



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un Hospital  
de Piura, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Martínez Quevans, Liliana Janeth (ORCID: 0000-0003-3679-9822)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a la memoria de mi padre, quien siempre confió en mi capacidad para ser una profesional, a mi hija quien es mi motor para crecer y motivo para vivir, a mi madre a quien amo con toda mi alma y a mis hermanos que siempre están para apoyarme.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme día a día, a mis padres por darme la vida, y un agradecimiento muy especial a mi asesor, el master Freddy William Castillo Palacios, por su paciencia, consejo y lograr que culmine este sueño tan ansiado de mi Licenciatura

## Índice de Contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables, Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Planificación	16
Tabla 2.	Organización	17
Tabla 3.	Dirección	18
Tabla 4.	Control	20
Tabla 5.	Fiabilidad	21
Tabla 6.	Capacidad de respuesta	22
Tabla 7.	Seguridad al usuario	23

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la ejecución de la gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021, en este contexto se llevó a cabo el estudio con un diseño descriptivo no experimental y transeccional, logrando realizar la caracterización de las variables, dimensiones e indicadores de estudio. Por otro lado, los instrumentos que se aplicaron fueron dos cuestionarios, a los trabajadores del hospital y a los usuarios del mismo. Se logró llegar a la conclusión de que la gestión administrativa para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021 se encuentra en un nivel medio, sin embargo, la organización cuenta con el potencial para fortalecer mucho más sus recursos físicos y humanos. De esta forma se deberá conseguir una mayor satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** gestión administrativa, satisfacción, usuarios, hospital.

## **ABSTRACT**

This research aims to evaluate the execution of administrative management for user satisfaction in a hospital from Piura, 2021, in this context the study was carried out with a non-experimental and transectional descriptive design, achieving the characterization of the variables, dimensions and indicators of the study. On the other hand, the instruments that were applied were two questionnaires, to the hospital workers and to its users. It was possible to reach the conclusion that the administrative management for user satisfaction in the hospital, 2021 is at an average level, however, the organization has the potential to strengthen its physical resources much more and humans. In this way, greater user satisfaction should be achieved.

**Keywords:** administrative management, satisfaction, users, hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

Los establecimientos de salud y las diversas áreas de atención a los usuarios tienden a enfrentarse a retos institucionales culturales, estructuras de organización y a gestiones internas que son consecuencia de la nueva capacidad de la gerencia, en aras de conseguir resultados legítimos, intentando buscar la competitividad y productividad que logren responder a la demanda social (Vásquez, 2018).

Cabe mencionar que la gerencia de procesos, la cual se encarga del servicio de atención a los usuarios en establecimientos de salud, fundamentado en modernas formas de gestión enfocadas a la calidad del servicio y lograr la satisfacción del usuario, factor fundamental para interpretar el objetivo institucional a través de la planificación estratégica.

De acuerdo a Vásquez (2018) la planificación coadyuva a la mejorar de la calidad, desarrollar capacidades, desarrollar instituciones y las habilidades de las personas en condiciones vulnerables; la organización consiste en la división de la labor, distribuir de manera objetiva los fondos. Las herramientas reflejan qué es lo que se debe hacer, de qué manera gobernar y determinar las herramientas para tomar decisiones.

Cabe mencionar que en el ámbito internacional, de acuerdo a la Asociación de Administrativos de la Salud (2014) se percibe que los estatutos de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS) determinan su misión como parte de la contribución a mejorar la calidad de los diversos servicios sanitarios, tratando de promover la difusión y ejecución de los deberes y derechos de los usuarios de la sanidad y fomentando el dialogo entre estos, los expertos de la salud y las instituciones sanitarias, en aras de lograr una mejor comunicación y por ende participación.

Es un hecho, que las unidades que brindan atención al usuario o paciente actúan como facilitadores para las vías de acceso a los servicios sanitarios a través de las acciones de informar, orientar, derivar y solucionar, y si fuera necesario, las reclamaciones, sugerencias o disconformidades obtenidas en los mismos. Su función es, en consecuencia, vital para contribuir a la participación de los individuos

en el sistema, ayudar a reducir las dudas y a la navegación mediante la ascendiente complejidad de las organizaciones modernas sanitarias. En esta responsabilidad es sin duda también, conveniente y obligado precisar, el papel sobresaliente que ejercen los profesionales que prestan sus servicios en departamentos o funciones administrativas, cuya labor se ha logrado ser mucho más visible y se ha puesto de manifiesto gracias al trabajo que por largo periodo efectúa la Asociación de Administrativos de la Salud (AAS).

De otra parte, resulta conveniente mencionar el aporte del Ministerio de Salud (2013) el cual menciona que en el Perú la satisfacción y la calidad que observan los usuarios, es un fenómeno que no logra ser comprendido, en el cual, sumado a ello, la introducción de los enfoques y metodologías que miden la calidad son recientes. La situación sobre la calidad de los servicios de salud inicia en los años 80, y el interés se logra demostrar en los servicios del sector privado y público.

El Ministerio de Salud en lo que respecta al proceso de modernización, consiguió desarrollar proyectos de mejora continua de la calidad, considerando la planificación, organización, supervisión y mejora. Sobresaliendo este proceso que se complementó en la Política de Salud de 1995- 2000, en el cual se determinaron tres ejes centrales: la eficiencia, la equidad, y la calidad. Después de ello, los lineamientos de Política Sectorial llevan a cabo un considerable avance conceptual al determinar de qué forma los principios de la Política de Salud la Calidad de la atención como parte del derecho ciudadano.

Concerniente al ámbito local, se considera a un hospital de Piura dedicado a brindar atención a pacientes por diversos temas de salud a través del personal médico, disponiendo de tecnología adecuada. Si bien la institución, cuenta con equipamiento para el cuidado del paciente, sin embargo, presenta diversos aspectos no favorables. Se percibe que no se brinda una atención oportuna al asegurado y esto se debe a las quejas que manifiestan los usuarios, quienes afirman que no se les otorga citas de forma rápida y los que logran conseguir la consulta manifiestan que tarda mucho la atención. Así mismo, se percibe carencia de confianza, seguridad, escasa accesibilidad administrativa y deficiente empatía. En consecuencia, el usuario no encuentra satisfacción en el servicio obtenido.

La pregunta general fue ¿De qué manera la gestión administrativa se ejecuta para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021? Teniendo los siguientes problemas específicos. ¿De qué manera se realiza la planificación para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?, ¿De qué manera se lleva a cabo la organización para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?, ¿Cuáles son las características de la dirección para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?, ¿De qué manera se ejecuta el control para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?,¿Cuáles son las características de la fiabilidad para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?, ¿Cuál es la capacidad de respuesta para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?, ¿Qué seguridad se brinda para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?

El propósito de esta investigación es desarrollar una gestión administrativa adecuada para un hospital de Piura, 2021; para ello resulta importante conseguir satisfacción de los usuarios y disponer de una cartera de usuarios de los cuales se generan los beneficios. Por ello, la presente tesis tiene una justificación práctica dado que se intenta realizar el análisis de diversos enfoques vinculados a la gestión administrativa, a efecto de ayudar a mejorar la calidad relacionada al servicio de salud del hospital.

De otra parte, la tesis tiene una justificación social pues pretende el cotejo en la aplicación de los principios de la gestión administrativa para satisfacer al usuario, esto de hecho contribuirá a mejorar las condiciones del servicio a los pacientes, contribuyendo a su salud y bienestar, brindado la seguridad de un establecimiento hospitalario de calidad.

El objetivo general fue Evaluar la ejecución de la gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021. Teniendo los siguientes problemas específicos, Determinar de qué manera se realiza la planificación para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021; Reconocer de qué manera se lleva a cabo la organización para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021; Establecer las características de la dirección para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021; Evaluar de qué manera se ejecuta el control para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021; Determinar las

características de la fiabilidad para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021; Evaluar la capacidad de respuesta para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021 y Reconocer la seguridad que se brinda para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Avendaño (2010) en su tesis *Análisis de nueva gerencia hospitalaria un nuevo enfoque de gestión administrativa*. Tomando en consideración los factores sobresalientes para efectuar una evaluación sobre comportamiento de la parte financiera del hospital, se realiza un estudio de manera detallada sobre la información relacionada a los gastos e ingresos.

En la investigación, efectuada en el hospital se efectuó un análisis de datos y consiguieron importantes hallazgos, partiendo del enfoque descrito del caso; pese al establecimiento de una técnica nueva de gestión administrativa hospitalaria. Los ingresos vinculados con la venta del servicio es la fuente principal de financiamiento. De otra parte, los ingresos que provienen de recursos del Estado de manera gradual pierden su protagonismo dentro del rubro general de Ingresos.

Yáñez (2014) en su tesis *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada*, México D.F. Lleva a la práctica una propuesta que permita mejorar el proceso administrativo - financiero en empresas privadas, considerando principalmente a la institución designada Comunicación y Redes para la Educación Emocional, IAP (CORE), con el propósito de ubicar lineamientos de las funciones y operaciones que se están ejecutando, y así conseguir mejorar la calidad de los servicios y en el desarrollo de cada uno de los integrantes de la organización, el cual posteriormente servirá de apoyo a la creación de proyectos que contribuyan al autofinanciamiento. Se puso en práctica una herramienta que permitió controlar y supervisar.

Con respecto a los resultados y conclusiones de la investigación sobresale que la iluminación, temperatura y el mobiliario, se encuentran vinculadas a la satisfacción del usuario. Respecto al tiempo de duración del trámite de la consulta resulta que se vincula, sin embargo, no acontece esto con la manera de percibir los tiempos en el traslado a la unidad.

Concerniente al ámbito nacional, se tiene a Huiza (2013) en su trabajo *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval, Callao*. El trabajo de investigación tuvo como objetivo definir la

satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital. Cabe mencionar que los factores que consiguieron valores porcentuales bajos de satisfacción fueron tiempo de espera (41,15 %) y forma de proveer en farmacia (47,31%). Se concluye que el usuario externo se encontró satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa.

Nimango (2014) en su trabajo de investigación *Percepción de la calidad de servicio en el consultorio externo del Hospital Loayza*, ejecutado en la ciudad de Lima en enero del 2014. Se consideró como objetivo general describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo. Se concluye percibiendo que la insatisfacción identificada con 83,9% es bastante alta comparado a estudios vistos con anterioridad. Cabe mencionar que las expectativas son de nivel alto comparado a las percepciones. No se pudo encontrar vínculo estadísticamente representativo entre los factores la satisfacción global y sociodemográficos ni las dimensiones.

Espinoza (2019) en la tesis *Satisfacción de los usuarios en la consulta externa del Centro de Salud Leonardo Ortiz*, consideró como objetivo definir el nivel de satisfacción del usuario externo y los factores que repercuten en el empleo de los servicios del Centro de Salud. Los resultados evidencian que la confiabilidad, logró una mayor insatisfacción observada por el usuario externo ( $x=0,84$ ), en tanto la seguridad evidenció mayor satisfacción ( $x=0,49$ ).

Concerniente al ámbito local, se presenta a Vidarte (2017) en su estudio designado *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Piura*. la intención fue determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo. Se logró determinar el vínculo existente de la satisfacción y el desempeño en la labor de los colaboradores públicos de la oficina administrativa, la investigación realizada se enmarca en torno a una metodología cuantitativa, de tipo no experimental, con el empleo de un diseño descriptivo correlacional. Dicho estudio consideró una población de 89 personas entre hombres y mujeres que trabajan en la gerencia de administración. Se empleó un muestreo censal, aplicándose dos instrumentos. Con respecto a la información obtenida fueron evaluados y presentados a través de cuadros estadísticos, consiguiendo determinar el vínculo que existen entre ellas.

Dentro de los principales resultados se puede encontrar que la mitad de los servidores públicos están insatisfechos con la parte interna de la organización. Se puede concluir que los servidores públicos cuentan con una percepción buena o mala de los procedimientos internos de cada organización tomando en consideración que son los que conocen y manejan dichos procedimientos o procesos administrativos.

Inga (2017), en la tesis *Los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales del Perú*, tuvo como fin implantar mejoras en el control en la parte interna para el área de tesorería del centro médico amistad Perú-Corea Santa Rosa II-2 Piura. Los resultados evidencian que del análisis efectuado el 70.37%, del área logística no empleó la normativa para poder realizar contrataciones de bienes y servicios en aras de conseguir transparencia y eficiencia en la distribución de sus recursos institucionales. Se concluye que esta influencia directa fomenta una transparente y correcta gestión del recurso humano.

Respecto a las teorías de la primera variable gestión administrativa. De acuerdo a Bernal y Sierra (2014) la gestión administrativa es como el conocimiento humano creado para estudiar diversas maneras de explotación racional de las fuentes de las empresas y funciones administrativas. Esto quiere decir que en la sociedad actual no hay duda de que nos rodean variados tipos de organizaciones.

Según Chiavenato (2013) esta variable es un proceso que abarca planificar, direccionar, organizar y controlar la utilización de los recursos de la empresa en aras de conseguir sus objetivos. Tiene que ver con convertir los objetivos en situaciones de acción y que a través de actividades definidas de planificación, organización, evaluación, gestión y control en diversos niveles de la empresa para poder conseguir los objetivos.

Con respecto a la planificación, según Koontz (2014) menciona que es la elección de misiones y objetivos y las respectivas medidas para poder conseguir las. Esto abarca tomar decisiones, vale decir, hacer una selección de una acción entre variadas opciones. Así mismo, incluye el desarrollo de acciones para conseguirlos y así lo seleccionado, contribuirá a una correcta organización y desarrollo con objetividad y precisión.

Concerniente al indicador filosofía organizacional, Porter (2020) menciona que incluye la misión, la visión y los valores de una compañía. Este conjunto de prácticas y creencias posibilitan el correcto desarrollo organizacional y calidad al responder los requerimientos de la sociedad. Concerniente a programas y proyectos, según Chiavenato (2013) sostienen que un plan se establece mediante diferentes programas y de la misma forma, cada programa abarca la ejecución de variados proyectos. De otra parte, los proyectos se llevan a cabo mediante actuaciones, unidad mínima de efectos de la planificación. Referente a priorización de problemas, de acuerdo a Bernal y Sierra (2014) afirman que viene a ser una de las actividades fundamentales dentro del diagnóstico, debido a que, para poder cumplir los objetivos implantado, la empresa tiene que conocer y dar una correcta solución a las falencias que se manifiestan.

Con respecto a la segunda dimensión, organización, según Méndez (2017) precisa que la organización representa una asociación social que se regula de forma lógica en la cual dos o más instituciones que actúan vinculadas con el plan son los encargados de conseguir un objetivo común. Dentro de las herramientas que funcionan como indicadores, se tiene la relación entre puestos, comunicación intra organizacional y disponibilidad de recursos.

Con respecto a la relación entre puestos, Chiavenato (2013) afirma que está formada por aspectos intrínsecos y extrínsecos, que se deben tomar en cuenta para tomar decisiones correctas. De igual manera Koontz (2014) sostiene que la comunicación intra organizacional, viene a ser Un conjunto de técnicas y actividades que se encaminan a brindar facilidades y agilizar el flujo de mensajes que se llevan a cabo entre los integrantes de la empresa. Concerniente a disponibilidad de Así mismo, son aquellos de los que se puede disponer en un preciso momento.

Referente al estilo de liderazgo, Bernal y Sierra (2014) sostienen que es la influencia interpersonal en una situación específica, la cual se orienta a conseguir uno o más objetivos específicos. Con respecto a la toma de decisiones, Méndez (2017) afirma que es el proceso de analizar diversas alternativas, en aras de determinar un curso a seguir. Referente a trabajo en equipo, Koontz (2014) menciona que se relaciona con estrategias, metodologías y procedimientos que

emplea un grupo para la consecución de metas implantadas. Concerniente a la solución de conflictos, Chiavenato (2013) afirma que es una labor diaria de un gerente. Los que gestionan equipos grandes tienen que dedicar aún más tiempo al factor de la gestión de conflictos, brindando soluciones a largo plazo que puedan beneficiar a la organización. La solución de conflictos es una parte integral de un manejo con efectividad.

Referente a la dimensión control, Chiavenato (2013) afirmó que el control viene a ser una función de la parte administrativa que intenta planificar, organizar y dirigir, y cuyo propósito son los objetivos que la organización se propone. De igual manera en esta etapa se intenta monitorear el desarrollo e implementar los cambios fundamentales. A través de la supervisión, los operadores pueden asegurar que los activos de la compañía se empleen acorde a los planes y que la empresa pueda cumplir con los objetivos de seguridad y calidad.

Con respecto al indicador supervisión de labores, de acuerdo a Lobato (2012) menciona que en esta etapa se ejerce vigilancia o inspección de manera general o superior de cierto asunto. En consecuencia, refleja una posición de grado superior de alguien, desde donde se percibe algo. De otra parte, con respecto a la evaluación de resultados, Méndez (2017) sostiene que tiene como propósito evaluar los cambios y el desarrollo de las distintas actividades ejecutadas por los miembros de una empresa. En lo que respecta a cumplimiento de metas de acuerdo a Chiavenato (2013) menciona que está vinculado a lo que de forma interna se cree, esto abarca mostrar convencimiento profundo de que se cuenta con la capacidad de lograr los objetivos de la organización.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, de acuerdo a Cadotte (2017) sostienen que la satisfacción es el resultado de expectativas ya sea negativas o positivas. De otra parte, la mayor insatisfacción tiene que ver con las personas con expectativas de nivel alto y poca participación.

En base a lo mencionado MINSA (2013) mediante la Dirección de la calidad de salud describe en aras de medir la satisfacción de los usuarios es fundamental efectuarlo por porcentaje de tal forma que permita realizar una comparación y poder evaluar los resultados. En primer lugar, considerar el porcentaje de instituciones de

salud que efectúan evaluación de la satisfacción del usuario según nivel y categoría. En segundo lugar, porcentaje de usuarios que consideran estar satisfechos con los servicios que brinda la institución de salud en consulta de acuerdo a nivel y categoría. Por último, porcentaje de instituciones de salud que establecen acciones de mejora acorde a los resultados de la evaluación del usuario según nivel y categoría.

Dicha variable cuenta con tres dimensiones, entre ellas, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Concerniente a la fiabilidad, de acuerdo a Lobato (2012) sostiene que es la probabilidad de que un bien funcione adecuadamente o un servicio se brinde de forma adecuada durante un lapso determinado bajo condiciones específicas.

Referente al indicador cumplimiento de promesas, Chiavenato (2013) afirma que es una obligación que contrae una organización con los clientes con respecto a la atención prometida. Concerniente al servicio eficaz y eficiente, de acuerdo a Koontz (2014) la eficacia viene a ser una medida del logro de resultados y esto motiva a realizar las cosas correctas, vale decir, las actividades laborales con las que la organización consigue sus objetivos. Con respecto a la eficiencia, el mismo autor afirma que es la capacidad de conseguir ese efecto en cuestión con la cantidad mínima de recursos posibles o en el mínimo tiempo posible. Concerniente al indicador cantidad de problemas solucionados, según Rojas (2010) hace mención a una sobre la solución de problemas y plantea que el individuo se enfrenta a una falencia cuando ha aceptado una responsabilidad, sin embargo, no tiene conocimiento sobre cómo llevarla a cabo, y en este sentido afirma que los problemas parten desde los más altamente estructurados hasta los que se identifican en la rutina diaria los cuales, se toman en cuenta más tiempo para que puedan ser solucionados.

Concerniente a la dimensión capacidad de respuesta, según Cadotte (2017) sostiene que la velocidad y latencia que se otorgará a los usuarios incluye un servicio óptimo y oportuno y con una respuesta motivada por la demanda de forma oportuna y con la calidad respectiva. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir esta dimensión se ubican la rapidez de la atención, disposición de ayuda y comunicación con los usuarios.

De acuerdo a Chiavenato (2013) la rapidez de la atención incluye otorgar un buen servicio al consumidor, debido a que no solo basta con brindar una atención amable, por el contrario, es fundamental atenderlo con la inmediatez posible. Un servicio de atención de buena calidad podría fracasar si se hace esperar demasiado tiempo al cliente. Concerniente al indicador disposición de ayuda, Duque (2015) sostiene que la empresa debe cuidar la primera impresión en la atención que brinda a los clientes, siempre prestos a disipar cualquier que pueda presentarse tanto en el servicio actual como post venta. En lo que respecta a la comunicación con los usuarios, el mismo autor afirma que los actores que intervienen en el servicio, tienen que ser de manera fluida en aras de que sea eficaz y satisfactoria para los clientes. Las expectativas y la prestación obtenida tienen que ir de la mano.

Concerniente a la dimensión seguridad, Lobato (2012) sostiene que viene a ser un valor fundamental que cualquier cliente siempre busca y se centra en una evaluación de que abarca la confianza sólida que permite un vínculo entre el personal relacionado directamente con los servicios, la confidencialidad, el conocimiento, la capacidad de comunicación, la cortesía y la confianza. Dentro de las herramientas de medición se cuenta con el nivel de confianza, nivel de conocimientos del personal y nivel de amabilidad.

Referente al nivel de confianza, según Rojas (2010) la confianza dentro de la organización puede aumentar la productividad, aparte de originar un entorno más favorable en aras de llevar a cabo el trabajo y cumplir las metas la empresa. Esto en consecuencia, se refleja en la atención que se brinda a los clientes y ellos lo perciben de manera rápida motivándoles a una posterior obtención del producto o servicio sin titubear. Concerniente al nivel de conocimientos del personal, Chiavenato (2013) sostuvo que es vital considerar las capacitaciones para un adecuado desempeño laboral y mejores resultados en la organización. En lo que respecta al nivel de amabilidad el mismo autor menciona que la amabilidad es un valor que se fundamenta en el respeto y es vital en el trato a los usuarios, ya que depende de ello para entablar relaciones duraderas con ellos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Para Urbano (2014) la tesis es cuantitativa, su diseño es descriptivo ya que se analizaron los procesos de gestión administrativa, recopilando la información respectiva, es no experimental pues no se manipularon las variables, al contrario, las describió naturalmente limitándose a recoger los datos como se presentaron en la realidad, es una investigación transversal, pues se recogieron datos es un solo momento determinado, los cuales se analizaron e interpretaron posteriormente.

Hernández, *et al.* (2016) refieren que las investigaciones aplicadas son aquellas que disponen como objetivo obtener los conocimientos necesarios para el sustento y solución de un problema de naturaleza científica. De otra parte, el criterio metodológico refiere que la tesis es descriptiva por su naturaleza, pues pretende caracterizar un sujeto, fenómeno o población.

#### 3.2 Variables y Operacionalización

##### *Variable 1: Gestión administrativa*

Es un proceso que abarca la planificación, direccionamiento, organización y control del recurso que posee una organización de cara a lograr sus metas. Se busca transformar objetivos en acciones concretas (Chiavenato, 2013).

##### *Variable 2: Satisfacción del usuario*

Es percibida como el resultado de expectativas positivas o negativas. De otra parte, la mayor insatisfacción es experimentada por los clientes con elevadas expectativas y limitada participación (Cadotte, 2017).

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Estuvo integrada por colaboradores del área administrativa de un hospital de Piura, en total noventa personas, según los registros de la oficina de recursos humanos de esta institución. Asimismo, en cuanto a los usuarios, esta es una población desconocida.

##### *Criterios de inclusión:*

Colaboradores damas y caballeros del área administrativa de un hospital de Piura.

Usuarios del hospital que han hecho uso del servicio durante entre los años 2020 y 2021.

##### *Criterios de exclusión:*

Colaboradores gozando de su periodo vacacional

Usuarios que se encuentran con padecimientos de salud que les impidan formar parte de la investigación.

#### **3.3.2 Muestra**

Trabajadores: Constituida por los 90 colaboradores.

Usuarios: De acuerdo a la respectiva fórmula, con el 7% de margen de error, el resultado fue de 196 personas.

#### **3.3.3 Muestreo**

En el caso de usuarios se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Cada empleado del área administrativa del un hospital de Piura

Cada uno de los usuarios del hospital.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnica**

##### **Encuesta**

Es una técnica para el recojo de datos integrada por un conjunto de ítems para extraer la información proveniente de un conjunto de individuos para luego tabularlos, clasificarlos, describirlos y analizarlos.

#### **3.4.2 Instrumento**

##### **Cuestionario**

Fue aplicado a los empleados administrativos del establecimiento hospitalario, lo cual coadyuvó a la evaluación de la situación del área conforme a los indicadores determinados en la matriz de operacionalización de variables.

### **3.4 Procedimientos**

La tesis se realizó en el área administrativa del establecimiento hospitalario de Piura, de forma directa se llegaron a aplicar los instrumentos, tanto al nivel jefatural como a los trabajadores, para lo que se cumplió con coordinar con anticipación los días y horas idóneas para aplicar los mencionados instrumentos.

### **3.5 Método de análisis de datos**

Los análisis de datos recogidos en la tesis fueron llevados a cabo según los instrumentos empleados. Para el caso del instrumento cualitativo, el análisis fue literal buscando generar un significado objetivo y en el contexto integral del estudio. Mientras que, para en cuanto al cuestionario, el análisis fue llevado a cabo contando con el uso del SPSS v. 26 y Excel, logrando consolidar el resultado con tablas estadísticas.

### **3.6 Aspectos éticos**

Para la tesis se tuvo como principales aspectos éticos, el respeto por el derecho del autor respecto a antecedentes, artículos científicos, y bases teóricas, los cuales fueron citados con la norma APA Séptima Edición. Se aplicó cada uno de los instrumentos, intentando obtener datos con precisión i originalidad, evitando manipular deliberada o indeliberadamente estos en la parte de análisis e interpretación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario a colaboradores

#### 4.1.1 Determinar de qué manera se realiza la planificación para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021

**Tabla 1**

*Planificación.*

Planificación	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Conoce los valores y la filosofía organizacional de la institución	36	40%	48	53%	6	7%	0	0%	0	0%	90	100%
- El hospital dispone de diversos programas y proyectos dirigidos a cubrir las necesidades de los usuarios	6	7%	60	67%	12	13%	12	13%	0	0%	90	100%
- La institución prioriza la solución de problemas administrativos para un mejor servicio al asegurado	6	7%	60	67%	12	13%	12	13%	0	0%	90	100%

Nota. Cuestionario a trabajadores

En la tabla se visualiza que la dimensión conocimiento de los valores y la filosofía institucional muestra un 53% de los encuestado con escala casi siempre, mientras que un 40% siempre, por otro lado en lo que se refiere a disposición de diversos programas y proyectos dirigidos a cubrir necesidades de usuarios, 67% manifestó con escala casi siempre, mientras que un 13% casi nunca, y por último concerniente a priorización a la solución de problemas administrativos para un mejor servicio, los encuestados respondieron 67% con escala casi siempre, sin embargo, un 13% casi nunca.

Según la tabla se puede interpretar que las características que representan el conocimiento de los valores y la filosofía institucional muestran un 53% de los encuestados con escala casi siempre, vale decir, se ubica en un nivel intermedio. Esto motiva a tomar medidas para fortalecer este aspecto muy importante en el clima laboral de una empresa. Por otro lado, en lo que se refiere a disposición de diversos programas y proyectos dirigidos a cubrir necesidades de usuarios, y priorización a la solución de problemas administrativos para un mejor servicio, se encuentran en un nivel correcto.

#### 4.1.2. Reconocer de qué manera se lleva a cabo la organización para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021

**Tabla 2**

*Organización*

Organización	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
En el hospital se evidencia una relación constructiva entre los distintos puestos de trabajo	6	7%	48	53%	24	27%	12	13%	0	0%	90	100%
- La comunicación al interior de la organización es fluida y clara	0	0%	60	66%	24	27%	6	7%	0	0%	90	100%
- En el hospital se dispone oportunamente de los recursos necesarios para el cumplimiento de sus actividades	0	0%	72	80%	6	7%	12	13%	0	0%	90	100%

Nota. Cuestionario a trabajadores

En la tabla se visualiza que la dimensión relación constructiva entre los distintos puestos de trabajo, muestra un 53% de los encuestados con escala casi siempre, mientras que un 27% a veces, por otro lado en lo que se refiere a

comunicación al interior de la organización fluida y clara, 66% manifestó con escala casi siempre, mientras que un 27% a veces, y por último concerniente disposición oportuna de los recursos necesarios para el cumplimiento de actividades, los encuestados respondieron 80% con escala casi siempre, sin embargo, un 13 % casi nunca.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características como relación constructiva entre los distintos puestos de trabajo, muestra un 53% de los encuestados con escala casi siempre, y en lo que se refiere a comunicación al interior de la organización fluida y clara, 66% con escala casi siempre, esto demuestra que los aspectos se ubican en un nivel intermedio. Ante este panorama, conviene tomar en cuenta tácticas que contribuyan a fortalecer la relación de los colaboradores. De otra parte, concerniente a la disposición oportuna de los recursos necesarios para el cumplimiento de actividades, se encuentra en un nivel adecuado.

#### 4.1.3. Establecer las características de la dirección para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021

**Tabla 3**

*Dirección*

Dirección	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Usted considera que en el hospital se aplica un efectivo liderazgo	36	39%	24	27%	6	7%	24	27%	0	0%	90	100%
- El personal participa en la toma de decisiones dentro de sus áreas de trabajo	0	0%	42	46%	24	27%	24	27%	0	0%	90	100%
- En el hospital se fomenta el trabajo en equipo	12	13%	48	54%	18	20%	12	13%	0	0%	90	100%

---

- La solución de conflictos es un tema de principal prioridad en la institución	0	0%	72	80%	12	13%	6	7%	0	0%	90	100%
---	---	----	----	-----	----	-----	---	----	---	----	----	------

---

Nota. Cuestionario a trabajadores

En la tabla se visualiza que la dimensión aplicación efectiva de liderazgo, muestra un 39% de los encuestados con escala siempre, mientras que un 27% casi siempre, por otro lado, en lo que se refiere a participación del personal en la toma de decisiones dentro de sus áreas de trabajo, 46% manifestó con escala casi siempre, mientras que un 27% a veces. De otra parte, con respecto al fomento del trabajo en equipo muestra un 54% casi siempre, mientras que 20% a veces y por último en lo que respecta a solución de conflictos en un tema de principal prioridad, muestra un 80% con escala casi siempre, mientras que un 13% a veces.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características como aplicación efectiva de liderazgo, muestra un 39% de los encuestados con escala siempre, por otro lado en lo que se refiere a participación del personal en la toma de decisiones dentro de sus áreas de trabajo, 46% manifestó con escala casi siempre; esto demuestra que el desarrollo de dichos aspectos se encuentra en un nivel bajo y ante estos resultados conviene considerar estrategias que permitan fortalecer la dirección del equipo de trabajo. De otra parte, con respecto a los aspectos como fomento del trabajo en equipo y solución de conflictos como tema de principal prioridad, muestran un nivel correcto, sin embargo, es pertinente tomar medidas en aras de conseguir mayores resultados.

#### 4.1.4. Evaluar de qué manera se ejecuta el control para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021

**Tabla 4**

*Control.*

Control	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Su superior le supervisa constantemente las labores que usted realiza	18	20%	54	60%	18	20%	0	0%	0	0%	90	100%
- En la institución se evalúan los resultados de las áreas y se comunican a los trabajadores	6	7%	42	46%	24	27%	18	20%	0	0%	90	100%
- El personal del hospital se orienta hacia el cumplimiento de metas	6	7%	66	73%	12	13%	6	7%	0	0%	90	100%

Nota. Cuestionario a trabajadores

En la tabla se visualiza que la dimensión supervisión constante en las labores realizadas, muestra un 60% de los encuestados con escala casi siempre, mientras que un 20% siempre, por otro lado en lo que se refiere a si la institución evalúa los resultados de las áreas y se comunica a los colaboradores, 46% manifestó con escala casi siempre, mientras que un 27% a veces y por último en lo que respecta a si el personal se orienta hacia el cumplimiento de metas, muestra un 73% con escala casi siempre, mientras que un 13% a veces.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características como supervisión constante en las labores realizadas y el personal se orienta hacia el cumplimiento de metas, se encuentra en un nivel favorable. Por el contrario, en lo que respecta a si la institución evalúa los resultados de las áreas y se comunica a los colaboradores, 46% manifestó con escala casi siempre, esto demuestra que el aspecto estudiado se encuentra en un nivel bajo.

Ante tal panorama, resulta conveniente considerar técnicas que contribuyan a fortalecer la relación entre empresa y colaboradores.

## 4.2. Informe de aplicación del cuestionario a usuarios

### 4.2.1 Determinar las características de la fiabilidad para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021

**Tabla 5**

*Fiabilidad*

Fiabilidad	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Usted considera que el hospital cumple con lo que ofrece a los asegurados	13	7%	65	33%	26	13%	54	28%	38	19%	196	100%
- El servicio que brinda el hospital es eficaz y eficiente	13	7%	52	26%	39	20%	78	40%	14	7%	196	100%
- Usted siente que el hospital soluciona sus problemas referidos a la salud	26	13%	39	21%	26	13%	91	46%	14	7%	196	100%

Nota. Cuestionario a usuarios

En la tabla se visualiza que la dimensión, el hospital cumple con lo que ofrece a los asegurados, muestra un 33% de los encuestados con escala casi siempre, mientras que un 28% casi nunca, por otro lado en lo que se refiere a si el servicio que brinda el hospital es eficaz y eficiente, 40% manifestó con escala casi nunca, mientras que un 26% casi siempre y por último en lo que respecta a solución de problemas de salud a los usuarios, muestra un 46% con escala casi nunca, mientras que un 21% casi siempre.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características tales como, el hospital cumple con lo que ofrece a los asegurados, el servicio que brinda el hospital es eficaz y eficiente y por último

solución de problemas de salud a los usuarios, muestra un promedio por debajo del 50% con escala casi nunca. Ante tal panorama, resulta pertinente tomar medidas a la brevedad posible, con el fin de recuperar la confianza de los usuarios frente al servicio que brinda la institución.

#### 4.2.2. Evaluar la capacidad de respuesta para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021

**Tabla 6**

*Capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%	Nº	%
La atención que brinda el hospital a los asegurados es rápida y oportuna	0	0%	26	13%	0	0%	156	80%	14	7%	196	100%
- El personal del hospital se muestra disponible para brindar su ayuda a los usuarios	0	0%	52	27%	13	7%	118	60%	13	6%	196	100%
- La comunicación del hospital con los usuarios es fluida y clara	0	0%	52	27%	40	20%	78	40%	26	13%	196	100%

Nota. Cuestionario a usuarios

En la tabla se visualiza que la dimensión, atención que brinda el hospital a los asegurados es rápida y oportuna, muestra un 80% de los encuestados con escala casi nunca, mientras que un 13% casi siempre, por otro lado en lo que se refiere a si el personal del hospital se muestra disponible para brindar ayuda a los usuarios, 60% manifestó con escala casi nunca, mientras que un 27% casi siempre y por último en lo que respecta a la comunicación del hospital con los usuarios es fluida y clara, muestra un 40% con escala casi nunca, mientras que un 27% casi siempre.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características tales como, atención que brinda el hospital a los

asegurados es rápida y oportuna, el personal del hospital se muestra disponible para brindar ayuda a los usuarios, la comunicación del hospital con los usuarios es fluida y clara, se encuentran en un nivel muy bajo, con promedio por encima del 70% y escala casi nunca. Ante tal panorama, resulta conveniente mejorar la capacidad de respuesta a las distintas solicitudes efectuadas por los usuarios.

#### 4.2.3. Reconocer la seguridad que se brinda para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021.

**Tabla 7**

*Seguridad al usuario*

Seguridad al usuario	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Usted siente confianza en el servicio que brinda el hospital.	26	13%	26	13%	104	54%	26	13%	14	7%	196	100%
- El personal del hospital demuestra su nivel de conocimientos para la atención a los usuarios	26	13%	65	33%	65	33%	26	13%	14	7%	196	100%
- El personal del hospital es amable en la atención al usuario	13	7%	39	20%	52	26%	78	40%	14	7%	196	100%

Nota. Cuestionario a usuarios

En la tabla se visualiza que la dimensión, confianza del usuario en el servicio que brinda el hospital, muestra un 54% de los encuestados con escala a veces, mientras que un 13% casi nunca, por otro lado en lo que se refiere a si el personal del hospital demuestra nivel de conocimiento para la atención a los usuarios, 33% manifestó con escala casi siempre, mientras que un 33% a veces y por último en lo que respecta a si el personal del hospital es amable en la atención al usuario, muestra un 40% con escala casi nunca, mientras que un 26% a veces.

Según los datos de la tabla, se puede interpretar que los aspectos que representan características tales como, confianza del usuario en el servicio que brinda el hospital, se encuentra en un nivel intermedio. Por el contrario, en los aspectos tales como, el personal del hospital demuestra nivel de conocimiento para la atención a los usuarios, el personal del hospital es amable en la atención al usuario, muestra un promedio por debajo del 40% con escala casi nunca. Ante tal panorama, es pertinente fortalecer la seguridad al usuario con estrategias adecuadas.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo, el cual hace mención a determinar de qué manera se realiza la planificación para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021. Koontz (2014) menciona que la planificación es la elección de misiones y objetivos y las respectivas medidas para poder conseguirlas. Esto abarca tomar decisiones, vale decir, hacer una selección de una acción entre variadas opciones. Así mismo, incluye el desarrollo de acciones para conseguirlos y así lo seleccionado, contribuirá a una correcta organización y desarrollo con objetividad y precisión. Dentro de las herramientas principales que pueden contribuir a medir dicha dimensión se ubican la filosofía organizacional, programas y proyectos y priorización de problemas.

Los resultados obtenidos coinciden con el aporte del autor, debido a que los aspectos como el conocimiento de los valores y la filosofía institucional muestran un 53% de los encuestados con escala casi siempre, con un nivel moderado. Dicho resultado motiva a tomar medidas en aras de fortalecer este aspecto.

De otra parte, los aspectos vinculados con disposición de diversos programas y proyectos dirigidos a cubrir necesidades de usuarios y priorización a la solución de problemas administrativos para un mejor servicio, los encuestados respondieron con un promedio por encima del 60%, ubicándose en un nivel correcto. Dichos resultados, contradicen el aporte de García (2017) en su trabajo de investigación titulado *Control interno y gestión administrativa en el establecimiento de salud I-4 Castillo, Piura, 2020*, pudo concluir que se percibe un deficiente control interno, debido al incorrecto uso de los recursos, aparte de ello no existe líneas abiertas de comunicación en las cuales los usuarios brinden información. Sumado a ello, existe una inadecuada gestión administrativa, acompañado de una falta de planificación de metas institucionales, carencia de formación académica de los colaboradores con respecto al puesto que ejercen.

Se cuenta con aportes de otros autores, los cuales coinciden con los resultados mencionados previamente. Chiavenato (2013) sostiene que un plan se establece mediante diferentes programas y de la misma forma cada programa abarca la ejecución de variados proyectos. De otra parte, los proyectos se llevan a

cabo mediante actuaciones, unidad mínima de efectos de la planificación. Referente a priorización de problemas, de acuerdo a Bernal y Sierra (2014) afirman que viene a ser una de las actividades fundamentales dentro del diagnóstico, debido a que, para poder cumplir los objetivos implantado, la empresa tiene que conocer y dar una correcta solución a las falencias que se manifiestan.

En base a la discusión del primer objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que la filosofía organizacional, programas y proyectos y priorización de problemas se encuentran en un nivel bastante equilibrado. Ante tal panorama conviene considerar estrategias que permitan pulir las actividades de planificación actuales con el fin lograr mayores resultados positivos.

Con respecto al segundo objetivo, el cual hace mención a reconocer de qué manera se lleva a cabo la organización para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021. Méndez (2017) precisa que la organización representa una asociación social que se regula de forma lógica en la cual dos o más instituciones que actúan vinculadas con el plan son los encargados de conseguir un objetivo común. Dentro de las herramientas que funcionan como indicadores, se tiene la relación entre puestos, comunicación intra organizacional y disponibilidad de recursos.

Los resultados obtenidos coinciden con los aportes, en lo que respecta a relación constructiva entre los distintos puestos de trabajo, muestra un 53% de los encuestados con escala casi siempre y comunicación al interior de la organización fluida y clara, 66% con escala casi siempre, esto demuestra un nivel intermedio. Ante tal situación, conviene considerar estrategias que permitan fortalecer el clima que predomina en la institución.

De otra parte, con respecto a la característica disposición oportuna de los recursos necesarios para el cumplimiento de actividades, se encuentra en un nivel adecuado. Dicho resultado coincide con el aporte de Inga (2017), en su trabajo de investigación destinado como *Los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales del Perú* tuvo como conclusión, que esta influencia directa fomenta a una correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la institución, además de garantizar la licitud y el manejo eficiente de las diferentes

responsabilidades que se efectúan, con el propósito de conseguir siempre resultados óptimos.

En base a la discusión del segundo objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que la relación entre puestos, comunicación intra organizacional y disponibilidad de recursos se desarrollan en un nivel equilibrado, sin embargo, resulta pertinente tomar en cuenta técnicas para mejorar la organización que efectúa la entidad en aras de conseguir mejores resultados.

Con respecto al tercer objetivo, el cual hace mención a establecer las características de la dirección para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021. Chiavenato (2013) sostiene esto motiva a las personas a dar lo mejor, abarca motivación y comunicación con los colaboradores, ya sea de forma individual como en grupos, así como un cercano contacto y diario con los individuos, e inspira y dirige el grupo y el fin de la organización. La gestión se efectúa en grupos, y área y en la parte superior de las grandes empresas. Dentro de las herramientas que servirán para medir su ejecución se tienen estilo de liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo y solución de conflictos.

Los resultados obtenidos contradicen el aporte del autor, debido a que los aspectos que representan características como aplicación efectiva de liderazgo, muestra un 39% de los encuestados con escala siempre, por otro lado en lo que se refiere a participación del personal en la toma de decisiones dentro de sus áreas de trabajo, 46% manifestó con escala casi siempre; esto demuestra que el desarrollo de dichos aspectos se encuentra en un nivel bajo y ante estos resultados conviene considerar estrategias que permitan fortalecer la dirección del equipo de trabajo. Cabe mencionar, que dicho panorama de igual manera contradice los aportes de Bernal y Sierra (2014) quienes sostienen que es la influencia interpersonal que se ejerce en una determinada situación, y se dirige mediante el proceso de comunicación hacia la consecución de uno o muchos objetivos específicos. Con respecto a la toma de decisiones, Méndez (2017) afirma que es el proceso de analizar diversas alternativas, en aras de determinar un curso a seguir. Referente a trabajo en equipo, Koontz (2014) menciona que se relaciona con una serie de estrategias, metodologías y procedimientos que emplea un grupo para en aras de conseguir las metas implantadas

De otra parte, con respecto a los aspectos como fomento del trabajo en equipo y solución de conflictos como tema de principal prioridad, muestran un nivel correcto, sin embargo, es pertinente tomar medidas en aras de conseguir mayores resultados. Dicho resultado, coincide con el aporte de Chiavenato (2013) quien afirma que es una labor diaria de un gerente. Los que gestionan equipos grandes tienen que dedicar aún más tiempo al factor de la gestión de conflictos, brindando soluciones a largo plazo que puedan beneficiar a la organización. La solución de conflictos es una parte integral de un manejo con efectividad.

En base a la discusión del tercer objetivo, correspondiente a estilo de liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo, se encuentran en un nivel bajo, debido a que no se ejerce la dirección de manera correcta. Ante ello, es conveniente trabajar con prontitud en estos aspectos y hacer que prevalezca un liderazgo con capacidades, preparación y habilidades adecuadas, que guíe el equipo trabajo adecuadamente. De otra parte, en lo que respecta a solución de conflictos, si bien se encuentra en un nivel adecuado, sin embargo, es importante continuar trabajando, con el fin de lograr mejores resultados.

Con respecto al cuarto objetivo, el cual hace mención a evaluar de qué manera se ejecuta el control para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021. Chiavenato (2013) afirmó que el control viene a ser una función de la parte administrativa que intenta planificar, organizar y dirigir, y cuyo propósito son los objetivos que la organización se propone. De igual manera en esta etapa se intenta monitorear el desarrollo e implementar los cambios fundamentales. A través de la supervisión, los operadores pueden asegurar que los activos de la compañía se empleen acorde a los planes y que la empresa pueda cumplir con los objetivos de seguridad y calidad. Dentro de los indicadores que permitirán medir el cumplimiento de dicha dimensión se encuentran supervisión de labores, evaluación de resultados y cumplimiento de metas.

Los resultados obtenidos coinciden con los aportes de los autores, debido a que los aspectos que representan características como supervisión constante en las labores realizadas y el personal se orienta hacia el cumplimiento de metas, se encuentra en un nivel favorable. De igual manera, concuerdan con los aportes de, Lobato (2012) quien menciona que en la supervisión se ejerce vigilancia o

inspección de manera general o superior de cierto asunto. En consecuencia, refleja una posición de grado superior de alguien, desde donde se percibe algo. En lo que respecta a cumplimiento de metas de acuerdo a Chiavenato (2013) menciona que está vinculado a lo que de forma interna se cree, esto abarca mostrar convencimiento profundo de que se cuenta con la capacidad de lograr los objetivos de la organización.

Por el contrario, en lo que respecta a si la institución evalúa los resultados de las áreas y se comunica a los colaboradores, 46% manifestó con escala casi siempre, esto demuestra que el aspecto estudiado se encuentra en un nivel bajo. Ante tal panorama, resulta conveniente considerar técnicas que contribuyan a fortalecer la relación entre empresa y colaboradores. Dichos resultados contradicen el aporte de Méndez (2017) quien sostiene que la evaluación de resultados tiene como propósito evaluar los cambios y el desarrollo de las distintas actividades ejecutadas por los miembros de una empresa. De igual forma, contradice el aporte de Yáñez (2014) en su tesis designada como *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada, desarrollado en la ciudad de México D.F.*, llegó a la conclusión de que se puso en práctica una herramienta que permitió controlar y supervisar y que contribuye a la instauración de una cultura donde prima la disciplina en la empresa y permite identificar vulnerabilidades o fallas en sus estructuras.

En base a la discusión del cuarto objetivo, correspondiente a supervisión de labores y cumplimiento de metas, se desarrolla en un nivel favorable. Este panorama permite mantener al personal activo con la mente positiva y enfocada siempre en el logro de metas. Por el contrario, concerniente a la evaluación de resultados, se ubica en un nivel bajo. Ante tal situación, resulta conveniente tomar acciones, con el propósito de contar con mecanismos de evaluación y así poder medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores.

Con respecto al quinto objetivo, el cual hace mención a determinar las características de la fiabilidad para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021. Lobato (2012) sostiene que la fiabilidad es la probabilidad de que un bien funcione adecuadamente o un servicio se brinde de forma adecuada durante un lapso determinado bajo condiciones específicas. Dentro de las herramientas que

contribuyen a medir dicha dimensión se ubican el cumplimiento de promesas, servicio eficaz y eficiente y cantidad de problemas solucionados. Así mismo, Avendaño (2010) en su trabajo de investigación designado como Análisis de la nueva gerencia hospitalaria un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario, concluyó que la nueva gerencia pública que se introdujo en el sistema hospitalario, simboliza un aspecto de falta de ajuste administrativo y funcional para los hospitales colombianos.

Los resultados obtenidos contradicen los aportes de los autores, debido a que las dimensiones como, el hospital cumple con lo que ofrece a los asegurados, muestra un 33% de los encuestados con escala casi siempre, por otro lado en lo que se refiere a si el servicio que brinda el hospital es eficaz y eficiente, 40% manifestó con escala casi nunca y por último en lo que respecta a solución de problemas de salud a los usuarios, muestra un 46% con escala casi nunca. Este panorama, demuestra un nivel muy bajo de fiabilidad, lo que motiva a tomar medidas para recuperar la confianza de los usuarios.

Cabe mencionar, que de igual forma dichos resultados contradicen lo afirmado por los autores, entre ellos Chiavenato (2013) quien afirma que el cumplimiento de promesas es una obligación que contrae una organización con los clientes con respecto a la atención prometida. Concerniente al servicio eficaz y eficiente, de acuerdo a Koontz (2014) la eficacia viene a ser una medida del logro de resultados y esto motiva a realizar las cosas correctas, vale decir, las actividades laborales con las que la organización consigue sus objetivos. Con respecto a la eficiencia, el mismo autor afirma que es la capacidad de conseguir ese efecto en cuestión con la cantidad mínima de recursos posibles o en el mínimo tiempo posible. Concerniente al indicador cantidad de problemas solucionados, según Rojas (2010) hace mención a una sobre la solución de problemas y plantea que el individuo se enfrenta a una falencia cuando ha aceptado una responsabilidad, sin embargo, no tiene conocimiento sobre cómo llevarla a cabo, y en este sentido afirma que los problemas parten desde los más altamente estructurados hasta los que se identifican en la rutina diaria los cuales, se toman en cuenta más tiempo para que puedan ser solucionados.

En base a la discusión del quinto objetivo, correspondiente a cumplimiento de promesas, servicio eficaz y eficiente y cantidad de problemas solucionados, se percibe que la aplicación se ubica en un nivel muy bajo. Esta situación estimula a considerar estrategias que permitan recuperar la confianza de los usuarios y posteriormente convencerlos de que la institución pretende otorgar un servicio eficiente y eficaz, donde se pueda atender todas las solicitudes de manera honesta.

Con respecto al sexto objetivo, el cual hace mención a evaluar la capacidad de respuesta para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021. Cadotte (2017) sostiene que la velocidad y latencia que se otorgará a los usuarios incluye un servicio óptimo y oportuno y con una respuesta motivada por la demanda de forma oportuna y con la calidad respectiva. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir esta dimensión se ubican la rapidez de la atención, disposición de ayuda y comunicación con los usuarios.

De acuerdo a Chiavenato (2013) la rapidez de la atención incluye otorgar un buen servicio al consumidor, debido a que no solo basta con brindar una atención amable, por el contrario, es fundamental atenderlo con la inmediatez posible. Un servicio de atención de buena calidad podría fracasar si se hace esperar demasiado tiempo al cliente. Concerniente al indicador disposición de ayuda, Duque (2015) sostiene que la empresa debe cuidar la primera impresión en la atención que brinda a los clientes, siempre prestos a disipar cualquier que pueda presentarse tanto en el servicio actual como post venta. En lo que respecta a la comunicación con los usuarios, el mismo autor afirma que los actores que intervienen en el servicio, tienen que ser de manera fluida en aras de que sea eficaz y satisfactoria para los clientes. Las expectativas y la prestación obtenida tienen que ir de la mano.

Los resultados obtenidos no coinciden con el aporte, debido a que las dimensiones, atención que brinda el hospital a los asegurados es rápida y oportuna, muestra un 80% de los encuestados con escala casi nunca, por otro lado en lo que se refiere a si el personal del hospital se muestra disponible para brindar ayuda a los usuarios, 60% manifestó con escala casi nunca y por último en lo que respecta a la comunicación del hospital con los usuarios es fluida y clara, muestra un 40% con escala casi nunca. Dicho panorama, demuestra un nivel de aplicación muy

bajo. Ante ello, es pertinente tomar medidas en aras de mejorar el tiempo de respuesta y fortalecer la comunicación entre entidad y usuario.

Cabe mencionar que dichos resultados si coincide con el aporte de Sánchez (2012) en su trabajo de investigación designada *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social desarrollada en Guadalupe, Nuevo León*, ya que tuvo como conclusión en lo que respecta a la accesibilidad, vale decir, el tiempo de duración del trámite de la consulta resultó estar vinculado a la satisfacción, sin embargo, no sucede eso con la forma de percibir del tiempo de traslado a la unidad. Cabe mencionar que el tiempo de espera en sala en aras de ser atendido por el experto en medicina no resultó estar vinculado a la satisfacción, por el contrario, con resultado positivo el tiempo de duración de la consulta.

En base a la discusión del sexto objetivo, correspondiente a rapidez de la atención, disposición de ayuda y comunicación con los usuarios, se ubican en un nivel bastante bajo. Es pertinente tomar acciones, con el fin de demostrar proactividad al momento de responder las solicitudes de los usuarios y por ende mantener comunicación abierta con ellos.

Con respecto al séptimo objetivo, el cual hace mención a reconocer la seguridad que se brinda para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021. Lobato (2012) sostiene que viene a ser un valor fundamental que cualquier cliente siempre busca y se centra en una evaluación de que abarca la confianza sólida que permite un vínculo entre el personal relacionado directamente con los servicios, la confidencialidad, el conocimiento, la capacidad de comunicación, la cortesía y la confianza. Dentro de las herramientas de medición se cuenta con el nivel de confianza, nivel de conocimientos del personal y nivel de amabilidad.

Los resultados obtenidos no coinciden el aporte de los autores, debido a que los aspectos que representan características tales como, el personal del hospital demuestra nivel de conocimiento para la atención a los usuarios, el personal del hospital es amable en la atención al usuario, muestra un promedio por debajo del 40% con escala casi nunca. Ante tal panorama, es pertinente fortalecer la seguridad al usuario con estrategias adecuadas. Cabe mencionar, que el resultado de igual

forma no concuerda con el aporte de Chiavenato (2013) quien sostuvo que es vital considerar las capacitaciones para un adecuado desempeño laboral y mejores resultados en la organización. En lo que respecta al nivel de amabilidad, el mismo autor menciona que la amabilidad es un valor que se fundamenta en el respeto y es vital en el trato que se brinda a los usuarios, ya que depende de ello para entablar relaciones duraderas con ellos.

Por el contrario, en lo referente a confianza del usuario en el servicio que brinda el hospital, se encuentra en un nivel intermedio. Dicho resultado concuerda con el aporte de según Rojas (2010) quien menciona que la confianza dentro de la organización puede aumentar la productividad, aparte de originar un entorno más favorable en aras de llevar a cabo el trabajo y cumplir las metas la empresa. Esto en consecuencia, se refleja en la atención que se brinda a los clientes y ellos lo perciben de manera rápida motivándoles a una posterior obtención del producto o servicio sin titubear.

De igual manera, el resultado coincide con el aporte de Espinoza (2019) quien en su trabajo de investigación titulado *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo*, tuvo como conclusión que la encuesta recabó que el grado de satisfacción de los individuos encuestados en esta investigación el 12% de los usuarios externos se encontró satisfecho. De la misma forma, los resultados evidenciaron que la dimensión de confiabilidad, vale decir, la habilidad para aplicar el servicio prometido de manera viable y con cuidado, fue la que obtuvo mayor insatisfacción en promedio observada por el usuario externo ( $x=0,84$ ), mientras que la dimensión de seguridad, es decir, inspirar confianza y credibilidad, sin peligro, dudas o riesgos) evidenció mayor satisfacción ( $x=0,49$ ).

En base a la discusión del séptimo objetivo, correspondiente al nivel de conocimientos del personal y nivel de amabilidad, se encuentran en un nivel muy bajo. Ante tal situación resulta conveniente considerar tácticas adecuadas en aras de nutrir de conocimiento al personal sobre atención al cliente y resaltar la importancia de demostrar amabilidad al usuario. De otra parte, en lo relacionado con el nivel de confianza, se observa una aplicación correcta, sin embargo, se puede seguir trabajando en aras de logrear mayores resultados.

En lo que respecta al objetivo general sobre, evaluar la gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021. Para el análisis se toman en cuenta aportes sobre la variable independiente y dependiente. En lo que respecta a la variable independiente, *Gestión administrativa*: Es un proceso que implica planificar, direccionar, organizar y controlar el uso de los recursos de la organización para alcanzar sus objetivos. Se trata de convertir los objetivos en acciones y por medio de actividades concretas de planificación, organización, evaluación, gestión y control en diferentes niveles de la organización para alcanzar los objetivos (Chiavenato, 2013). Concerniente a la variable dependiente, *Satisfacción del usuario*: La satisfacción se percibe como resultado de expectativas negativas o positivas. Por otro lado, la mayor insatisfacción concierne a las personas con altas expectativas y poca participación. (Cadotte, 2017).

Al analizar las distintas dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, se puede apreciar que las competencias relacionadas con la planificación alcanzan un promedio de 50% con escala siempre, organización con promedio de 60% escala casi siempre, dirección con promedio de 50% escala casi siempre, control con promedio de 60% escala casi siempre, fiabilidad con promedio de 40% escala casi nunca, capacidad de respuesta con promedio de 60% escala casi nunca y seguridad del usuario con 40% escala a veces.

## VI. CONCLUSIONES

1. La planificación, específicamente en factores como la filosofía organizacional, programas y proyectos y priorización de problemas se encuentran en un nivel equilibrado. Esta realidad de moderada aplicación de la planificación no logra satisfacer al máximo la atención de los usuarios.
2. Los aspectos enfocados en la relación entre puestos, comunicación intra organizacional y disponibilidad de recursos se desarrollan de igual forma en un nivel equilibrado. La dimensión organización, se lleva a cabo de manera rutinaria y no se considera de especial importancia la relación entre entidad y colaborador.
3. Los resultados con respecto a estilo de liderazgo y toma de decisiones se ubican en nivel bajo, debido a que no se ejerce la dirección de manera correcta. De otra parte, en lo que respecta a solución de conflictos, si bien se encuentra en un nivel adecuado, sin embargo, no existe un mayor interés en continuar fortaleciendo dicho aspecto.
4. La supervisión de labores y cumplimiento de metas, se desarrolla en un nivel favorable. Este panorama permite mantener al personal activo con la mente positiva y enfocada siempre en el logro de metas. Por el contrario, concerniente a la evaluación de resultados, se ubica en un nivel bajo. En consecuencia, al no existir un modelo de evaluación, los colaboradores no demuestran mayor compromiso.
5. En lo relacionado al cumplimiento de promesas, servicio eficaz y eficiente y cantidad de problemas solucionados, se percibe que la aplicación se ubica en un nivel muy bajo. El grado de confianza de los usuarios se ha visto afectado, en consecuencia, la imagen de la institución pierde credibilidad.
6. En lo que respecta a la capacidad de respuesta, de manera específica en los aspectos como velocidad de atención, comunicación y disposición de ayuda a los usuarios, se ubican en un nivel bastante bajo. Los clientes perciben que no existe proactividad en la atención y que el personal no cuenta con un espíritu colaborador.
7. Concerniente a la seguridad que ejerce la institución, de manera específica el nivel de conocimientos del personal y amabilidad, está en nivel muy bajo. De

otra parte, en lo relacionado con el nivel de confianza, se observa una aplicación correcta.

8. La gestión administrativa para la satisfacción del usuario en el hospital de Piura, 2021 se encuentra en un nivel medio, no obstante, la organización dispone de la potencialidad para mejorar sus recursos físicos y humanos. De esta forma se deberá conseguir una mayor satisfacción de los usuarios.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Efectuar reuniones cada semana con los trabajadores aplicando lluvia de ideas. Complementariamente, incluir los aportes brindados y en relación a ellos plantear las estrategias y objetivos orientados a mejorar problemas detectados.
2. Llevar a cabo actividades de confraternidad con la participación virtual de los trabajadores, a efecto de fortalecer los vínculos entre ellos y por tanto, exista mejor apoyo y comunicación.
3. Capacitar a los líderes de las diferentes áreas, con el fin de que puedan mejorar el estilo de guiar correctamente al personal y por ende esto permita trabajar en equipo. Posteriormente, realizar evaluaciones periódicas a dichos beneficiados de la capacitación con el propósito de percibir los cambios y mejorar en el trato direccionado a todos los integrantes de la organización.
4. Seleccionar a un integrante del equipo de trabajo con la finalidad de que ejerza a modo de supervisor y sea el responsable de tomar decisiones sobre el desempeño laboral. Así mismo, crear evaluaciones focalizadas, vale decir, considerando los tipos de puestos y funciones que desempeñan.
5. Establecer un sistema especial que permita atender los requerimientos de manera eficiente y eficaz. Dicho sistema debe incluir información sobre todas las áreas. Así mismo, evaluar la cantidad de personal que se encarga de dichas responsabilidades y posteriormente de ser necesario incluir más personal con el fin de atender de manera óptima.
6. Fortalecer el área de llamadas, vale decir call center, con el fin de mantener comunicación abierta con los usuarios y solucionar sus consultas e inquietudes con prontitud. Gestionar la contratación de mayor personal si resulta necesario y brindarles la respectiva capacitación para el desarrollo correcto de sus funciones. Posteriormente, el supervisor debe encargarse de monitorear de forma semanal y de encontrar falencias, corregirlas rápidamente.
7. Realizar talleres de motivación para el personal mensualmente. En dichas sesiones identificar problemas e inquietudes que pueda experimentar el colaborador a raíz de la pandemia y que tal vez esto impida que pueda brindar un trato amable al usuario. Posteriormente, emplear las herramientas

adecuadas para motivarlos y brindarles técnicas de superación en el ámbito profesional.

8. Llevar a cabo estrategias de gestión administrativa alcanzables en el corto plazo con el fin de mejorar la atención y por ende los niveles de satisfacción de los usuarios. En ese sentido, es indispensable que la institución disponga sostenidamente una abierta comunicación con los trabajadores para determinar sus inquietudes y limitaciones, esforzándose para lograr conjuntamente los objetivos.

## REFERENCIAS

Asociación de administrativos de la Salud (2014). El administrativo de la salud: conceptos básicos para alcanzar la excelencia profesional.

<https://www.seaus.net/images/stories/pdf/1--ELIMINADO--eladministrativo.pdf>

Avendaño, J. (2010). Análisis de la nueva gerencia hospitalaria: un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Bernal, T. y Sierra, A. (2014). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. D.F., México. McGRAWHILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V. (5ta ed.).

Cadotte, W. (08 de 2017). Expectations and norms in models of consumer satisfaction marketing.

Chiavenato I. (2013) .Comportamiento Organizacional. D.F., México. McGRAWHILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V. (2da ed.).

Duque, E. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias administrativas y sociales. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Espinoza, J. (2019). Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Ortiz. Chiclayo: UPCH.

García, J. (2020). Control Interno y Gestión Administrativa en el Establecimiento de Salud I-4 Castilla, Piura, 2020. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51743/Garcia\\_VJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51743/Garcia_VJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huiza, G. (2013). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao.

- Inga, K. (2017). Los mecanismos de control interno en el area de tesoreria de los hospitales del Perú. (Tesis de pregrado, Universidad Catolica de los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú). Recuperada de: <https://tinyurl.com/ycazfajc>
- Koontz, W. (2015). Administración una perspectiva global y empresarial. D.F., México. McGRAWHILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V. (6ta ed.).
- Lobato, C. (2012). La supervisión de la práctica profesional socioeducativa. Universidad del país Vasco, España.
- Mendez, C. (2017). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. Universidad & Empresa.
- Ministerio de Salud. (2013). Resolución Ministerial 727-2009/MINSA. Política Nacional de Calidad de Salud. Lima, Perú.
- Ministerio de Salud. (2014). Resolución Ministerial 727-2009/MINSA. Política Nacional de Calidad de Salud. Lima, Perú.
- Ninamango, W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima: UNMSM.
- Porter, M. (2020). Las 5 fuerzas de Porter. (10 ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Sánchez, A. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León . Monterrey N.L: Unversidad Autónoma de Nueva León .
- Vásquez, A. (2018).Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el centro de salud Sisa, San Martin – 2018. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30683/V%c3%a1squez\\_AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30683/V%c3%a1squez_AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vidarte, J. (2017). Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura. Piura: Universidad Cesar vallejo.

Yáñez, V. (2014). Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institucion de asistencia privada. Mexico D.F: UPIICSA

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	Es un proceso que implica planificar, direccionar, organizar y controlar el uso de los recursos de la organización para alcanzar sus objetivos. Se trata de convertir los objetivos en acciones y por medio de actividades concretas de planificación, organización, evaluación, gestión y control en diferentes niveles de la organización para alcanzar los objetivos. (Chiavenato, I. 2013)	La gestión administrativa será medida a través de la planificación, organización, dirección y control, mediante la aplicación de un cuestionario.	Planificación	Filosofía organizacional	Ordinal
				Programas y proyectos	
				Priorización de problemas	
			Organización	Relación entre puestos	Ordinal
				Comunicación intra organizacional	
				Disponibilidad de recursos	
			Dirección	Estilo de liderazgo	Ordinal
				Toma de decisiones	
				Trabajo en equipo	
Solución de conflictos	Ordinal				

			Control	Supervisión de labores	Ordinal
				Evaluación de resultados	
				Cumplimiento de metas	
Satisfacción del usuario	La satisfacción se percibe como resultado de expectativas negativas o positivas. Por otro lado, la mayor insatisfacción concierne a las personas con altas expectativas y poca participación. (Cadotte, 2017).	La satisfacción del usuario será medida por medio de la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, a través de un cuestionario	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	Ordinal
				Servicio eficaz y eficiente	
				Cantidad de problemas solucionados	
			Capacidad de respuesta	Rapidez de la atención	Ordinal
				Disposición de ayuda	
				Comunicación con los usuarios	
			Seguridad	Nivel de confianza	Ordinal
				Nivel de conocimientos del personal	
				Nivel de amabilidad	

Elaboración propia

### Anexo 02: Matriz de consistencia

Tema	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Metodología
Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021	Problema general	Objetivo general	-Diseño de Investigación: No experimental, transeccional, descriptivo  -Tipo de Investigación: Aplicada  -Enfoque: Cuantitativo  -Población: 90 trabajadores y desconocida en el caso de los usuarios
	¿De qué manera la gestión administrativa se ejecuta para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?	Evaluar la ejecución de la gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021	
	Problemas específicos	Objetivos específicos	
	¿De qué manera se realiza la planificación para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?	Determinar de qué manera se realiza la planificación para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021	
	¿De qué manera se lleva a cabo la organización para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?	Reconocer de qué manera se lleva a cabo la organización para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021	

	<p>¿Cuáles son las características de la dirección para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?</p> <p>¿De qué manera se ejecuta el control para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?</p> <p>¿Cuáles son las características de la fiabilidad para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?</p> <p>¿Cuál es la capacidad de respuesta para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?</p> <p>¿Qué seguridad se brinda para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021?</p>	<p>Establecer las características de la dirección para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021</p> <p>Evaluar de qué manera se ejecuta el control para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021</p> <p>Determinar las características de la fiabilidad para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021</p> <p>Evaluar la capacidad de respuesta para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021</p> <p>Reconocer la seguridad que se brinda para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021</p>	<p>-Muestra: 90 trabajadores, 196 usuarios</p> <p>-Técnica: Encuesta</p> <p>-Instrumento: Cuestionario</p> <p>-Método de análisis: SPSS v.26 Excel.</p>
--	--	---	---

## Anexo 03: Instrumentos

### Cuestionario a los trabajadores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buen día señor (a), soy estudiante del Taller de Elaboración de Tesis de la Universidad César Vallejo y estoy realizando una investigación titulada *Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021*, es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de antemano por su tiempo.

Totalmente de acuerdo (TA): 5      De acuerdo (A): 4      Indeciso (I): 1

En desacuerdo (ED): 2      Totalmente en desacuerdo (TD): 1

		TA 5	A 4	I 3	ED 2	TD 1
	<b>VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
	PLANEACIÓN					
1	Conoce los valores y la filosofía organizacional de la institución					
2	El hospital dispone de diversos programas y proyectos dirigidos a cubrir las necesidades de los usuarios					
3	La institución prioriza la solución de problemas administrativos para un mejor servicio al asegurado					
	<b>ORGANIZACIÓN</b>					
4	En el hospital se evidencia una relación constructiva entre los distintos puestos de trabajo					
5	La comunicación al interior de la organización es fluida y clara					
6	En el hospital se dispone oportunamente de los recursos necesarios para el cumplimiento de sus actividades					
	<b>DIRECCIÓN</b>					
7	Usted considera que en el hospital se aplica un efectivo liderazgo					

		TA 5	A 4	I 3	ED 2	TD 1
8	El personal participa en la toma de decisiones dentro de sus áreas de trabajo					
9	En el hospital se fomenta el trabajo en equipo					
10	La solución de conflictos es un tema de principal prioridad en la institución					
	CONTROL					
11	Su superior le supervisa constantemente las labores que usted realiza					
12	En la institución se evalúan los resultados de las áreas y se comunican a los trabajadores					
13	El personal del hospital se orienta hacia el cumplimiento de metas					

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

Género: Masculino  Femenino

Cargo: \_\_\_\_\_ Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

## Cuestionario a Usuarios



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buen día señor (a), soy estudiante del Taller de Elaboración de Tesis de la Universidad César Vallejo y estoy realizando una investigación titulada *Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021*, es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de antemano por su tiempo.

Totalmente de acuerdo (TA): 5      De acuerdo (A): 4      Indeciso (I): 3

En desacuerdo (ED): 2      Totalmente en desacuerdo (TD): 1

		TA 5	A 4	I 3	ED 2	TD 1
<b>VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
<b>FIABILIDAD</b>						
1	Usted considera que el hospital cumple con lo que ofrece a los asegurados					
2	El servicio que brinda el hospital es eficaz y eficiente					
3	Usted siente que el hospital soluciona sus problemas referidos a la salud					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
4	La atención que brinda el hospital a los asegurados es rápida y oportuna					
5	El personal del hospital se muestra disponible para brindar su ayuda a los usuarios					
6	La comunicación del hospital con los usuarios es fluida y clara					
<b>SEGURIDAD</b>						
7	Usted siente confianza en el servicio que brinda el hospital					

8	El personal del hospital demuestra su nivel de conocimientos para la atención a los usuarios					
9	El personal del hospital es amable en la atención al usuario					

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

Género: Masculino

Femenino

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

## Anexo 04: Validación de cuestionarios

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario aplicado a usuarios	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.




**Dr. Freddy W. Castillo Palacios**  
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
 DNI : 02842237  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

**“Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un hospital de Piura, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIOS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																			95		



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:

Gestión Administrativa para la satisfacción del usuario en un Hospital de Piura, 2021.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Gestión Administrativa. Cuestionario dirigido a trabajadores de un Hospital de Piura 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Satisfacción del Usuario. Cuestionario dirigido a usuarios de un Hospital de Piura, 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 días del mes de abril del Dos mil Veintiuno.



Lic. Adm. Jose Martin Lazo Sanchez  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mgtr. : JOSE MARTIN LAZO SANCHEZ  
DNI : 02778943  
Especialidad : Administración  
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

**“GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DEL USUARIO EN UN HOSPITAL DE PIURA, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

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



**“GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCION DEL USUARIO EN UN HOSPITAL DE PIURA, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIOS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACION
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				97	





## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CARLOS ANGELO CORCUERA con DNI N° 06437510 **Magister**  
 en Administración de Negocios  
 N° ANR: 18480, de profesión Arrendado en Administración  
 desempeñándome actualmente como Docente a tiempo parcial  
 en La Universidad César Vallejo de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario: Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los trabajadores de un Hospital de Piura 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario para usuarios de un Hospital de Piura 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 días del mes de abril del Dos mil veintiuno.



**MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera**  
**Magister en Administración de Negocios**

Licenciado en  
 Administración  
 CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Angulo Corcuera  
 Dni : 06437510  
 Especialidad : Planes de Negocio - MARKETING  
 E-mail : anguloa@ucvvirtual.edu.pe

## Anexo 05: Confiabilidad de los cuestionarios

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
--	--	----------------------------------

### I DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTE</b>	:	<b>Liliana Janeth Martínez Quevans</b>
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	:	<b>Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un Hospital Piura - 2021</b>
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	:	<b>Administración</b>
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	:	<b>Cuestionario : Satisfacción del usuario</b>
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	:	<b>26/04/2021</b>
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	:	<b>Muestra piloto de 10 usuarios</b>

### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>93,5%</b>
---	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Docente: **Dr. Ramón Cosme Correa Becerra**

COESPE 502

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
---	--	----------------------------------

**I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. ESTUDIANTE	:	Liliana Janeth Martínez Quevans
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un Hospital de Piura, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario : Gestión Administrativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	26/04/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra piloto de 10 trabajadores

**II. CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	86,8%
------------------------------------	-------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Docente: Dr. Ramón Cosme Correa Becerra

COESPE 502

## Anexo 06: Fórmula para cálculo de la muestra de usuarios

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

n: Número de elementos de la muestra

$\alpha$ : Nivel de significación.

$Z_{\alpha}$ : Puntuación correspondiente al nivel de significación.

p: % estimado (proporción de la población)

q: 100- p

e: error permitido

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,07)^2}$$

$$n = 196$$