa en sus dimensiones planificación, control y ejecución en usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.		Dirección	Liderazgo directivo	
2) ¿Cómo medir la satisfacción de usuarios externos del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020?	2) Satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020, es satisfactorio.	2) Evaluar la satisfacción del usuario externo en sus dimensiones empatía, técnico científico el área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.	Satisfacción del usuario externo	Humana	Privacidad Tiempo Atención Información Resolución de problemas Recomendaciones	
3) ¿Cómo identificar la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020?	3) Existe una relación positiva de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.	3) Comparar las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.		Técnico – científico	Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación Explicación sobre los cuidados del paciente Explicación sobre su enfermedad Climatización capacitación	
				Del Entorno	Limpieza Señalética Condiciones de los ambientes La comodidad	
			Variable sociodemográfica	Sexo	La que refiera	
				Edad	La que refiera	
				Ocupación	La que refiera	
				Estado civil	La que refiera	

Elaboración Propia

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Elaboración Propia

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	NIVEL Y RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de administrativa	Es la capacidad de intervenir y sistematizar las diferentes acciones que se desempeñan dentro de la agrupación logrando alcanzar los objetivos.	la gestión administrativa se medirá mediante las dimensiones planificación, ejecución.	Planificación	Planes de gestión	P.1-6	Bajo (10% - 40%) Medio (40% - 60%) Alto (60% - 100%)	Cuantitativo Ordinal
			Organización	Estructura	P.7-11		
			Control	Organizacional Supervisión	P.12-16		
			Dirección	Liderazgo directivo	P.17-20		
Satisfacción del usuario externos	Son aquellas expectativas del usuario y nivel de satisfacción del servicio que recibe.	Es cuando el personal profesional realiza la atención médica a los usuarios que lo padecen mediante las mediciones empatía, técnico científico y humano.	Humana	Privacidad Tiempo Atención Información Resolución de problemas Recomendaciones	P.1 P.2 P.3 P.4 P.5 P.6	Bajo (10% - 40%) Medio (40% - 60%) Alto (60% - 100%)	Cuantitativo Ordinal
			Técnico – científico	Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación Explicación sobre los cuidados del paciente Explicación sobre su enfermedad Climatización capacitación	P.7 P.8 P.9 P.10 P.11		
			Del entorno	Limpieza Señalética Condiciones de los ambientes La comodidad	P.12 P.13 P.14 P.15		
Variable sociodemográfica			Sexo	La que refiere	Femenino (1) Masculino (2)		Nominal Dicotómica
			Edad	La que refiere	Años		Cuantitativa de razón
			Ocupación	La que refiere	Sin empleo (0) Independiente (1) Con empleo (2)		Nominal Dicotómica
			Estado civil	La que refiere	Soltero(a) (1) Casado(a) (2) Unidos (3)		Nominal Dicotómica

Anexo 3. Cálculo de tamaño de la muestra

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total, de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	300
Nivel de confianza o seguridad (1-α)	95%
Precisión (d)	6%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	70%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	73

EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	10%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	81

Fuente: Fisterra. Calculadora en Excel para tamaño muestral

Autores: *Beatriz López Calviño*
Salvador Pita Fernández
Sonia Pértega Díaz
Teresa Seoane Pillado
Unidad de epidemiología clínica y bioestadística
Complejo Hospitalario Universitario A Coruña

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO



INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy Yedaryl Adriana Loor Chichande, Licenciada en Terapia Respiratoria del hospital General Guasmo Sur de Guayaquil en Ecuador, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020, es por ello que te agradezco los 15 minutos que te va a llevará cumplimentar la siguiente encuesta que tiene dos tres partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre la Gestión administrativa y la tercera de satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis.

A continuación, encontrará enunciados en relación a lo explicado. Le pedimos su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.

I. Datos sociodemográficos

1. Sexo

- Hombre
- Mujer

2. ¿Qué edad tiene? _____

3. Ocupación:

- Sin empleo
- Independiente
- Con empleo

4. Estado Civil:

- Soltero
- Casado
- Unidos

II. Gestión Administrativa

Este cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder las preguntar.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	MUCHAS VECES	SIMEPRE
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
Planificación						
1	¿El personal tiene conocimiento de los documentos de gestión en la institución?					
2	¿Usted considera que su puesto de trabajo se encuentra sujeta a la planificación de la gestión administrativa?					
3	¿Para la elaboración de los instrumentos de gestión se incluye a todo el personal?					
4	¿La institución cuenta con los documentos en gestión actualizados?					
5	¿Considera que la gestión administrativa realiza la planificación adecuada para las áreas de aislamiento?					
6	¿Cree usted que la gestión administrativa ha implementado las estrategias adecuadas?					
*	¿La planificación y la elaboración de los instrumentos de gestión son aplicadas por todo el personal?					
Organización						
7	¿La institución distribuye eficazmente los recursos?					
8	¿La institución se encuentra estructurada organizativamente?					
9	¿El área de aislamiento de pacientes críticos de tuberculosis se encuentra correctamente distribuidas?					
10	¿La institución tiene una relación de comunicación con las diferentes áreas del hospital?					
11	¿Se mantiene organizados los documentos de registro de los pacientes?					
*	¿La distribución y relación con las diferentes áreas del hospital son las óptimas?					
Control						
12	¿La gestión administrativa realiza un control sobre el cumplimiento de las horas laborales del personal?					
13	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal?					
14	¿Se controla constantemente el cumplimiento y los estándares establecidos por la planeación?					
15	¿Se realiza los cambios de jornada adecuadamente?					
16	¿Capacitan constantemente al personal?					
*	¿El control sobre el desempeño del personal y su jornada de labor es constante?					
Dirección						
17	¿El área administrativa denota un liderazgo activo hacia el personal?					
18	¿Cómo principal objetivo institucional y laboral es el trabajo en equipo?					
19	¿Se cumple con la participación de todo el personal en las actividades programadas para el área de aislamiento de usuarios externos?					
20	¿Considera que el área administrativa motiva al personal?					
*	¿El liderazgo activo y el trabajo en equipo es el principal objetivo?					

III. Satisfacción del usuario

Este cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder las preguntar.

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	MUCHAS VECES	SIMEPRE
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión Humana						
1	¿Es mínima el tiempo de espera para la atención de cada paciente en aislamiento?					
2	¿El trato recibido por parte de los usuarios internos es la correcta?					
3	¿Tiene satisfacción de la atención de los usuarios internos?					
4	¿Es considerable la información clínica y tratamiento que se le brinda?					
5	¿Considera que la relación entre los pacientes en aislamiento y el funcionario, es buena?					
6	¿Considera que el aislamiento de los pacientes con tuberculosis crítica es la adecuada?					
*	¿Considera que la atención e información brindada por los usuarios internos es la adecuada?					
Técnica Científica						
7	¿Constantemente el personal le sugiere y recomienda sobre los cuidados que debe tener?					
8	¿El personal interno atiende sus necesidades oportunamente?					
9	¿Cree Usted que el personal interno está bien capacitado para realizar todos los procedimientos que requieren?					
10	¿El tratamiento brindado por el personal es el adecuado?					
11	¿Los cuidados y aislamiento necesario para los pacientes de tuberculosis crítica es la mejor?					
*	¿Las recomendaciones que sugiere el personal demuestran su capacitación?					
Del Entorno						
12	¿Está Satisfecho con el acondicionamiento y la higiene en el área de aislamientos de tuberculosis?					
13	¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios y ventajas brindadas?					
14	¿Considera que el área donde fue atendido es la correcta?					
15	¿Considera que el mobiliario utilizado para la atención de los pacientes críticos con tuberculosis es el adecuado?					
*	¿El servicio y el acondicionamiento son los oportunos?					

Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Información Personal

Identificación: 0910621077

Imprimir Información

Nombres: GONZALEZ SANCHEZ XIMENO PABLO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
ESPECIALISTA EN CIRUGIA GENERAL	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional	COLEGIO DE MEDICOS DEL GUAYAS	1008R-08-1892	2008-12-08	
MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-15-88088420	2015-09-23	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-02-67447	2002-05-27	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
GESTION ADMINISTRATIVA Responsable de coordinar los recursos administrativos y organizar las necesidades, los procesos y recursos que dispone cada departamento.	Planeación Definición de objetivos y estrategias	Planes de gestión	• ¿El personal tiene conocimiento de los documentos de gestión en la institución?	x		X		X		X		
			• ¿Usted considera que su puesto de trabajo se encuentra sujeta a la planificación de la gestión administrativa?			X		X		X		
			• ¿Para la elaboración de los instrumentos de gestión se incluye a todo el personal?			X		X		X		
			• ¿La institución cuenta con los documentos en gestión actualizados?			X		X		X		
			• ¿Considera que la gestión administrativa realiza la planificación adecuada para las áreas de aislamiento?			X		X		X		
			• ¿Cree usted que la gestión administrativa a implementado las estrategias adecuadas?			X		X		X		
	Organización Para la aplicación de las medidas encaminadas al cumplimiento de los objetivos	• Estructura Organizacional	• ¿La institución distribuye eficazmente los recursos?	x		X		X		X		
			• ¿La institución se encuentra estructurada organizativamente?			X		X		X		
			• ¿El área de aislamiento de pacientes críticos de tuberculosis se encuentra correctamente distribuidas?			X		X		X		
			• ¿La institución tiene una relación de comunicación con las diferentes áreas del hospital?			X		X		X		
			• ¿Se mantiene organizados los documentos de registro de los pacientes?			X		X		X		
	Control La verificación de dichas medidas y su corrección en caso necesario	• Supervisión	• ¿La gestión administrativa realiza un control sobre el cumplimiento de las horas laborales del personal?	x		X		X		X		
			• ¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal?			X		X		X		
			• ¿Se controla constantemente el cumplimiento y los estándares establecidos por la planeación?			X		X		X		
			• ¿se realiza los cambios de jornada adecuadamente?			X		X		X		
			• ¿Capacitan constantemente al personal?			X		X		X		
	Dirección Para dirigir un conjunto de actividades para cumplir con los objetivos	• Liderazgo Directivo	• ¿El área administrativa denota un liderazgo activo hacia el personal?	x		X		X		X		
			• ¿Cómo principal objetivo institucional y laboral es el trabajo en equipo?			X		X		X		
			• ¿Se cumple con la participación de todo el personal en las actividades programadas para el área de aislamiento de usuarios externos?			X		X		X		
			• ¿Considera que el área administrativa motiva al personal?			X		X		X		
			X				X		X			

OPCIONES DE RESPUESTA

MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN EN USUARIO EXTERNOS La discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo	HUMANO Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	• Privacidad	• ¿El trato recibido por parte de los usuarios internos es la correcta?	x		X		X		X		
		• Tiempo	• ¿Es mínima tiempo de espera para la atención de cada paciente en aislamiento?			X		X		X		
		• Atención	• ¿Tiene satisfacción de la atención de los usuarios internos?			X		X		X		
		• Información	• ¿Es considerable la información clínica y tratamiento que se le brinda?			X		X		X		
		• Resolución de problemas	• ¿Considera que el aislamiento de los pacientes con tuberculosis crítica es la adecuada?			X		X		X		
		• Recomendaciones	• ¿Considera que la relación entre los pacientes en aislamiento y el funcionario, es buena?			X		X		X		
	TECNICO CIENTIFICO Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	• Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación	• ¿Constantemente el personal le sugiere y recomienda sobre los cuidados que debe tener?	x		X		X		X		
		• Explicación sobre su enfermedad	• ¿El personal interno atiende sus necesidades oportunamente?			X		X		X		
		• Explicación sobre su enfermedad	• ¿Cree Usted que el personal interno está bien capacitado para realizar todos los procedimientos que requieren?			X		X		X		
		• Climatización	• ¿El tratamiento brindado por el personal es el adecuado?			X		X		X		
	DEL ENTORNO Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	• Limpieza	• ¿Está Satisfecho con el acondicionamiento y la higiene en el área de aislamientos de tuberculosis?	x		X		X		X		
		• Señaléticas	• ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios y ventajas brindadas?			X		X		X		
		• Condiciones de los ambientes	• ¿Considera que el área donde fue atendido es la correcta?			X		X		X		
		• La comodidad	• ¿Considera que el mobiliario utilizado para la atención de los pacientes críticos con tuberculosis es el adecuado?			X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	MUCHAS VECES	SIMPRE
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020

OBJETIVO: Determinar la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios internos

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADOR: González Sánchez Ximeno Pablo

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Magister en Gerencia en Servicios de La Salud

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: subdirector de áreas críticas del Hospital Abel Gilbert Pontón.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

LUGAR Y FECHA: Guayaquil, 2

28 de octubre del 2020.



González Sánchez Ximeno Pablo
C.I. 0910621077

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 2



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Información Personal

Identificación: 0920042686

Imprimir Información

Nombres: CHILAN AZUA LEONARDO IVAN

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN ENFERMEDADES INMUNODEFICIENTES EN VIH-SIDA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-09-896228	2008-08-04	
MAGISTER EN GERENCIA HOSPITALARIA	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL	Nacional		1021-15-88072148	2015-11-27	
MASTER SOBRE INFECCION POR EL VIH	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS	Extranjero		5272R-14-29357	2014-04-17	DTítulo Propio

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGÍA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-08-703511	2008-09-04	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA Responsable de coordinar los recursos administrativos y organizar las necesidades, los procesos y recursos que dispone cada departamento.	Planeación Definición de objetivos y estrategias	Planes de gestión	• ¿El personal tiene conocimiento de los documentos de gestión en la institución?	x		X		X		X		
			• ¿Usted considera que su puesto de trabajo se encuentra sujeta a la planificación de la gestión administrativa?			X		X		X		
			• ¿Para la elaboración de los instrumentos de gestión se incluye a todo el personal?			X		X		X		
			• ¿La institución cuenta con los documentos en gestión actualizados?			X		X		X		
			• ¿Considera que la gestión administrativa realiza la planificación adecuada para las áreas de aislamiento?			X		X		X		
			• ¿Cree usted que la gestión administrativa a implementado las estrategias adecuadas?			X		X		X		
	Organización Para la aplicación de las medidas encaminadas al cumplimiento de los objetivos	• Estructura Organizacional	• ¿La institución distribuye eficazmente los recursos?	x		X		X		X		
			• ¿La institución se encuentra estructurada organizativamente?			X		X		X		
			• ¿El área de aislamiento de pacientes críticos de tuberculosis se encuentra correctamente distribuidas?			X		X		X		
			• ¿La institución tiene una relación de comunicación con las diferentes áreas del hospital?			X		X		X		
			• ¿Se mantiene organizados los documentos de registro de los pacientes?			X		X		X		
	Control La verificación de dichas medidas y su corrección en caso necesario	• Supervisión	• ¿La gestión administrativa realiza un control sobre el cumplimiento de las horas laborales del personal?	x		X		X		X		
			• ¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal?			X		X		X		
			• ¿Se controla constantemente el cumplimiento y los estándares establecidos por la planeación?			X		X		X		
			• ¿se realiza los cambios de jornada adecuadamente?			X		X		X		
			• ¿Capacitan constantemente al personal?			X		X		X		
	Dirección Para dirigir un conjunto de actividades para cumplir con los objetivos	• Liderazgo Directivo	• ¿El área administrativa denota un liderazgo activo hacia el personal?	x		X		X		X		
			• ¿Cómo principal objetivo institucional y laboral es el trabajo en equipo?			X		X		X		
			• ¿Se cumple con la participación de todo el personal en las actividades programadas para el área de aislamiento de usuarios externos?			X		X		X		
			• ¿Considera que el área administrativa motiva al personal?			X		X		X		
			X				X		X			

OPCIONES DE RESPUESTA

MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN EN USUARIO EXTERNOS La discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo	HUMANO Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	• Privacidad	• ¿El trato recibido por parte de los usuarios internos es la correcta?	x		X		X		X		
		• Tiempo	• ¿Es mínima tiempo de espera para la atención de cada paciente en aislamiento?			X		X		X		
		• Atención	• ¿Tiene satisfacción de la atención de los usuarios internos?			X		X		X		
		• Información	• ¿Es considerable la información clínica y tratamiento que se le brinda?			X		X		X		
		• Resolución de problemas	• ¿Considera que el aislamiento de los pacientes con tuberculosis crítica es la adecuada?			X		X		X		
		• Recomendaciones	• ¿Considera que la relación entre los pacientes en aislamiento y el funcionario, es buena?			X		X		X		
	TECNICO CIENTIFICO Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	• Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación	• ¿Constantemente el personal le sugiere y recomienda sobre los cuidados que debe tener?	x		X		X		X		
		• Explicación sobre su enfermedad	• ¿El personal interno atiende sus necesidades oportunamente?			X		X		X		
		• Explicación sobre su enfermedad	• ¿Cree Usted que el personal interno está bien capacitado para realizar todos los procedimientos que requieren?			X		X		X		
		• Climatización	• ¿El tratamiento brindado por el personal es el adecuado?			X		X		X		
	DEL ENTORNO Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	• Capacitación	• ¿Los cuidados y aislamiento necesario para los pacientes de tuberculosis crítica es la mejor?	x		X		X		X		
		• Limpieza	• ¿Está Satisfecho con el acondicionamiento y la higiene en el área de aislamientos de tuberculosis?			X		X		X		
		• Señaléticas	• ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios y ventajas brindadas?			X		X		X		
		• Condiciones de los ambientes	• ¿Considera que el área donde fue atendido es la correcta?			X		X		X		
			• La comodidad	• ¿Considera que el mobiliario utilizado para la atención de los pacientes críticos con tuberculosis es el adecuado?			X		X			

OPCIONES DE RESPUESTA

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	MUCHAS VECES	SIMPRE
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020

OBJETIVO: Determinar la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios internos

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADOR: Leonardo Iván Chilan Azua

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR: Magister en Gerencia Hospitalaria

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister En Gerencia Hospitalaria y Diploma Superior en Enfermedades Inmunodeficientes en Vih-Sida, con 14 años de experiencia en el campo.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	MUCHAS VECES	SIMPRE
1	2	3	4	5

LUGAR Y FECHA: Ecuador, octubre de 2020



Chilan Azua Leonardo Ivan
0920042686

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERT



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Información Personal

Identificación: 0802542035

Nombres: MINA LASTRA VANESSA JACQUELINE

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-2016-1737057	2016-09-27	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN TERAPIA RESPIRATORIA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-07-784988	2007-09-20	

Título(s) de tercer nivel técnico-tecnológico superior

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
TECNOLOGA MEDICA EN TERAPIA RESPIRATORIA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-06-879284	2006-04-21	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA Responsable de coordinar los recursos administrativos y organizar las necesidades, los procesos y recursos que dispone cada departamento.	Planeación Definición de objetivos y estrategias	Planes de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ¿El personal tiene conocimiento de los documentos de gestión en la institución? 	x		X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted considera que su puesto de trabajo se encuentra sujeta a la planificación de la gestión administrativa? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Para la elaboración de los instrumentos de gestión se incluye a todo el personal? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿La institución cuenta con los documentos en gestión actualizados? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que la gestión administrativa realiza la planificación adecuada para las áreas de aislamiento? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Cree usted que la gestión administrativa a implementado las estrategias adecuadas? 			X		X		X		
	Organización Para la aplicación de las medidas encaminadas al cumplimiento de los objetivos	• Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ¿La institución distribuye eficazmente los recursos? 	x		X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿La institución se encuentra estructurada organizativamente? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿El área de aislamiento de pacientes críticos de tuberculosis se encuentra correctamente distribuidas? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿La institución tiene una relación de comunicación con las diferentes áreas del hospital? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Se mantiene organizados los documentos de registro de los pacientes? 			X		X		X		
	Control La verificación de dichas medidas y su corrección en caso necesario	• Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ¿La gestión administrativa realiza un control sobre el cumplimiento de las horas laborales del personal? 	x		X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Se controla constantemente el cumplimiento y los estándares establecidos por la planeación? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿se realiza los cambios de jornada adecuadamente? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Capacitan constantemente al personal? 			X		X		X		
	Dirección Para dirigir un conjunto de actividades para cumplir con los objetivos	• Liderazgo Directivo	<ul style="list-style-type: none"> ¿El área administrativa denota un liderazgo activo hacia el personal? 	x		X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo principal objetivo institucional y laboral es el trabajo en equipo? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Se cumple con la participación de todo el personal en las actividades programadas para el área de aislamiento de usuarios externos? 			X		X		X		
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que el área administrativa motiva al personal? 			x		x		x		

OPCIONES DE RESPUESTA

MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN EN USUARIO EXTERNOS La discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo	HUMANO Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	• Privacidad	• ¿El trato recibido por parte de los usuarios internos es la correcta?	x		X		X		X		
		• Tiempo	• ¿Es mínima tiempo de espera para la atención de cada paciente en aislamiento?			X		X		X		
		• Atención	• ¿Tiene satisfacción de la atención de los usuarios internos?			X		X		X		
		• Información	• ¿Es considerable la información clínica y tratamiento que se le brinda?			X		X		X		
		• Resolución de problemas	• ¿Considera que el aislamiento de los pacientes con tuberculosis crítica es la adecuada?			X		X		X		
		• Recomendaciones	• ¿Considera que la relación entre los pacientes en aislamiento y el funcionario, es buena?			X		X		X		
	TECNICO CIENTIFICO Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso	• Explicación sobre el tratamiento de rehabilitación	• ¿Constantemente el personal le sugiere y recomienda sobre los cuidados que debe tener?	x		X		X		X		
		• Explicación sobre su enfermedad	• ¿El personal interno atiende sus necesidades oportunamente?			X		X		X		
		• Explicación sobre su enfermedad	• ¿Cree Usted que el personal interno está bien capacitado para realizar todos los procedimientos que requieren?			X		X		X		
		• Climatización	• ¿El tratamiento brindado por el personal es el adecuado?			X		X		X		
	DEL ENTORNO Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	• Limpieza	• ¿Está Satisfecho con el acondicionamiento y la higiene en el área de aislamientos de tuberculosis?	x		X		X		X		
		• Señaléticas	• ¿Usted se encuentra satisfecho con los servicios y ventajas brindadas?			X		X		X		
		• Condiciones de los ambientes	• ¿Considera que el área donde fue atendido es la correcta?			X		X		X		
		• La comodidad	• ¿Considera que el mobiliario utilizado para la atención de los pacientes críticos con tuberculosis es el adecuado?			X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	MUCHAS VECES	SIMEPRE
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020

OBJETIVO: Determinar la relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios internos

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADOR: Vanessa Mina Lastra

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR: Magister en Gerencia Hospitalaria

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister En Gerencia Hospitalaria con 5 años de experiencia

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	MUCHAS VECES	SIMEPRE
1	2	3	4	5

LUGAR Y FECHA: Ecuador, octubre de 2020

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Instrumento I

ESTUDIANTE	PREGUNTAS: ÍTEMES																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	56
2	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	76
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	64
4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4	3	3	3	5	4	78
5	1	5	2	1	5	2	2	5	1	1	5	2	2	1	5	2	2	2	1	5	52
6	2	4	1	2	4	1	1	4	2	2	4	1	1	2	4	1	1	1	2	4	44
7	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	52
8	4	2	3	4	2	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	68
9	5	1	2	5	1	2	2	1	5	5	1	2	2	5	1	2	2	2	5	1	52
10	4	2	1	4	2	1	1	2	4	4	2	1	1	4	2	1	1	1	4	2	44
11	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	52
12	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	72
13	3	5	2	3	5	2	2	5	3	3	5	2	2	3	5	2	2	2	3	5	64
14	2	4	1	2	4	1	1	4	2	2	4	1	1	2	4	1	1	1	2	4	44
15	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3	56
16	5	2	3	5	2	3	3	2	5	5	2	3	3	5	2	3	3	3	5	2	66
17	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	68
18	2	4	5	2	4	5	5	4	2	2	4	5	5	2	4	5	5	5	2	4	76
19	2	5	4	2	5	4	4	5	2	2	5	4	4	2	5	4	4	4	2	5	74
20	2	4	5	2	4	5	5	4	2	2	4	5	5	2	4	5	5	5	2	4	76
TOTAL:	63	66	57	63	66	57	57	66	63	63	66	57	57	63	66	57	57	57	63	66	1234
VARIANZA:	1,4	1,27	1,71	1,4	1,27	1,71	1,71	1,27	1,4	1,4	1,27	1,71	1,71	1,4	1,27	1,71	1,71	1,71	1,4	1,27	135,95
SUM.VARIANZAS:	29,7																				

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} * \frac{S^2 - \sum S_t^2}{S^2}$$

En donde:

- r_{tt} = coeficiente de confiabilidad;
- n = número de ítems;
- S^2 = varianza total de la prueba; y
- $\sum S_t^2$ es la suma de las varianzas individuales de los ítems.

Coficiente de Confiabilidad: De homogeneidad.	
$r_{tt} =$	0,82
NIVEL DE CONSISTENCIA:	
CONFIABLE	

INSTRUMENTO II

PREGUNTAS: ÍTEMES																					
ESTUDIANTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL
1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	60
2	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	60
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	66
4	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	76
5	1	5	2	1	5	5	1	2	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	1	2	46
6	2	4	1	2	4	4	2	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	38
7	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	58
8	4	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	62
9	5	1	2	5	1	1	5	2	5	5	2	2	2	2	1	2	2	2	5	2	54
10	4	2	1	4	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	42
11	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	58
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	70
13	3	5	2	3	5	5	3	2	3	3	2	2	2	2	5	2	2	2	3	2	58
14	2	4	1	2	4	4	2	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	38
15	4	3	2	4	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	56
16	5	2	3	5	2	2	5	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	68
17	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	70
18	2	4	5	2	4	4	2	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	78
19	2	5	4	2	5	5	2	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	72
20	2	4	5	2	4	4	2	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	78
TOTAL:	63	66	57	63	66	66	63	57	63	63	57	57	57	57	66	57	57	57	63	57	
VARIANZA:	1,4	1,27	1,71	1,4	1,27	1,27	1,4	1,71	1,4	1,4	1,71	1,71	1,71	1,71	1,27	1,71	1,71	1,71	1,4	1,71	
SUM.VARIANZAS:	30,81																				

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} * \frac{S_t^2 - \sum S_i^2}{S^2}$$

En donde:

r_{tt} = coeficiente de confiabilidad;

n = número de ítems;

S_t^2 = varianza total de la prueba; y

$\sum S_i^2$ es la suma de las varianzas individuales de los ítems.

Coficiente de Confiabilidad: De homogeneidad.

$r_{tt} =$ **0,88**

NIVEL DE CONSISTENCIA:

CONFIABLE

Anexo 7. Autorización de la aplicación del instrumento



Guayaquil, noviembre del 2020

AUTORIZACION

Ciudad

Estimado.

Lcdo. Yedarly Adriana Loor Chichande

Yo, DR. RODY SANTACRUZ YEPEZ como Gerente General Del Hospital General Guasmo Sur, LE AUTORIZO a la Lcda. Yedarly Adriana Loor Chichande con CI. 1207521483 realizar el proyecto de investigación en la institución y acceder a la información necesaria para poder desarrollar el estudio titulado " Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020".

DR. Rody Santacruz Yopez
Gerente General Guasmo Sur

Anexo 8. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

USUARIO INTERNO
VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020

Investigador(a) principal: Br. Yedarly Adriana Loor Chichande

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer el funcionamiento de la gestión administrativa dentro del Hospital. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de Unidad de Cuidados Intensivos de las instalaciones del Hospital General Guasmo Sur, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración la Investigadora:

Yo, Yedarly Adriana Loor Chichande, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

1.1.1.1.1

Firma la Investigadora

Ecuador, octubre del 2020

País y Fecha

CONSENTIMIENTO INFORMADO

USUARIO EXTERNO
VERBAL



Título: Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020

Investigador(a) principal: Br. Yedarly Adriana Loor Chichande

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer la calidad de atención brindada a los pacientes y satisfacer las necesidades de estos usuarios, mejorado las tomas de decisiones con un alto nivel de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de Unidad de Cuidados Intensivos de las instalaciones del Hospital General Guasmo Sur, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración la Investigadora:

Yo, Yedarly Adriana Loor Chichande, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.



1.1.1.1.2

Firma la Investigadora

Ecuador, octubre del 2020

País y Fecha

Anexo 10. Fotos del trabajo de campo





Anexo 11. Base de datos de la recolección de datos



sociol y de salud					Gestion Administrativa															
sujeto	sexo	edad	ocupacion	estado civil	Planes de gestion						estructura organizacional					supervision				
					N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11	N12	N13	N14	N15	N16
1	1	22	0	1	2	1	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3
2	1	25	0	1	1	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3
3	1	26	0	1	3	3	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3
4	2	30	0	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3
5	2	31	0	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2
6	2	33	0	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2
7	2	52	0	1	2	3	1	3	3	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2
8	2	38	0	1	2	3	3	1	3	3	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3
9	1	39	0	1	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3
10	1	40	0	1	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	2	4	2	2
11	1	45	0	1	1	4	3	3	4	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
12	2	62	0	1	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
13	1	60	0	1	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2
14	1	34	1	1	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1
15	1	33	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3
16	1	20	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
17	1	31	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	5	3	4	4
18	2	36	1	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2
19	2	21	1	1	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3	1
20	2	40	1	1	3	2	3	3	3	3	5	4	3	5	2	2	2	2	2	3
21	2	39	1	1	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
22	1	57	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2
23	1	67	1	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	1	3	3	1	3	2	3
24	2	65	1	1	3	4	3	1	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2
25	1	26	2	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	1	3	1	2	3
26	1	29	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2
27	1	25	2	1	3	3	4	2	3	3	4	2	2	4	5	3	2	5	3	2
28	1	27	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	2	2	2	2	3
29	1	31	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1
30	2	23	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1

				Satisfacción del UE															
				humano						tecnicas científico					Del entorno				
liderazgo directivo				privacidad	tiempo	atención	información	resolución de problema	recomendaciones	explicación sobre tratamiento de rehabilitación	explicación sobre su enfermedad	explicación sobre los cuidados después de cualquier lesión	Climatización	Capacitación	Limpieza	Señaléticas	Condiciones de los ambientes	La comodidad	TOTAL
Nº17	Nº18	Nº19	Nº20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
3	3	3	3	2	4	2	4	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	74
3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	4	2	2	78
1	3	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	81
2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	3	1	84
1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	2	3	87
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	1	1	82
3	1	1	3	3	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	4	4	4	2	76
3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	4	4	83
3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	1	76
3	3	4	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	2	4	2	2	1	1	75
1	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	80
3	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	4	2	81
3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	80
3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	81
1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	3	82
2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	80
3	3	3	5	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	84
3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	74
3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	1	3	81
3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	78
2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	2	2	75
2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	78
2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	5	2	2	2	82
3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	2	1	2	3	78
2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	2	2	4	4	78
3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	78
2	3	2	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	78
3	3	3	3	4	4	4	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	79
3	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	80
1	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	1	2	4	1	4	83