

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del
servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Bach. Natalia Sinthia QUINTANA ATENCIO

Bach. Katerin Greysy HUAMALI LOPEZ

Asesor:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Cerro de Pasco - Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del
servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023**

Sustentado y aprobado ante los miembros de jurado:

Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA
PRESIDENTE

Dra. Jannet Karim FUSTER GOMEZ
MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 038-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Natalia Sinthia QUINTANA ATENCIO - Katerin Greysy HUAMALI LOPEZ

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023

Asesor:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Índice de Similitud: **4%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 5 de Agosto de 2024.



DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A **Dios**, quien nos ilumina en todas las acciones que realizamos y nos da fortaleza para alcanzar nuestras metas.

A **nuestra Familia**, quienes son fuente de alegría: Su apoyo incondicional fue importante en nuestra carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Quisiéramos expresar nuestro profundo agradecimiento al Essalud – Huariaca en el área de Oncología quienes desinteresadamente participaron en el estudio durante la ejecución de la tarea.

De igual forma agradezco a los administrativos competentes de la mencionada entidad por brindarnos informaciones que nos ayudaron para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

También estoy muy agradecida con las personas que brindaron su ayuda contribuyendo en esta investigación, a mis familiares por su constante motivación y aprecio, sin cuyo apoyo esta investigación no hubiera sido posible. Gracias a todos.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar la manera que se relaciona la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023. El tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo correlacional, el método empleado fue el hipotético deductivo, el diseño empleado fue el no experimental.

la muestra estuvo conformada por los 301 pacientes atendidos en el servicio de oncología durante el periodo establecido. La técnica para la recolección de datos fue el cuestionario en la escala de Likert, los mismos que fueron procesados por el SPSS V.26 para poder presentar los resultados mediante tablas y figuras.

Como resultado obtuvimos que asumimos que si existe relación significativa ($\rho=0,918$; $p<0,05$) entre las variables estudiadas.

Como conclusión, Existe correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Satisfacción de los pacientes, servicio de oncología.

ABSTRACT

The general objective of the research was: To identify the way in which administrative management and the level of satisfaction of patients in the oncology service at Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023 are related. The type of research is basic, of a descriptive correlational level, the The method used was the hypothetical deductive one, the design used was the non-experimental one. The sample consisted of 301 patients treated in the oncology service during the established period. The technique for data collection was the questionnaire on the Likert scale, the same ones that were processed by SPSS V.26 to be able to present the results through tables and figures.

As a result, we obtained that we assume that there is a significant relationship ($\rho=0.918$; $p<0.05$) between the variables studied.

As a conclusion, there is a direct and significant correlation between the administrative management and the satisfaction of the Patients of the Oncology Service at Hospital I – Huariaca EsSalud.

Keywords: Administrative Management, Patient satisfaction, oncology service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión administrativa en los servicios de salud desempeña un papel fundamental en la calidad y eficiencia de la atención médica. La atención oncológica, en particular, es un área de alta complejidad que requiere una gestión administrativa sólida y eficaz para asegurar la provisión de cuidados integrales y de calidad a los pacientes. El presente estudio se adentra en el entrelazado universo de la "Gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, en el año 2023". Esta investigación surge como una respuesta a la necesidad de entender cómo los aspectos administrativos influyen en la experiencia de los pacientes y cómo estos, a su vez, pueden influir en su percepción de la atención médica.

En un contexto donde la excelencia en la atención médica es un imperativo, es crucial explorar los distintos elementos que conforman la gestión administrativa y su impacto en la satisfacción de los pacientes en el ámbito de la oncología. Aspectos como la planificación estratégica, la organización de recursos, la dirección de equipos y el control de procesos, cobran un significado aún más relevante en una disciplina médica tan sensible como lo es el tratamiento del cáncer. Comprender cómo estas dimensiones se entrelazan y cómo se traducen en una experiencia positiva para los pacientes, representa un reto y una oportunidad en la búsqueda constante de mejorar la atención médica. Esta investigación tiene como objetivo principal analizar la relación existente entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los pacientes durante que reciben atención oncológica en el Hospital I - Huariaca EsSalud en el año 2023.

Los resultados de este estudio no solo contribuirán al conocimiento académico sobre la importancia de la gestión administrativa en el ámbito de la oncología, sino que también mostrarán recomendaciones prácticas para mejorar los procesos administrativos

y, por ende, la calidad de la atención a los pacientes oncológicos. En última instancia, se espera que esta investigación arroje luz sobre cómo una gestión administrativa eficiente puede impactar directamente en la satisfacción y bienestar de los pacientes, en un contexto tan delicado como lo es el tratamiento del cáncer.

Nuestra investigación se llevó a cabo siguiendo las directrices generales de Grados y Títulos establecidos por nuestra alma mater. En este proceso, se cuidosamente la estructura para el desarrollo de la tesis, que se compone de los siguientes elementos:

El primer capítulo se dedica al análisis del problema de investigación. En el segundo capítulo, se abordan los antecedentes relevantes, así como el marco teórico que sustenta la investigación, además de la formulación de las hipótesis de trabajo. En el tercer capítulo, se presenta en detalle la metodología empleada, junto con las técnicas de investigación utilizadas. Por último, en el cuarto capítulo se presentan e interpretan los resultados, seguidos de un análisis y discusión de los mismos. La investigación culmina con las correspondientes conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

Señores Jurados, Quedamos a vuestra disposición para compartir esta investigación y esperamos con interés sus aportaciones y críticas constructivas, que sin duda enriquecerán aún más el contenido de la tesis.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Formulación de objetivos	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. Justificación de la investigación.....	5
1.6. Limitaciones de la investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	7
2.2. Bases teóricas - científicas	11

2.3.	Definición de términos básicos	19
2.4.	Formulación de hipótesis	22
2.4.1.	Hipótesis general.....	22
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	22
2.5.	Identificación de variables	23
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	23

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	24
3.2.	Nivel de investigación	24
3.3.	Métodos de investigación.....	24
3.4.	Diseño de investigación	24
3.5.	Población y muestra	25
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación ...	27
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	27
3.9.	Tratamiento estadístico	28
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	28

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.	29
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	30
4.3.	Prueba de hipótesis.....	41
4.4.	Discusión de resultados	47

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

ANEXOS

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Variable Gestión Administrativa	30
Cuadro N° 02: Dimensión Planeación	31
Cuadro N° 03: Dimensión Organización	32
Cuadro N° 04: Dimensión Dirección	33
Cuadro N° 05: Dimensión Control.....	34
Cuadro N° 06: Variable Satisfacción de los pacientes.....	35
Cuadro N° 07: Dimensión Fiabilidad.....	36
Cuadro N° 08: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	37
Cuadro N° 09: Dimensión Seguridad.....	38
Cuadro N° 10: Dimensión Empatía.....	39
Cuadro N° 11: Dimensión Aspectos Tangibles	40
Cuadro N° 12: Correlación entre gestión administrativa y satisfacción de los pacientes	41
Cuadro N° 13: Correlación entre planeación y satisfacción de los pacientes	43
Cuadro N° 14: Correlación entre organización y satisfacción de los pacientes.....	44
Cuadro N° 15: Correlación entre dirección y satisfacción de los pacientes	45
Cuadro N° 16: Correlación entre control y satisfacción de los pacientes	46

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 01: Variable Gestión Administrativa.....	30
Gráfico N° 02: Dimensión Planeación.....	31
Gráfico N° 03: Dimensión Organización.....	32
Gráfico N° 04: Dimensión Dirección.....	33
Gráfico N° 05: Dimensión Control.....	34
Gráfico N° 06: Variable Satisfacción de los pacientes.....	35
Gráfico N° 07: Dimensión Fiabilidad.....	36
Gráfico N° 08: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	37
Gráfico N° 09: Dimensión Seguridad.....	38
Gráfico N° 10: Dimensión Empatía.....	39
Gráfico N° 11: Dimensión Aspectos Tangibles.....	40

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La gestión administrativa tiene un carácter sistemático y es responsable de un comportamiento coherente orientado a objetivos mediante la realización de funciones de gestión clásicas (planificación, organización, dirección y control) en el proceso de gestión, según Almanza, M. (2022); “esto puede ser novedoso cuando se realizan cambios organizacionales e innovaciones en varios campos además de la tecnología, volviéndose más eficientes y ganando una mejor posición en el sector salud”. Hoy en día, no basta con ofrecer a los pacientes una atención médica eficiente y el trato más humano posible, los clientes deben estar satisfechos con el trato que reciben. Desde tu propia valoración, tienes que ver que funciona.

El concepto de calidad en los sistemas de salud resume aspectos adicionales de la calidad profesional en los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, agrupando competencias como “Responder a las preguntas de los pacientes con prontitud y claridad, o acelerar los procedimientos médicos de manera que no

disuada a los pacientes desde el momento en que reciben noticias sobre su estado de salud actual”, (Bustamante et al., 2013).

Como se dijo anteriormente, la calidad de atención en salud es un derecho humano y los usuarios deben contentarse con brindar una atención de excelencia. Estos pacientes tienen peculiaridades relacionadas con las diversas condiciones médicas que presentan. Se resuelven rápidamente, son más sensibles y necesitan el calor de una mano humana suave. Donabedian (1995) señala que “la calidad de la atención es aquella de la que se espera que brinde al usuario el mayor y más completo bienestar luego de evaluar el balance de beneficios y pérdidas que implica el proceso en todas sus partes”, según Quiñonez. (2017). Finalmente podemos mencionar que la calidad de atención en el Hospital I – Huariaca EsSalud es insatisfactorio por las constantes quejas de los pacientes, por lo que deseamos en este trabajo realizar aportaciones que ayuden a mejorar este problema y elevar la satisfacción de los pacientes.

Por todas las razones anteriores, hemos decidido realizar este estudio, ya que ayudará a sugerir algunas recomendaciones que se deben considerar para mejorar la gestión del sistema. Está desarrollado para medir las percepciones de las personas involucradas en la investigación y poder mostrar relaciones entre las variables de investigación.

1.2. Delimitación de la investigación

En todo proceso de investigación se deben resaltar las diferencias, creemos lo siguiente:

1.2.1. Delimitación espacial

Esta investigación se desarrolló en la provincia y departamento de Pasco, específicamente en el distrito de Huariaca.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación está determinada entre los meses de abril a setiembre del 2023.

1.2.3. Delimitación social

La delimitación social estará conformada por todos los pacientes que recurren al servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud 2023.

1.2.4. Delimitación conceptual

Acerca de las variables son:

a) Satisfacción de los clientes o pacientes:

Kotler y Armstrong (2003) definen la satisfacción del cliente como “una medida del comportamiento humano basada en la comparación del desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

b) Gestión Administrativas:

Para Terry (1986), “La gerencia pone el control sobre todos los esfuerzos donde se necesita un conjunto de recursos, como materiales y personas; esto se ve a menudo en el sistema de gobierno basado en su importancia para la economía y la economía del país; considerando la amplia aceptación de eventos previamente asociados a particulares”.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la planeación en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023?
- b) ¿Cómo se relaciona la organización en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023?
- c) ¿Cómo se relaciona la dirección en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023?
- d) ¿Cómo se relaciona el control en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Identificar la manera que se relaciona la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Encontrar la relación entre la planeación en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.
- b) Demostrar la relación entre la organización en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

- c) Demostrar la relación entre la dirección en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.
- d) Demostrar la relación entre el control en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

1.5. Justificación de la investigación

El estudio de hoy tiene fundamentos razonables de que los resultados contribuirán al conocimiento y servirán como fuente de información para futuras investigaciones, lo cual es importante, dado que en términos de control y satisfacción de los pacientes que son atendidos, conocer las razones y recomendaciones de dicho gobierno. Permite. una gestión eficaz para lograr resultados eficaces. Metodológicamente, esto es importante en términos de métodos de recopilación de datos.

Este trabajo de investigación es importante ya que incluye las actualizaciones teóricas y científicas anteriores. El estudio ayudará a validar los instrumentos para medir las diferentes variables estudiadas.

1.6. Limitaciones de la investigación

A través de investigaciones recientes e información en el archivo universitario pudimos entender que no hay mucha información sobre los diversos temas estudiados, también buscamos información en la biblioteca del Concytec y en los registros de la universidad algunos y no encontramos; sin embargo, tomamos la posición de otros estudios que mantienen una de las más diversas del país y del mundo.

También tenemos que pensar en el dinero que se conseguirá para el trabajo de investigación como garantía, porque teníamos que cubrirlo con nuestro presupuesto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internaciones

De acuerdo con Espinoza et al. (2021). En su artículo de investigación menciona que los directivos de las instituciones prestadoras de servicios de salud deben tomar decisiones oportunas y acertadas, e identificar de manera apropiada sus principales problemas, para proponer acciones de mejora de la gestión de sus instituciones. Su objetivo fue identificar los problemas en la gestión de los establecimientos de salud en el Perú desde la perspectiva de sus directivos de acuerdo con la encuesta ENSUSALUD 2016. Los métodos empleados, se realizó un análisis secundario descriptivo de la base de datos de la encuesta ENSUSALUD 2016. Se analizaron los datos correspondientes a personas que tenían un cargo directivo en las instituciones prestadoras de servicios de salud seleccionadas.

Los resultados encargados fueron entrevistados 366 personas con un cargo directivo en 184 instituciones prestadoras de servicios de salud peruanas del sector público y privado y de diferentes niveles de atención, de 25 regiones. 68,03% de

hombres entrevistados y 52,73% de médicos. La edad promedio fue de 48,62 (\pm 11,10), con un promedio de 11,7 (\pm 10,45) años trabajando en un puesto clínico y 4,60 (\pm 6,63) años en un puesto administrativo. Casi la mitad de los gestores (43,7%) mencionaron la falta de personal, falta de fondos (38,2%) y falta de profesionales (34,7%) como los principales problemas administrativos a nivel distrital.

De acuerdo con Barrera, C. S. (2011), en este trabajo, se cree que, para mejorar la calidad de atención en las pequeñas clínicas privadas, no solo será necesario el uso de nueva tecnología en el tratamiento y la capacitación continua de los médicos y personal de apoyo, sino también la gestión del proceso de control y tratamiento. el uso de. diseño del sistema con el fin de maximizar el uso de los recursos. Por ello, se analizó la importancia de la gestión y su uso en las organizaciones médicas, así como su relación con la calidad de los servicios que brindan estas organizaciones. De igual manera, se adoptó el enfoque de salud para incluir conceptos como salud, empresa, gestión y sistemas de gestión, que ayudaron a comprender el fenómeno en estudio; El método utilizado fue el estudio de caso, pues su principal fortaleza es que con él podemos combinar información, ya que se han examinado muchas clínicas, con bases educativas, además, reporta las opiniones y los puntos de vista de las personas involucradas en el estudio. estudio del nivel de servicios prestados por las clínicas. En la mayoría de los casos, los recursos dependen de la cantidad de datos utilizados.

Según Morales-Sánchez, L. G., y García-Ubaque, J. C. (2017), como parte de los logros y desafíos del Sistema General de Salud Pública (SGSSS), La administración actual del gobierno ha presentado una propuesta de legislación con el propósito de reformar el sistema de atención médica como una vía para abordar

los desafíos que actualmente enfrenta el sistema de salud en Bogotá. Para abordar esta problemática, resulta esencial la degradación en la calidad de la gestión pública, que ha debido a cuestiones relacionadas con el acceso y la calidad de los servicios, así como con la transparencia, seguridad y control. La acción pública propuesta busca una reorganización de la estructura de atención médica, mediante la creación de una red unificada conformada por cuatro subredes, que estarán conectadas tanto horizontal como verticalmente. adicionalmente, se contempla la creación de unidades especializadas con enfoque mixto para tratar asuntos de vital importancia en la administración y logística. Además, se planea la instauración de un comité de dirección para supervisar y dirigir el funcionamiento de esta red asistencial.

Antecedentes nacionales

Morales-Sánchez, L. G., y García-Ubaque, J. C. (2017). El propósito de este estudio fue determinar la relación entre el liderazgo administrativo y la calidad de atención al paciente. Este método corresponde a una encuesta cuantitativa con un diseño descriptivo, un número de usuarios $N = 200$, y una muestra posible de $N = 132$, a la que se le realizaron dos preguntas cerradas a modo de escala tipo Likert confirmadas por expertos.

La primera pregunta de 18 ítems, confiabilidad de Cronbach = 0.892; y la segunda pregunta de 24 puntos con confiabilidad de Cronbach = 0.934, ambas muy buenas para la confiabilidad requerida. Como método analítico se utilizó la prueba estadística de Pearson para determinar la relación entre variables y valores; y la prueba "t" de Student para determinar la significación estadística. Después de revisar los datos, encontramos que:

Existe una correlación positiva, directa y alta ($r = 0,832$) entre el liderazgo gerencial y la calidad de atención de los pacientes en las consultas externas del **xy** Hospital Eleazar Guzmán Barron, Nuevo Chimbote, 2021; y dado que $t_{tab} = 17.121 > t_{cal} = 1.978$, entonces la correlación es importante porque hay un acuerdo moderado en el sistema de control y hay una característica de los protocolos que se siguen de cerca pero no completamente.

De acuerdo con Vasquez, J. N. V. (2020), manifiesta en su estudio publicado muestra el objetivo de determinar cómo se relaciona la gestión con la calidad del trabajo en los servicios del Hospital Amazonas de Yarinacocha, 2019; por lo que se utilizó como método de investigación un diseño no experimental. De acuerdo a su propósito, este estudio se conoce como aplicado, activo y/o fuerte, en su naturaleza o profundidad es causal-correlación, en su naturaleza se puede argumentar que este método es mixto, según el tamaño cortoplacista - cíclico. y. Un género es una descripción independiente, alcanzando el nivel de descripción. La población fue de 671 trabajadores de la salud con una muestra de 245 personas, y como segundo grupo se muestrearon 245 pacientes de diferentes servicios del Hospital Amazonico de Yarinacocha. Por la naturaleza de este trabajo, se utilizaron como herramientas de investigación cuestionarios, entrevistas y encuestas, de forma individual; en su conclusión menciona:

La determinación de la relación entre el liderazgo gerencial y la calidad del trabajo en el Hospital Amazonas Yarinacochi; utilizando la prueba del coeficiente Tau b de Kendall con un puntaje de 0.373 ** con un valor de 0.000, así como una prueba del coeficiente Rho de Spearman con un valor de: 0,518 **, correlación positiva moderada (moderada).

Según Minaya Pantoja, K. E. (2022), en su investigación manifiesta que fue elaborada dentro de la calidad de la investigación aplicada, su alcance es definido, consistente, el diseño es no experimental, el método es integrado. Por lo tanto, 20 miembros del personal de control y 50 usuarios fueron seleccionados al azar para el estudio. Como la población es pequeña, se realizó un censo. Este método fue una encuesta mediante un cuestionario, y luego de usarlo se determinó que “el sistema de gestión se relaciona con la calidad de servicio para los usuarios del Centro de Salud Hualmay con 0.756, lo que indica una alta correlación”.

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Gestión administrativa

Las organizaciones desde la antigüedad tenían que controlar eventos, tomar decisiones y dirigir e implementar planes y acciones basados en los principios de gobierno definidos en el código de Hammurabi, y el sistema es la ciencia que le permite realizar estas importantes tareas de manera efectiva. y funciona bien es la administración. Como área de conocimiento, el gobierno surgió en conexión con el desarrollo de los egipcios, romanos, griegos y chinos, contribuyendo a la creación de las bases del sistema; para ayudar a mejorar los métodos y procedimientos en esta área. Se convierte en el líder de la nave comercial que equilibra todas las acciones dentro de la empresa para lograr la meta.

Córdova (2013), citando a Henry Fayol, define la gestión “como un conjunto de proyectos encaminados a planificar, organizar, dirigir, organizar y controlar los recursos de la organización con el fin de alcanzar y alcanzar metas. Si miramos directamente al sistema”, según Marin (2011), “se conocía en la Edad Media y en los inicios de la política del país; Describe de manera notable la

evolución de las ideas de gestión, teniendo en cuenta organizaciones como la iglesia, en las que se realizaban actividades de gestión”.

Marin (2011) muestra que en Prusia y Austria está surgiendo un movimiento de comportamiento gerencial, conocido como kamerniki, que enfatiza diferentes principios gerenciales (selección y capacitación de empleados, habilidades profesionales y control de la gestión), según el autor, en este momento, donde está la base del desarrollo del sistema. Se entiende primero como una ciencia de la que se derivan conceptos, principios y funciones básicas de la gestión. En este sentido, la gestión sí funciona en el mundo actual, si dentro de la empresa existe la necesidad de tomar decisiones, coordinar actividades, administrar empleados, evaluar el trabajo, considerarlo como una medida para alcanzar las metas trazadas.

Todos estos programas fueron desarrollados, agregando elementos que conforman el sistema tal como existe en las organizaciones hoy. Sin embargo, al combinar los métodos anteriores con los relacionados con el control o controlar la reunión, se puede demostrar que este es un factor importante en la construcción de un negocio. Un buen o mal liderazgo determinará el éxito o el fracaso de una organización.

Para Terry (1986), la gerencia “pone el control sobre todos los esfuerzos donde se necesita un conjunto de recursos, como materiales y personas; esto se ve a menudo en el sistema de gobierno basado en su importancia para la economía y la economía del país”; considerando la extensa aceptación de eventos anticipadamente asociados a particulares.

De esta manera, “a partir de prácticas anteriores, desde el siglo XIX, es común definir un sistema de gestión basado en cuatro pilares”, confirmado por

Villegas (2016), “quienes escriben que y los métodos de planificación, organización, liderazgo, planificación y control” (Chiavenato, 2003).

Dimensiones de la Gestión Administrativa

- a) Planeación
- b) Organización
- c) Dirección
- d) Control

Proceso administrativo



Fuente: Elaboración propia

Nuestras dimensiones han sido consideradas, tomando en cuenta el proceso administrativo del que refieren la mayoría de autores cuando se refieren a la gestión administrativa, las mismas que son:

- a) **Planeación:** Es fundamental para la consecución de las metas y propósitos establecidos, emplear diversos enfoques de acción que se distinguen por ser el

punto de partida inicial en la empresa, y que abordan múltiples interrogantes esenciales para su creación.

La dimensión de planeación se refiere a la formulación de objetivos, estrategias y planes de acción para alcanzar metas y objetivos organizativos.

- b) **Organización:** Se emplea para asignar las tareas encomendadas a los trabajadores, apoyándose en las interconexiones que existen entre ellos. Implica la necesidad de estructurar todas las ideas de manera sistemática para lograr una ejecución organizada y metódica.

La dimensión de organización implica la estructuración de recursos humanos, materiales y financieros para lograr una distribución eficiente y coordinada de tareas y responsabilidades.

- c) **Dirección:** Liderar un equipo que trabajará en la organización para lograr las metas y objetivos identificados. Obedece la orden dada para lograr la meta, si está en el camino correcto, tanto los trabajadores como los líderes lograrán la primera meta.

La dimensión de dirección involucra el liderazgo, la motivación y la comunicación efectiva para guiar y coordinar al personal hacia el logro de los objetivos organizativos.

Esta dimensión implica dirigir, influir y administrar a las personas y recursos de manera eficiente y efectiva para afirmar el éxito de la organización. Esto implica establecer una visión clara, definir estrategias, asignar responsabilidades, fomentar la colaboración y evaluar constantemente el avance para garantizar que se estén cumpliendo los objetivos establecidos.

La dirección es una parte crucial del proceso de gestión y es esencial para el funcionamiento y crecimiento exitoso de cualquier entidad, ya sea una empresa, una institución pública o una organización sin fines de lucro.

- d) **Control:** Certificar la alineación de todas las acciones con las directrices y planos previamente trazados por la organización. Esta función conlleva el compromiso de alcanzar el éxito mediante la ejecución metódica y eficiente de los objetivos establecidos por la junta directiva, asegurando su cumplimiento y logro satisfactorio.

Estos procesos responden al ciclo de trabajo, el cual recibe retroalimentación directa, conduce los esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales especificadas en la empresa.

En este contexto, Bernal (2007) afirma que: Una empresa u organización trata de definir y alcanzar ciertas metas con la ayuda del capital humano y otros recursos, donde explica cómo comprender mejor la buena gestión, incluyendo el éxito, el éxito, la competencia, el éxito, los beneficios del método, creando un conjunto de herramientas que ayuden a alcanzar los objetivos previstos.

Estos sistemas de gestión, su colaboración y cooperación incluyen la gestión, que es un trabajo conforme a las leyes de la construcción de una sociedad mejor en materia económica y social. La gobernanza institucional depende de un liderazgo efectivo; Gran parte de la satisfacción de los objetivos económicos, políticos y sociales depende de la capacidad del líder.

La gestión es considerada una de las funciones más importantes e involucradas en las organizaciones. Se realiza con el propósito de organizar los esfuerzos de un grupo de personas, es un método en el que una persona trata de lograr las metas y objetivos esperados utilizando trabajadores y recursos mediante

la realización de tareas importantes que incluyen el desarrollo de métodos importantes. como medio de planificar, organizar, dirigir y controlar (Anzola, 2002).

Según Amador (2003), la gestión de control se refiere “al desarrollo de un sistema de control a partir de las funciones básicas que incluyen: planificar y organizar la estructura de la organización, así como identificar las condiciones que componen la empresa, así como la dirección y control de cada evento”.

En cuanto a la gestión de empresas, Bowen y Waca (2015) muestran que “depende del apoyo de la gestión de los diversos métodos de la empresa en todas las áreas de actividades de la empresa para lograr resultados efectivos que sean un crecimiento competitivo efectivo, se reflejará en los estados financieros”.

2.2.2. Satisfacción de los pacientes

El diccionario de la Real Academia Española define servicio (del latín *servitium*) “como acto y resultado del trabajo, como trabajo doméstico, e incluso como conjunto de trabajadores o trabajadoras”.

Algunos autores indican que por hacer trabajo se entiende “cualquier trabajo realizado por una persona en beneficio de otra” (Tigani, 2006, p. 26). Hoffman y Bateson (2010) dicen que “los eventos, esfuerzos o acciones donde los intangibles son los que los distinguen de las cosas” (Lovelock et al., 2004).

Por su parte, Duque (2005) menciona que “Conjunto de beneficios que un cliente espera sobre la calidad de un producto o servicio debido a su precio, imagen y reputación”.

“Un evento que reúne a una empresa y un cliente para que este último quede satisfecho con lo dicho. Una serie de eventos que involucran relaciones” Gamella et al. (2014). “Actividades con propósito que no sean ventas activas, incluida la

comunicación con los clientes en persona, por teléfono celular o por correo. Este trabajo debe ser diseñado, implementado y difundido con dos propósitos: satisfacción y desempeño del cliente” (Lovelock, 1990).

a) Satisfacción del paciente

“Actualmente, la forma de entender la satisfacción del paciente es ir directamente a él para ver qué es lo que realmente quiere y espera” (Díaz, 2002).

En el versículo bíblico sobre este tema, este método se llama: cuidar del paciente o del objetivo". Esto requiere un cambio cultural en las organizaciones de atención médica y cómo los profesionales deben interactuar con la atención al paciente.

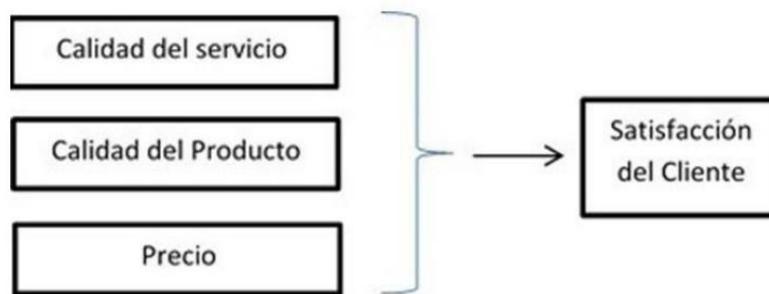
De acuerdo con la teoría denominada paradigma de “expectativa de fracaso”, la satisfacción depende de la diferencia entre lo que el paciente espera y lo que recibe respecto al servicio prestado (Mira et al., 2000). De esta forma, “la satisfacción depende de la confirmación o incertidumbre de las expectativas positivas, pero la mayor insatisfacción se produce cuando el paciente tiene altas expectativas y recibe un mal trato” (Cadotte, 1987).

Para ello, es importante conocer las necesidades y expectativas del paciente. Esta información servirá como recurso para establecer metas e indicadores de salud global. De esta forma, el proceso de atención estará enfocado a la atención de las necesidades de paciente, lo que conduce a aumentar la eficiencia y la eficacia, involucrando a toda la organización para lograr la satisfacción del paciente (Feigenbaum, 1961).

Finalmente, para ver si hemos logrado nuestros objetivos, es importante examinar la relación entre la calidad de los servicios prestados, disponibles y accesibles y las expectativas de los pacientes. Y el grado de perfección sólo se puede conocer desde la propia perspectiva del paciente sobre la distribución de los servicios.

“La satisfacción a menudo se considera un concepto amplio, mientras que la calidad del servicio se centra más en los aspectos del servicio, por lo que la calidad del servicio es parte de la satisfacción” (Zeithaml et al., 2009), p. 104), como se muestra en el proceso administrativo

Relación de calidad y satisfacción



Fuente: Elaboración propia

b) Definiciones de satisfacción de pacientes

“La satisfacción es la respuesta del cliente a la satisfacción, el control temporal es una característica del producto o servicio o del producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel agradable de satisfacción relacionado con el uso y puede cambiar” (Bolton y Drew, 1991).

La satisfacción es la evaluación del producto o servicio de un cliente de acuerdo a si cumple con las necesidades y expectativas del cliente. La satisfacción se puede combinar con la sensación de placer, es una meta fluida y dinámica que puede cambiar con el tiempo bajo la influencia de muchos factores (Fournier y Mick, 1999, p. 6).

La satisfacción del cliente depende de la evaluación del producto o servicio. Para servicios como los que brinda un restaurante, los puntos más importantes serían: el personal, el programa, el equipo, el mobiliario, la variedad de platos, las especias de los platos, el ambiente del restaurante, el tiempo que prestan los servicios.

“Las percepciones de los clientes también pueden afectar su sentido de satisfacción con los productos y servicios, ya que se basan en la experiencia del servicio” (Zeitham et al., 2009, p. 105); es preciso mencionar que las emociones positivas como la felicidad, la alegría, la felicidad y la calidez aumentan la satisfacción del paciente.

2.3. Definición de términos básicos

Administrativa

Se refiere al área donde labora un encargado o grupo de partícipes laborales.

Atención

Es la acción de concentrarse en algo, alguna persona, sea por ejemplo verificando externamente su organismo, así como una consideración propia.

Calidad

Es el conjunto de rasgos, factores de producción que hacen que productos, actividades de servicio puedan ser del agrado de los clientes, además de poder lograr la conformidad o las ideas previas que tenían los mismos.

Calidad de atención

Significa poder lograr que el trato a los consumidores, clientes, usuarios pueda ser el esperado por los mismos hasta superarlo. Capacidad de respuesta: Es poder actuar o reaccionar de forma veloz y con la posibilidad de solucionar o

aportar en el desarrollo de algo. Centro de Salud de Hualmay: Entidad sanitaria que asiste de forma médica a los pacientes.

Capacidad de respuesta

Es poder actuar o reaccionar de forma veloz y con la posibilidad de solucionar o aportar en el desarrollo de algo.

Centro de Salud de Hualmay

Entidad sanitaria que asiste de forma médica a los pacientes.

Control

Es la revisión de la progresión de acciones que se van efectuando, donde se debe determinar si está en los caminos o proyecciones deseadas acorde a las metas organizacionales.

Dirección

Se conoce como centrar atención en poder hacer entender a los colaboradores el camino que deben de seguir y lograr lo establecido.

Elementos tangibles

Engloba a elementos que se pueden tocar, como lo son los ambientes internos, los equipamientos, los colaboradores.

Empatía

Es poder captar y/o considerar lo que pasa otra(s) persona(s).

Fiabilidad

Es lograr que algo, alguna actividad, acción logre ser confiable y precavida.

Gestión

Se conoce como las tareas, actividades dirigidas a orientar los resultados de los colaboradores considerando las metas establecidas, así como revisar las mencionadas y aplicar cambios o soluciones a aquellos puntos débiles.

Administrativa

Se refiere al área donde labora un encargado o grupo de partícipes laborales.

Atención

Es la acción de concentrarse en algo, alguna persona, sea por ejemplo verificando externamente su organismo, así como una consideración propia.

Calidad

Es el conjunto de rasgos, factores de producción que hacen que productos, actividades de servicio puedan ser del agrado de los clientes, además de poder lograr la conformidad o las ideas previas que tenían los mismos.

Calidad de atención

Significa poder lograr que el trato a los consumidores, clientes, usuarios pueda ser el esperado por los mismos hasta superarlo.

Capacidad de respuesta

Es poder actuar o reaccionar de forma veloz y con la posibilidad de solucionar o aportar en el desarrollo de algo.

Centro de Salud de Hualmay

Entidad sanitaria que asiste de forma médica a los pacientes.

Control

Es la revisión de la progresión de acciones que se van efectuando, donde se debe determinar si está en los caminos o proyecciones deseadas acorde a las metas organizacionales.

Dirección

Se conoce como centrar atención en poder hacer entender a los colaboradores el camino que deben de seguir y lograr lo establecido.

Elementos tangibles

Engloba a elementos que se pueden tocar, como lo son los ambientes internos, los equipamientos, los colaboradores.

Empatía

Es poder captar y/o considerar lo que pasa otra(s) persona(s).

Fiabilidad

Es lograr que algo, alguna actividad, acción logre ser confiable y precavida.

Gestión

Se conoce como las tareas, actividades dirigidas a orientar los resultados de los colaboradores considerando las metas establecidas, así como revisar las mencionadas y aplicar cambios o soluciones a aquellos puntos débiles.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa y significativa entre la planeación en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.
- b) Existe relación directa y significativa entre la organización en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

- c) Existe relación directa y significativa entre la dirección en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.
- d) Existe relación directa y significativa entre el control en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

2.5. Identificación de variables

Las variables que emplearemos en esta investigación son:

Hipótesis General:

Variable 1: Satisfacción de los pacientes

Variable 2: Gestión administrativa

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
<i>Satisfacción de los pacientes</i>	Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado en Ganga, Alarcón y Pedraja (2019). Se considera el juicio del cliente sobre su tamaño o su tamaño, que es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y su visión de los resultados del servicio prestado.	La información sobre esta diferencia se obtendrá a través de un cuestionario que describe las dimensiones y sus propiedades.	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad. Empatía Aspectos Tangibles.
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
Gestión Administrativa	Fayol, citado en Zapata, A., Murillo, G., & Martínez, J. (2006). Es un conjunto de tareas para gestionar una organización a través de una gestión eficaz de tareas, esfuerzos y recursos.	La información sobre esta diferencia se obtendrá a través de un cuestionario que describe las dimensiones y sus propiedades.	Planeación Organización Dirección Control

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación será original en lo que se refiere al propósito y estructura del estudio, además, se utilizará el conocimiento teórico sobre las variables en estudio, se comparará con las herramientas para recopilar datos importantes y la oportunidad de mostrar la teoría. La investigación es de tipo básica.

3.2. Nivel de investigación

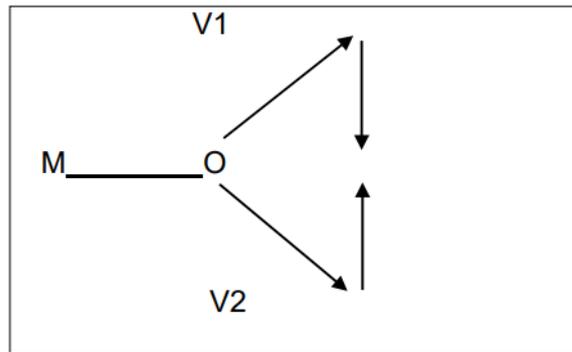
El nivel de investigación que utilizaremos será descriptivo – correlacional

3.3. Métodos de investigación

El método que aplicaremos es el científico con sus técnicas de hipotético - deductivo.

3.4. Diseño de investigación

Usaremos un diseño no experimental con un grupo de diferentes componentes, el objetivo es recolectar datos para el estudio al mismo tiempo, y el interés es emparejar los diferentes estudios y mostrar las hipótesis.



Donde:

M: Muestra de estudio

O: Observaciones obtenidas de la variable

V1: Satisfacción de los pacientes

V2: Gestión Administrativa

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Se estima una población total de 1372 pacientes en los meses de enero a marzo 2023, en el área de servicio de oncología.

3.5.2. Unidad de análisis

Estará representado un paciente que acude al servicio de oncología del Hospital I -Huariaca EsSalud.

3.5.3. Muestra de la investigación

El tipo de muestreo que se ha utilizado fue probabilístico sistemático, para ello se ha ordenado a los individuos de la población y se ha elegido al personal al azar, utilizándose la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad)

1.96 tabla de valores

E = Máximo error permisible ($E = 5\%$)

p = Proporción de éxito 0.80 igual al 80%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés ($1 - 0.2 = 0.80$) = 20%

N = Tamaño de la población 300 trabajadores

Luego de los cálculos $n_2 = 301$

La muestra extraída asciende a 301 pacientes que brindarán sus opiniones para medir la satisfacción de los mismos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La forma de recolectar datos es el consejo que se da para obtener retroalimentación del estudio por parte de los involucrados en la investigación, debido a que se utilizarán estas dos herramientas, cada una representa un cambio en la satisfacción del paciente y el control de la gestión. Los cuestionarios serán autoadministrados y recogidos de los pacientes que actúan como participantes del estudio. Entre los métodos que usaremos en esta lección están: encuestas, análisis documental, sirve para resumir los antecedentes teóricos y los hallazgos presentados en el estudio.

3.6.2. Instrumentos

Según Fassio (2016), dice que “Es una herramienta es un signo que se utiliza para transmitir información, cada herramienta tiene su propia forma y

contenido”. Por ello, en este estudio utilizaremos un cuestionario o escala; guía de revisión de la literatura.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Los instrumentos seleccionados fueron las encuestas (uno por cada variable) las cuales están en función de las variables de estudio (ver anexo 1), su validación fue dada mediante el juicio de expertos, tres en nuestro caso (ver anexo 2).

La confiabilidad de los mismos se efectuó con la prueba paramétrica de del alfa de Cronbach (ver tabla 1 y 2), el mismos que dio como resultado ,893 y ,907 la mismas que nos exponen que nuestros instrumentos presentan un alto grado de confiabilidad.

Confiabilidad del Instrumento de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	24

Fuente: **SPSS V.26**

Confiabilidad del Instrumento de la variable satisfacción de los pacientes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	28

Fuente: **SPSS V.26**

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Utilizaremos métodos de procesamiento de datos, estadística descriptiva e inferencial apoyados en el uso del software estadístico SPSS versión 26.

3.9. Tratamiento estadístico

Una vez completada la tarea de recopilación de datos, la base de datos se preparará para el análisis estadístico utilizando el paquete SPSS 26 utilizando los siguientes métodos: encontrar frecuencias y porcentajes en diferentes formas; construir tablas para cada medida; dibujar gráficos para cada medición; se realizará análisis descriptivo y análisis de correlación de Rho Spearman ya que son de diferente tipo; Finalmente, se desarrollará la descripción de la prueba de hipótesis tanto a nivel específico como a nivel general.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Declaramos que el trabajo de investigación propuesto es de carácter auténtico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La etapa de campo desempeña un papel fundamental en la ejecución de este estudio. Su objetivo central es adquirir datos empíricos y observaciones directas que amplíen el análisis de la relación entre la administración y nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Oncología del Hospital I - Huariaca EsSalud durante el año 2023.

En el transcurso de la etapa de campo, se implementarán una variedad de actividades cuidadosamente planificadas y coordinadas con precisión, con el propósito de garantizar la recopilación de información precisa y confiable. Estas actividades comprenden:

- c) Análisis Documental
- d) Entrevistas
- e) Encuestas Estructuradas a la muestra seleccionada
- f) Observaciones y Registro de Datos.

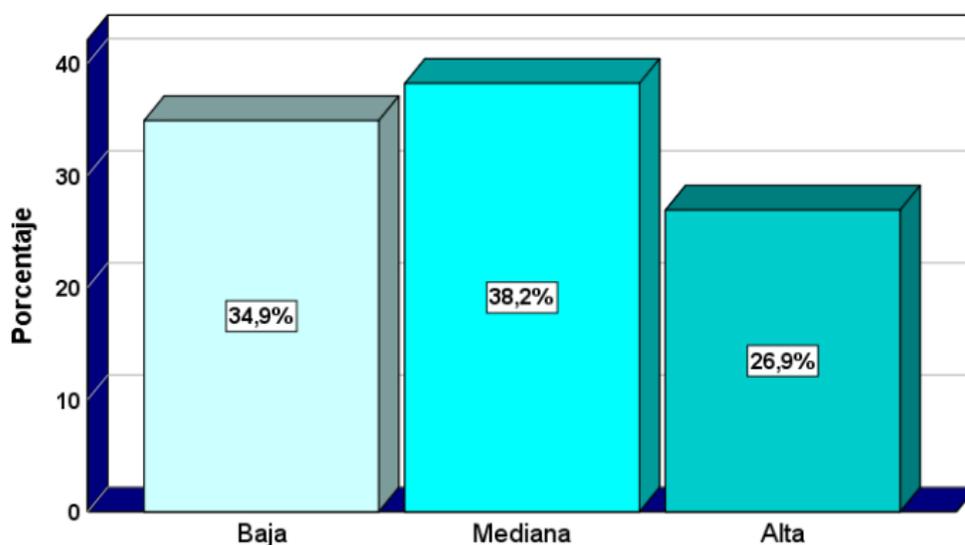
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Cuadro N° 01: Variable Gestión Administrativa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	105	34,9
Mediana aceptación	115	38,2
Alta aceptación	81	26,9
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 01: Variable Gestión Administrativa



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

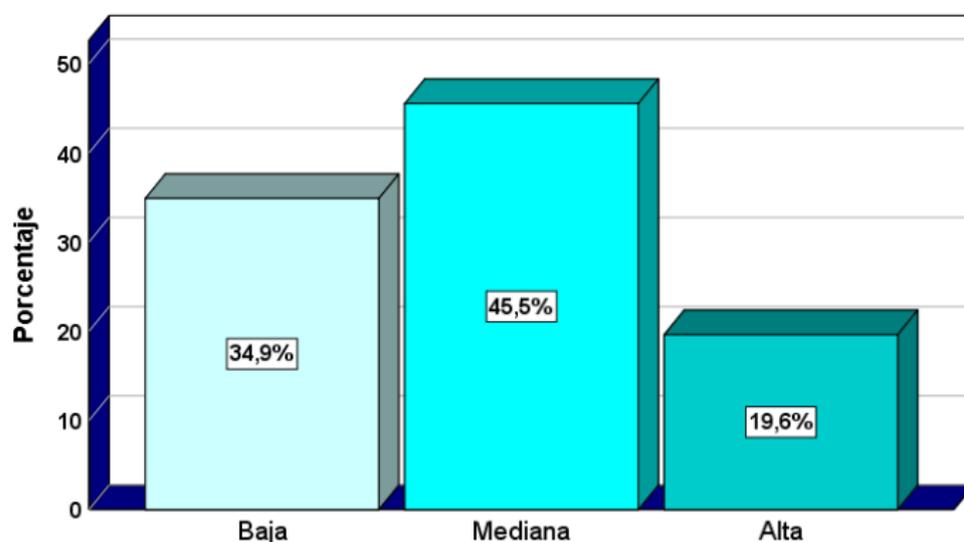
En la Cuadro N° 01 y Gráfico N° 01, respecto a la variable gestión administrativa, observamos que los resultados de los encuestados muestran que el 38,2% considera una mediana aceptación, el 34,9% tiene una baja aprobación, y el 26,9% considera una alta aceptación.

Cuadro N° 02: Dimensión Planeación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	105	34,9
Mediana aceptación	137	45,5
Alta aceptación	59	19,6
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 02: Dimensión Planeación



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

En la Cuadro N° 02 y Gráfico N° 02, sobre la dimensión planeación, observamos que los resultados de los encuestados manifiestan que el 45,5% tiene una mediana aceptación, el 34,9% la otorga una baja aprobación, y el 19,6% menciona una alta conformidad.

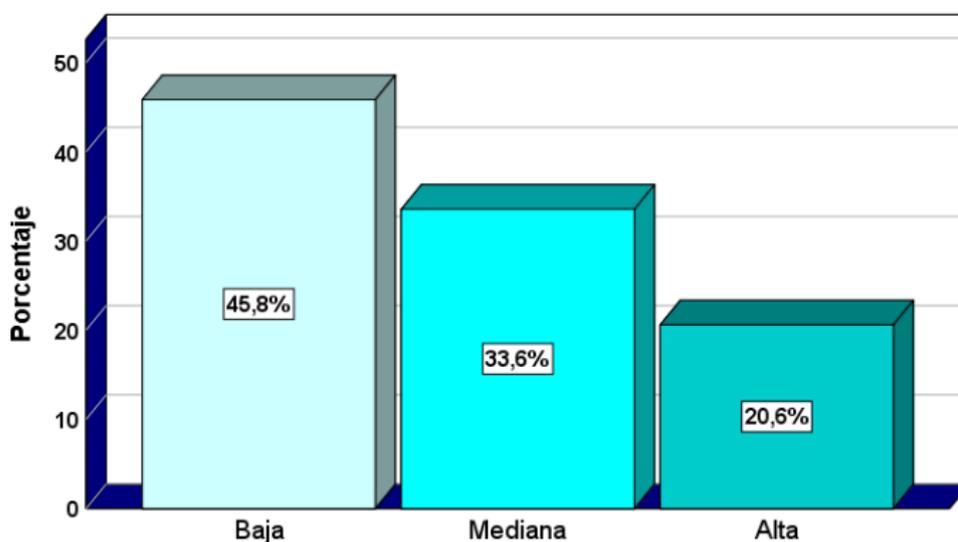
Concluyendo que existe un gran porcentaje de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I - Huariaca EsSalud que consideran que tienen una mediana aceptación respecto a la planeación que realizan.

Cuadro N° 03: Dimensión Organización

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	138	45,8
Mediana aceptación	101	33,6
Alta aceptación	62	20,6
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 03: Dimensión Organización



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

En la Cuadro N° 03 y Gráfico N° 03, sobre la dimensión organización, observamos que los resultados de los encuestados manifiestan que el 45,8% tiene una baja aceptación, el 33,6% le otorga una mediana aprobación, y el 20,6% menciona una alta conformidad.

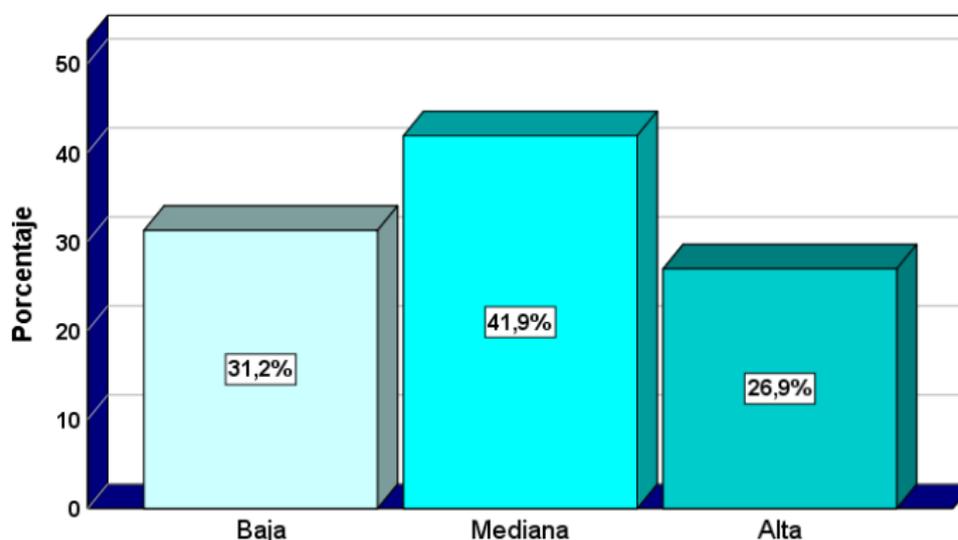
Concluyendo que existe un gran porcentaje de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I - Huariaca EsSalud que consideran que tienen una baja aceptación en relación a la organización que tienen.

Cuadro N° 04: Dimensión Dirección

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	94	31,2
Mediana aceptación	126	41,9
Alta aceptación	81	26,9
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 04: Dimensión Dirección



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

En la Cuadro N° 04 y Gráfico N° 04, sobre la dimensión dirección, observamos que los resultados de los encuestados manifiestan que el 41,9% tiene una mediana aceptación, el 31,2% le otorga una baja aprobación, y el 26,9% menciona una alta conformidad.

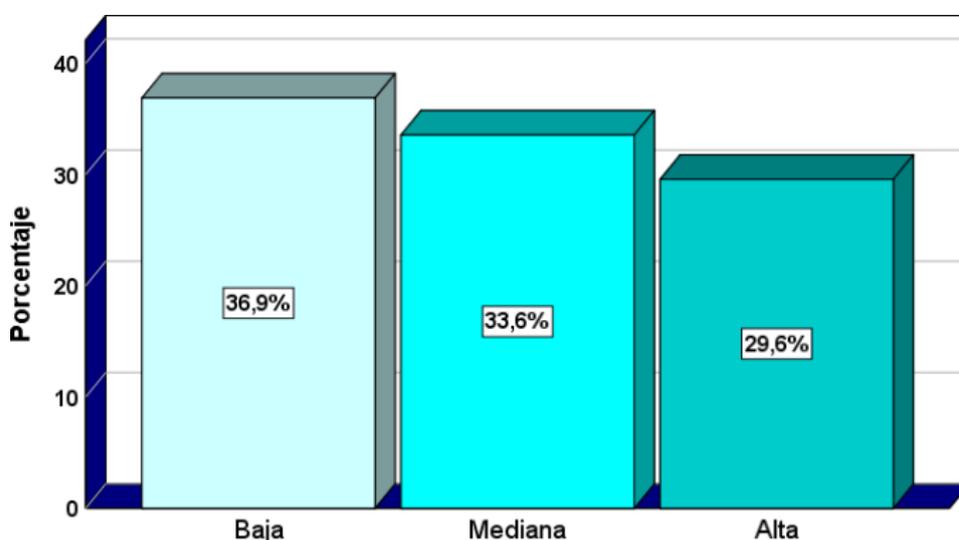
Concluyendo que existe un gran porcentaje de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I - Huariaca EsSalud que consideran que tienen una mediana aceptación en relación a la dirección que tienen.

Cuadro N° 05: Dimensión Control

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	111	36,9
Mediana aceptación	101	33,6
Alta aceptación	89	29,6
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 05: Dimensión Control



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

En la Cuadro N° 05 y Gráfico N° 05, sobre la dimensión control, observamos que los resultados de los encuestados manifiestan que el 36,9% tiene una baja aceptación, el 33,6% le otorga una mediana aprobación, y el 29,6% menciona una alta conformidad.

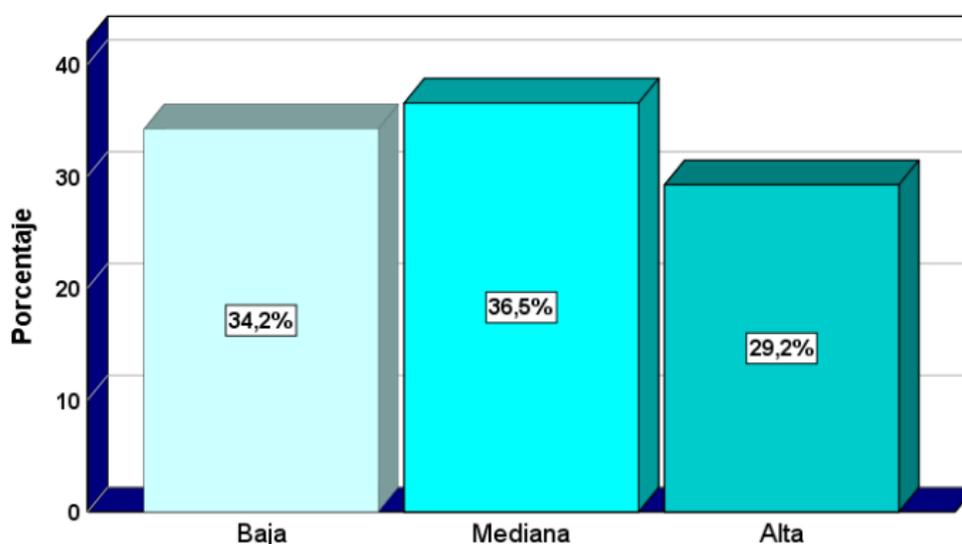
Concluyendo que existe un gran porcentaje de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, que consideran que tienen una baja aceptación en relación al control que ejercen.

Cuadro N° 06: Variable Satisfacción de los pacientes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	103	34,2
Mediana aceptación	110	36,5
Alta aceptación	88	29,2
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 06: Variable Satisfacción de los pacientes



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

En la Cuadro N° 06 y Gráfico N° 06, sobre la variable satisfacción de los pacientes, observamos que los resultados de los encuestados manifiestan que el 36,5% tiene una mediana aceptación, el 34,2% le otorga una baja aprobación, y el 29,2% menciona una alta conformidad.

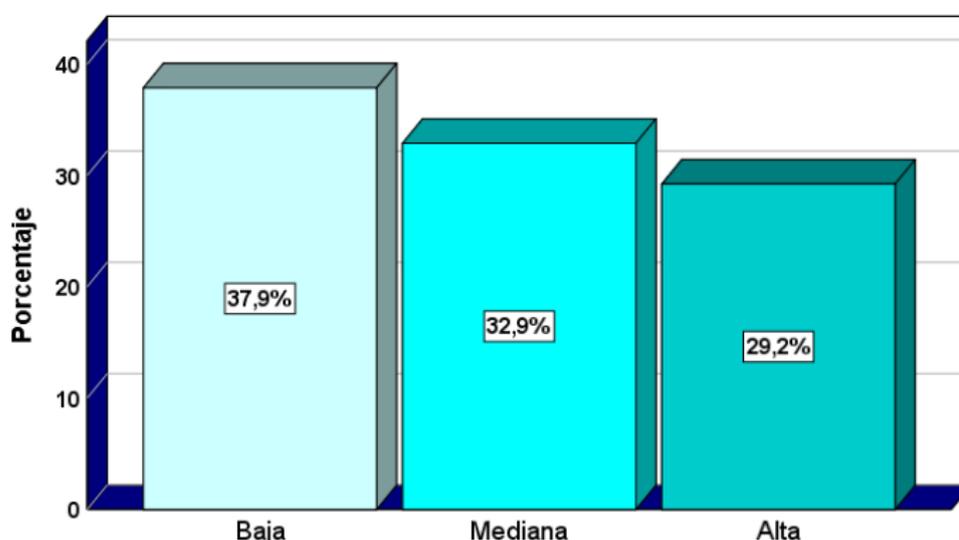
Concluyendo que existe un gran porcentaje de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, que consideran que tienen una mediana satisfacción con la gestión administrativa.

Cuadro N° 07: Dimensión Fiabilidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	114	37,9
Mediana aceptación	99	32,9
Alta aceptación	88	29,2
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 07: Dimensión Fiabilidad



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

En la Cuadro N° 07 y Gráfico N° 07, sobre la dimensión fiabilidad, observamos que los resultados de los encuestados manifiestan que el 37,9% tiene una baja aceptación, el 32,9% le otorga una mediana confianza, y el 29,2% menciona una alta fiabilidad.

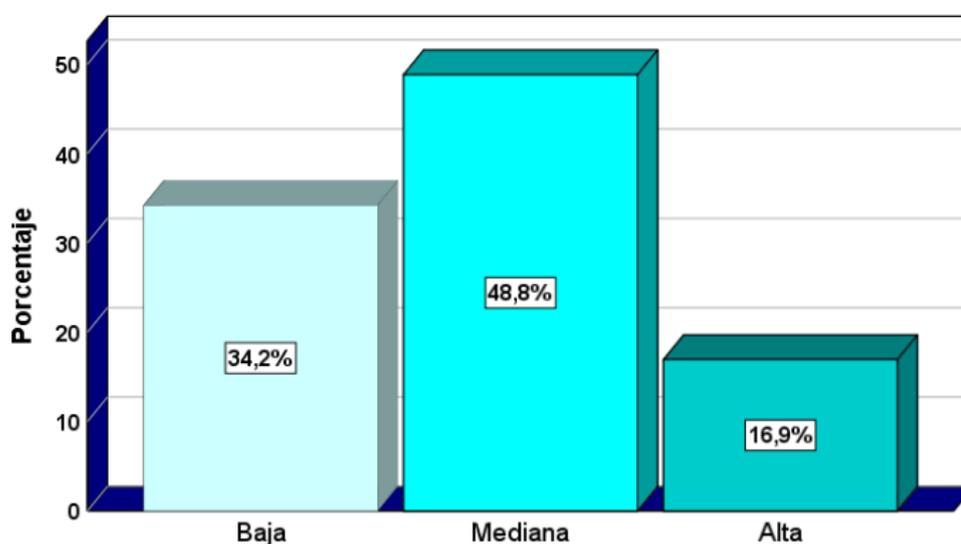
Concluyendo que existe un gran porcentaje de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, que consideran que tienen una baja fiabilidad con la gestión administrativa.

Cuadro N° 08: Dimensión Capacidad de Respuesta

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	103	34,2
Mediana aceptación	147	48,8
Alta aceptación	51	16,9
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 08: Dimensión Capacidad de Respuesta



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

En la Cuadro N° 08 y Gráfico N° 08, sobre la dimensión capacidad de respuesta, observamos que los resultados de los encuestados manifiestan que el 48,8% tiene una mediana aceptación, el 34,2% le otorga una baja aprobación, y el 16,9% menciona una alta conformidad.

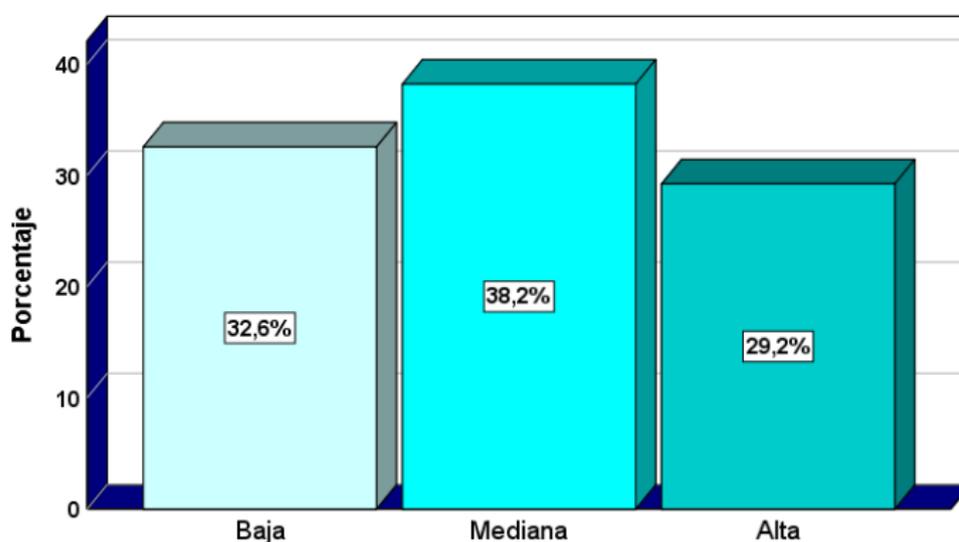
Concluyendo que existe un gran porcentaje de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, que consideran que tienen una mediana capacidad de respuesta con la gestión administrativa.

Cuadro N° 09: Dimensión Seguridad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	98	32,6
Mediana aceptación	115	38,2
Alta aceptación	88	29,2
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 09: Dimensión Seguridad



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

En la Cuadro N° 09 y Gráfico N° 09, sobre la dimensión seguridad, observamos que los resultados de los encuestados manifiestan que el 38,2% tiene una mediana aceptación, el 32,6% le otorga una baja aprobación, y el 29,2% menciona una alta conformidad.

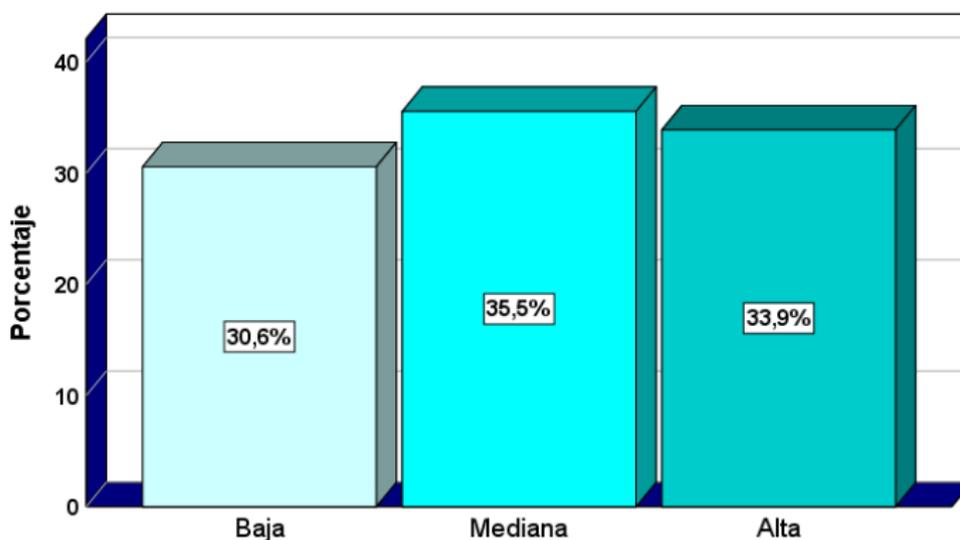
Concluyendo que existe un gran porcentaje de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, que consideran que tienen una mediana aprobación con la seguridad de la entidad.

Cuadro N° 10: Dimensión Empatía

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	92	30,6
Mediana aceptación	107	35,5
Alta aceptación	102	33,9
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 10: Dimensión Empatía



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

En la Cuadro N° 10 y Gráfico N° 10, sobre la dimensión empatía, observamos que los resultados de los encuestados manifiestan que el 35,5% tiene una mediana aceptación, el 33,9% le otorga una alta aprobación, y el 30,6% menciona una baja conformidad.

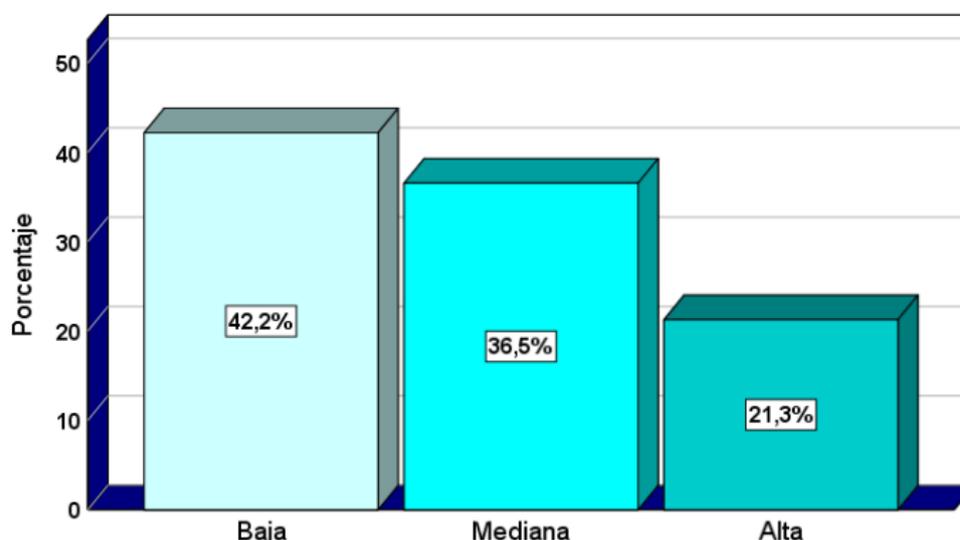
Concluyendo que existe un gran porcentaje de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, que consideran que tienen una mediana aprobación con la empatía mostrada por los colaboradores de la entidad.

Cuadro N° 11: Dimensión Aspectos Tangibles

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja aceptación	127	42,2
Mediana aceptación	110	36,5
Alta aceptación	64	21,3
Total	301	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Gráfico N° 11: Dimensión Aspectos Tangibles



Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación:

En la Cuadro N° 11 y Gráfico N° 11, sobre la dimensión aspecto tangible observamos que los resultados de los encuestados manifiestan que el 36,5% tiene una mediana aceptación, el 21,3% le otorga una alta aprobación, y el 42,2% menciona una baja conformidad.

Concluyendo que existe un gran porcentaje de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, que consideran que se tiene una baja situación en el aspecto tangible en la entidad.

4.3. Prueba de hipótesis

Determinamos los siguientes parámetros para todas las hipótesis:

- a) **Determinación del estadístico de prueba:** Rho de Spearman
- b) **Nivel de confianza:** 95% ($\alpha = 0.05$).
- c) **Regla de decisión:** Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula
Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Formulamos la Hipótesis Nula (H_0)

No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

Formulamos la Hipótesis de Estudio (H_1)

Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

Cuadro N° 12: Correlación entre gestión administrativa y satisfacción de los pacientes

			Gestión administrativa	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	301	301
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	301	301

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

Fuente: Exportado del programa SPSS V26

Interpretación:

En el Cuadro N° 12 conseguimos representar la correlación entre la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023, donde se aprecia un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del orden de 0.918, lo que nos revela que existe una correlación positiva muy alta al tener mayor proximidad a la unidad.

De otra parte, es significativa, ya que el $p < 0,05$ y N 301 siendo el total de la población encuestada, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general, por lo cual se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

a) Prueba de hipótesis específica 1:

Formulamos la Hipótesis Nula (H_0)

No existe relación directa y significativa entre la planeación en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

Formulamos la Hipótesis de Estudio (H_1)

Existe relación directa y significativa entre la planeación en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

Cuadro N° 13: Correlación entre planeación y satisfacción de los pacientes

		Planeación	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,904**
		N	301
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,904**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	301

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

Fuente: Exportado del programa SPSS V26

Interpretación:

En la Cuadro N° 13 conseguimos simbolizar la correlación entre la planeación y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023, donde se aprecia un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del orden de 0.904, lo que nos revela que existe una correlación positiva muy alta al tener mayor proximidad a la unidad. De otra parte, es significativa, ya que el $p < 0,05$ y N 301 siendo el total de la población encuestada, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general, por lo cual se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la planeación en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

b) Prueba de hipótesis específica 2:

Formulamos la Hipótesis Nula (H₀)

No existe relación directa y significativa entre la organización en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

Formulamos la Hipótesis de Estudio (H₁)

Existe relación directa y significativa entre la organización en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

Cuadro N° 14: Correlación entre organización y satisfacción de los pacientes

		Organización	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	,871**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	301
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,871**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	301

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

Fuente: Exportado del programa SPSS V26

Interpretación:

En la Cuadro N° 14 conseguimos representar la correlación entre la organización y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023, donde se aprecia un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del orden de 0.871, lo que nos revela que existe una correlación positiva alta al tener mayor proximidad a la unidad.

De otra parte, es significativa, ya que el $p < 0,05$ y N 301 siendo el total de la población encuestada, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general, por lo cual se concluye que:

Existe relación directa y significativa entre la organización en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

c) Prueba de hipótesis específica 3:

Formulamos la Hipótesis Nula (H₀)

No existe relación directa y significativa entre la dirección en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

Formulamos la Hipótesis de Estudio (H₁)

Existe relación directa y significativa entre la dirección en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

Cuadro N° 15: Correlación entre dirección y satisfacción de los pacientes

		Dirección	Satisfacción de los pacientes	
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,937**	
		N	,000	
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	.	301
		Sig. (bilateral)	,937**	1,000
		N	,000	. 301

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

Fuente: Exportado del programa SPSS V26

Interpretación:

En la tabla 17 conseguimos representar la correlación entre la dirección y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023, donde se aprecia un coeficiente de correlación de

Rho de Spearman del orden de 0.937, lo que nos revela que existe una correlación positiva muy alta al tener mayor proximidad a la unidad.

De otra parte, es significativa, ya que el $p < 0,05$ y N 301 siendo el total de la población encuestada, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general, por lo cual se concluye que:

Existe relación directa y significativa entre la dirección en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

d) Prueba de hipótesis específica 4:

Formulamos la Hipótesis Nula (H_0)

No existe relación directa y significativa entre el control en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

Formulamos la Hipótesis de Estudio (H_1)

Existe relación directa y significativa entre el control en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

Cuadro N° 16: Correlación entre control y satisfacción de los pacientes

		Control	Satisfacción de los pacientes	
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,916**	
		N	,000	
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	.	301
		Sig. (bilateral)	,916**	,000
		N	,000	.

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

Fuente: Exportado del programa SPSS V26

Interpretación:

En la Cuadro N° 16 conseguimos representar la correlación entre el control y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023, donde se aprecia un coeficiente de correlación de Rho de Spearman del orden de 0.916, lo que nos revela que existe una correlación positiva muy alta al tener mayor proximidad a la unidad.

De otra parte, es significativa, ya que el $p < 0,05$ y N 301 siendo el total de la población encuestada, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general, por lo cual se concluye que: Existe relación directa y significativa entre el control en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

4.4. Discusión de resultados

En relación a nuestro objetivo general los resultados revelan una conexión significativamente alta entre la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de oncología del Hospital I – Huariaca EsSalud durante el año 2023. La relación de Spearman (ρ) obtenida, con un valor de 0,918, sugiere una relación fuerte y positiva entre estas dos variables estudiadas.

Esta obtención fundamental entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes indica que una administración eficiente y efectiva está intrínsecamente ligada a una mayor satisfacción por parte de los pacientes que reciben atención oncológica. Es importante resaltar que una proximidad cercana a 1, como la observada en este estudio, sugiere que en medida que mejore la gestión administrativa, también tiende a aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes.

Este hallazgo respalda la noción de que la calidad de la atención médica no puede apartarse de la gestión administrativa que la respalda. Una gestión

organizada y coordinada, que aborda adecuadamente la protección de recursos, la comunicación interna, los procesos operativos y la planificación estratégica, se convierte en una experiencia más positiva para los pacientes. Los resultados indican que una gestión administrativa deficiente podría tener un impacto negativo en la percepción de los pacientes sobre la atención que reciben.

Sin embargo, es decisivo reconocer que la conexión no implica causalidad directa. Aunque se ha identificado una relación estrecha entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes, otros factores contextuales consiguen influir en esta relación. Por lo tanto, se recomienda un análisis más detenido de las dimensiones específicas de la gestión administrativa que pueden estar contribuyendo de manera más significativa a la mejora de la satisfacción del paciente.

En resumen, manifestamos que los resultados logrados a través de la confirmación de Spearman respaldan la hipótesis inicial de que existe una relación positiva y fuerte entre la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Oncología del Hospital I – Huariaca EsSalud.

Estos resultados acentúan la importancia de una gestión administrativa eficiente y efectiva como elemento primordial para suministrar una atención oncológica de calidad y mejorar la experiencia global de los pacientes de este nosocomio.

Nuestros resultados guardan relación con las encontradas por Mendoza (2019) “Existe correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa, durante el año 2019” (p. 52).

Respecto a la hipótesis específica 1, la correlación entre la planeación y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023, nos da un resultado de 0.904, lo que nos revela que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión planeación y la variable satisfacción de los pacientes.

En relación a la hipótesis específica 2, la correlación entre la organización y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023, nos da un resultado de 0.871, lo que nos revela que existe una correlación positiva alta entre la dimensión organización y la variable satisfacción de los pacientes.

En función a la hipótesis específica 3, la correlación entre la dirección y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023, nos da un resultado de 0.937, lo que nos revela que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión dirección y la variable satisfacción de los pacientes.

En relación a la hipótesis específica 4, la correlación encontrada entre el control y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023, nos da un resultado de 0.916, lo que nos revela que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión control y la variable satisfacción de los pacientes.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados hallados con la correlación del Rho de Spearman:

1. Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, presentando un coeficiente de correlación de 0,918** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), revelando una relación directa y significativa entre las variables estudiadas; así mismo el nivel de la gestión administrativa es percibido en un nivel medio por el 38,2% de los pacientes.
2. Existe una relación directa y significativa entre la planeación y la satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, presentando un coeficiente de correlación de 0,904** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), revelando una relación directa y significativa entre la dimensión y la variable estudiada; así mismo el nivel de planeación es percibido en un nivel medio por el 45,5% de los pacientes.
3. Existe una relación directa y significativa entre la organización y la satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, presentando un coeficiente de correlación de 0,871** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), revelando una relación directa y significativa entre la dimensión y la variable estudiada; así mismo el nivel de organización es percibido en un nivel bajo por el 45,8% de los pacientes.
4. Existe una relación directa y significativa entre la dirección y la satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, presentando un coeficiente de correlación de 0,937** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), revelando una relación directa y significativa entre la dimensión y la

variable estudiada; así mismo el nivel de dirección es percibido en un nivel medio por el 41,9% de los pacientes.

5. Existe una relación directa y significativa entre el control y la satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, presentando un coeficiente de correlación de 0,916** y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), revelando una relación directa y significativa entre la dimensión y la variable estudiada; así mismo el nivel de control es percibido en un nivel bajo por el 36,9% de los pacientes.

RECOMENDACIONES

A los encargados del Hospital I – Huariaca EsSalud, se les recomienda:

1. Fortalecer la relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes, contribuyendo así a la continua mejora de la atención oncológica en el Servicio de Oncología del Hospital I – Huariaca EsSalud, mediante la capacitación regular al personal administrativo y médico en áreas de gestión y atención al paciente, asegurando que estén equipados con las habilidades necesarias para ofrecer un servicio integral y de alta calidad.
2. Evaluar y mejorar continuamente los procesos administrativos para reducir tiempos de espera, eliminar redundancias y agilizar la atención al paciente, favoreciendo así a una experiencia más fluida y satisfactoria de sus pacientes.
3. Implementar protocolos claros y estandarizados para la organización de citas, seguimiento de tratamientos y comunicación con los pacientes, garantizando una atención consistente y de alta calidad.
4. Establecer un sistema sistemático de recopilación de comentarios y opiniones de los pacientes sobre su experiencia, con el propósito de identificar áreas de mejora y ajustar la dirección administrativa según las necesidades y perspectivas del paciente.
5. Establecer un sistema de control regular de indicadores clave de satisfacción del paciente y eficiencia administrativa, permitiendo una evaluación constante y la toma de medidas correctivas oportunas y trascendentes para el bienestar de sus pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alfaro Rodriguez, M. R. (2021). Gestión administrativa y calidad de atención al paciente en consultorios externos del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote–2021. [Tesis de grado] Universidad Cesar Vallejo.
2. Almanza, M. (10 de 2022). Análisis de la organización y atención de emergencias en un Hospital de III Nivel. Redalyc, 9. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4260/426041215005.pdf>
3. Amador, J. (2003). Proceso Administrativo. Recuperado de <http://www.elprisma.com/apuntes/> administración de empresas proceso administrativo.
4. Angelina, W., & Vera, M. (Diciembre de 2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Repositorio, 5. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/TUCSG-POS-MGSS-115.pdf>
5. Anzola, S. (2002). Administración de pequeñas empresas. México: Editorial McGrawhill.
6. Barrera, C. S. (2011). La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Sinaloa México).
7. Bernal Torres, C. A. (2007). Introducción a la administración de las organizaciones. Enfoque global e integral. México: Pearson Educación de México.
8. Bolton, R. N. y Drew, J.H. (1991). A Multistage Model of Customers' Assessment of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 17, 375 – 384

9. Bonavida F. C. & Gasparini, L. (2020). El Impacto Asimétrico de la Cuarentena. CEDLAS, 1-20.
10. Bowen, C. y Vaca, T. (2015). Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa de libro pernos de la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil: S.ed. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream>.
11. Bustamante, P., Avendaño Cañas, D., Camacho Martín , B., Ochoa Alvarado , E., Alemany, F. X., Asenjo, M., . . . Sánchez Sánchez , M. (2013). Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. *Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*, 25. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4268631> Cadotte, W. R. (1987). Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *J Marketing Res*, 24, 305–14.
12. Córdoba, M. (2013). *Formulación y Evaluación de Proyectos* (2da ed.). Bogotá: ECOE.
13. Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGrawhill.
14. Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*, 17(1), 22–29. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(02\)77470-8](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(02)77470-8)
15. Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*, 17(1), 22–29. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(02\)77470-8](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(02)77470-8)
16. Donabedian, A. (1995). *Calidad de Atención a la Salud Instituto Nacional de salud Pública, México, Vol. 2, N° 3. 1995. Pág.8.*

17. Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista INNOVAR*, 15(25), 64–80.
18. Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46, e2146.
19. Fassio, A. (2016). *Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional*. Eudeba.
<https://elibro.net/es/lc/undac/titulos/119719>
20. Feigenbaum, A. (1961). *Total quality control* (McGraw-Hi). Washington. Galdys
21. Fournier, S. y Mick, D.J. (1999). Rediscovering Satisfaction. *Journal of Marketing*, 63, 5-23
22. Gamella Pizarro, C., Sánchez Martos, J., González Armengol, J. J., & Fernández Pérez, C. (2014). Impacto de una unidad de atención e información a la familia y los acompañantes del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios en la mejora del grado de satisfacción. *Emergencias*, 26, 114– 120.
23. Hoffman, D., & Bateson, J. (2010). *Service marketing: concepts, strategies, and cases*. (Cenage Lea). Ohio.
24. Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Marketing*. Madrid: Pearson
25. Lovelock, C. H., Vandermerwe, S., Lewis, B., & Fernie, S. (2004). *Services Marketing* (Vol. 2). Edinburgh.
26. Marín, Y. (2011). *Evolución y precursores de la gestión administrativa*. Recuperado de [https://es.slideshare.net/luis/origen.evolución y precursores de la gestión administrativa](https://es.slideshare.net/luis/origen.evolución-y-precursores-de-la-gestión-administrativa).

27. Mendoza Vilela, J. E. (2019). Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura, 2019. [Tesis de Pregrado]. Universidad San Pedro.
28. Minaya Pantoja, K. E. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de salud de Hualmay. [Tesis de grado]. Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión.
29. Mira JJ, Rodríguez J, Tirado S, S. E. (2000). Semejanzas y diferencias entre satisfacción y calidad percibidae. *Rev Calidad Asistencial*, 5, 36–42.
30. Morales-Sánchez, L. G., & García-Ubaque, J. C. (2017). Gestión de la crisis del sistema de salud en Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 19, 129-133.
31. Morales-Sánchez, L. G., & García-Ubaque, J. C. (2017). Gestión de la crisis del sistema de salud en Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 19, 129-133.
32. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
33. Quiñonez, A. (Junio de 2017). Gestion de servicio de emergencias y la satisfaccion de los usuarios internos y externos en el Hospital P. Alberto Buffoni. (Noriega, Ed.) *Dspace*, 17(6). Fonte: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7653>
34. Terry, G. (1986). Principios de administración. México: Continental.
35. Tigani, D. (2006). Excelencia en Servicio (1o edición).
36. Vásquez Alva, N. (2018). Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa-San Martín-2018. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo.

37. Vasquez, J. N. V. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. In *Crescendo*, 11(1), 67-80.
38. Villegas, B., Reyes, Y.; Pérez, J., y, Maldonado, J. (2016). Estrategias de Organización para la Mejora de la Gestión Administrativa en las Empresas. *Pistas Educativas* 121.
39. Zapata, A., Murillo, G., & Martínez, J. (2006). *Organización y management*. México:
40. Zeithaml, V., Bitner M. y Gremler, D. (2009). *Mercadotecnia de Servicios*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 01: Instrumentos de recolección de datos

Gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023

Este instrumento tiene el objetivo de recoger información sobre su conocimiento acerca de la Gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023, su información es completamente anónima.

Instrucciones: Marque con una X, según corresponda según la escala de calificación.

Señale o marque el que más se ajuste a su realidad:

- 1.- Totalmente en desacuerdo 2.- Moderadamente en desacuerdo
3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- Moderadamente de acuerdo
5.- Fuertemente de acuerdo

Variable Nivel de satisfacción	1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad					
1. El médico le atendió en el horario programado					
2. Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada					
3. Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad					
4. Su historia clínica se encontró disponible para su atención					
5. Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado					
5. Considera que la receta emitida por el médico va solucionar su problema de salud					
Dimensión: Capacidad de respuesta					
7. Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta externa fue rápida					
8. La atención de los diferentes servicios (análisis, exámenes, farmacia) fue rápida					
9. El personal médico del área de servicio de oncología se muestra siempre dispuesto a ayudarlo					
10. El personal médico mostro interés en solucionar su problema de salud					
11. Los carteles, letreros permiten a los usuarios del consultorio de oncología orientarse en las instalaciones del Hospital I Huariaca EsSalud.					
12. Comprendió la explicación que el personal médico le brindo sobre su estado de salud					
Dimensión: Seguridad					
13. Durante su atención en el servicio del consultorio de oncología se respetó su privacidad					

14. Usted confía en contar detalles de su problema de salud al personal médico					
15. El personal que le atendió le brindo confianza y seguridad y conoce su función					
16. El personal médico le realizo un examen minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
17. El personal le brindo tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
18. El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia					
Dimensión: Empatía					
19. El personal médico cuando le atendió lo llamo por su nombre.					
20. El personal médico conocía su historia clínica evidenciando conocimiento sobre su problema de salud					
21. El personal del Hospital I Huariaca EsSalud reconoce la prioridad de su estado de salud.					
22. Usted se muestra satisfecho con la atención recibida en el servicio de oncología del Hospital I Huariaca EsSalud.					
Dimensión: Elementos tangibles					
23. Considera que el equipamiento en el servicio de oncología del Hospital I Huariaca EsSalud está disponible para su uso.					
24. Para usted el servicio de oncología del Hospital I Huariaca EsSalud cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio.					
25. Usted considera que el mobiliario del Hospital I Huariaca EsSalud es cómodo.					
26. Evidencia que las instalaciones se encuentran limpias con olores agradables.					
27. Considera que el personal administrativo del servicio de oncología del Hospital I Huariaca EsSalud se encuentra adecuadamente vestido.					
28. El personal médico emplea uniformes para una fácil identificación.					

Variable Gestión Administrativa					
Dimensión: Planeación					
1. El director del Hospital I Huariaca EsSalud toma decisiones oportunas para brindar una atención adecuada de consulta de oncología.					
2. La dirección del Hospital I Huariaca EsSalud racionaliza los recursos para una adecuada atención del servicio de consulta de oncología.					
3. El director del Hospital I Huariaca EsSalud inspira al personal administrativo y de salud para brindar un buen servicio en la atención de oncología.					
4. El director del Hospital I Huariaca EsSalud motiva al personal para mejorar su desempeño en la atención de oncología.					
5. El director del Hospital I Huariaca EsSalud integra a su personal para el apoyo en el servicio de atención de oncología.					
6. Usted evidencia que el personal director del Hospital I Huariaca EsSalud trabaja en equipo					
Dimensión: Organización					
7. Usted considera que el personal director del Hospital I Huariaca EsSalud realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución					
8. Para usted la dirección hace cumplir las políticas de atención del Hospital I Huariaca EsSalud					
9. Para usted en los programas del Hospital I Huariaca EsSalud consideran a los usuarios de consulta en oncología.					
10. Los proyectos del Hospital I Huariaca EsSalud están dirigidos para mejorar el servicio de consulta en oncología.					
11. Para usted la dirección del Hospital I Huariaca EsSalud contempla las necesidades del servicio de atención de consulta en oncología.					
12. Considera usted que la dirección conoce la problemática en la atención de consulta en el servicio de oncología.					
Dimensión: Dirección					
13. Evidencia que el personal del área de servicio de oncología. trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad					
14. Observa una comunicación adecuada entre el personal del servicio de oncología.					
15. Usted ha evidenciado algún conflicto entre el personal de área del servicio de oncología.					
16. Considera que el personal de servicio de oncología tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades.					

17. Para usted el personal del área del servicio de oncología están capacitados en su función.					
18. Para usted el personal del área del servicio de oncología están capacitados en su función.					
19. El personal del área de servicio de oncología hace uso adecuado de los recursos con los que cuentan.					
20. Considera que el área de servicio de oncología cuenta con los recursos necesarios para un adecuado desempeño de su función					
Dimensión: Control					
21. La dirección del Hospital I Huariaca EsSalud monitorea al personal para el cumplimiento adecuado de sus funciones					
22. La dirección del Hospital I Huariaca EsSalud motiva a cumplir adecuadamente el servicio que se brinda en la atención en el servicio de oncología.					
23. Le han evaluado sobre su satisfacción en el servicio de oncología.					
24. Considera que la dirección retroalimenta al personal para mejorar su desempeño en el servicio de oncología.					

Fuente de referencia: Vásquez Alva, N. (2018).

Pasco, marzo 2023

ANEXO 02: Procedimiento de validez de confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : ~~Mag. Kevin L. FLORES BRAVO~~
 Cargo o Institución donde labora : ~~Docente del~~ Programa de Estudios de Administración.
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Autor del Instrumento : ~~Bach. Natalia Cynthia QUINTANA ATENCIO y Bach. Katerin Gray HUAMALI LOPEZ~~
 Título : Gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huarlaca Es Salud, 2023.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
21. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables															X					
22. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
23. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
24. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna															X					
25. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica															X					
26. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
27. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las Habilidades directivas y Desempeño laboral															X					
28. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.															X					
29. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones															X					
30. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

Cerro de Pasco, 20 de mayo del 2024.


 Mag. Kevin L. FLORES BRAVO
 DNI N° 75269597

Procedimiento de confiabilidad

Confiabilidad del Instrumento de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	24

Fuente: SPSS V.26

Confiabilidad del Instrumento de la variable satisfacción de los pacientes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	28

Fuente: SPSS V.26

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023?	Identificar la manera que se relaciona la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.	Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.	<p>VARIABLE 1 Satisfacción de los pacientes <u>DIMENSIONES</u> Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad. Empatía Aspectos Tangibles.</p> <p>VARIABLE 2 Gestión Administrativa <u>DIMENSIONES</u> Planeación Organización Dirección Control</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo – correlacional</i></p>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>		<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico: Hipotético Deductivo</i></p>
Pe1. ¿Cómo se relaciona la planeación en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud 2023?	Oe1 Encontrar la relación entre la planeación en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.	He1 Existe relación directa y significativa entre la planeación en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.		<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Según la investigación tiene el enfoque cuantitativo. Con diseño no experimental de corte transversal</p>
Pe2. ¿Cómo se relaciona la organización en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023?	Oe2 Demostrar la relación entre la organización en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.	He2 Existe relación directa y significativa entre la organización en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.		<p>POBLACIÓN: 1372 pacientes en el mes de marzo 2023, en el área de oncología.</p> <p>MUESTRA: 301 pacientes.</p>
				<p>TÉCNICA: Encuestas, Observación.</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario.</p>
Pe4. ¿Cómo se relaciona el control en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023?	Oe4 Demostrar la relación entre el control en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.	He4 Existe relación directa y significativa entre el control en la gestión administrativa y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de oncología en el Hospital I – Huariaca EsSalud, 2023.		