

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele
consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Edgar Aleksej Vega Lizarme
Carlos Enrique Hugo Soto

Asesor:

Mtro. Alcides Alberto Flores Sáenz

Lima, julio del 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Alcides Alberto Flores Sáenz, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”** de los autores Edgar Aleksej, Vega Lizarme y Carlos Enrique, Hugo Soto, tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 09 días del mes de agosto del año 2023.



Mtro. Alcides Alberto Flores Sáenz

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 18 días del mes de Julio del año 2023 siendo las 11:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Santos Víctor Burgos Chávez, el secretario: Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna, como miembro: Mg. Yessica Del Rocío Erazo Ordoñez y el asesor Mg. Alcides Alberto Flores Saenz, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *"Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta en un policlínico FEBAN de Lima, 2022"* de los Bachilleres:

- a. Edgar Aleksey Vega Lizarme
- b. Carlos Enrique Hugo Soto

Conducente a la obtención del Título profesional de *Licenciado en Administración y Negocios Internacionales*,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): *Edgar Aleksey Vega Lizarme*

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	MUY BUENO	SOBRESALIENTE

Candidato (a): *Carlos Enrique Hugo Soto*

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	MUY BUENO	SOBRESALIENTE

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022

Administrative management and user satisfaction of teleconsultation in a FEBAN Polyclinic in Lima, 2022

Carlos Enrique Hugo Soto (Orcid: 0009-0006-7659-5954)¹, Edgar Aleksej Vega Lizarme (Orcid: 0009-0005-9591-2188)

¹ Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración

Resumen

El presente estudio tuvo el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022. El enfoque fue cuantitativo y de diseño correlacional, no experimental, aplicado a una población de estudio en el que participó un total de 150 usuarios. Así mismo, el instrumento utilizado para evaluar la dimensión gestión administrativa, se ha elegido el instrumento elaborado por Fenco (2021) titulado: "Cuestionario de gestión administrativa", el mismo que fue sometido a validación obteniendo una confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0,948, y el instrumento utilizado para evaluar la variable de satisfacción del usuario, fue elaborado por Fenco (2021). Se alcanzó una confiabilidad de ,975 en Alfa de Cronbach lo que evidencia estabilidad para poder ser aplicada a la población de este estudio. Se concluyó, que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de tele consulta y se constató el resultado de una correlación moderada, positiva y directa y un (rho) de 0.580 y un valor de significancia inferior al 5%.

Abstracts

The current study had the purpose of determining the relationship that exists between administrative management and user satisfaction of teleconsultation in a FEBAN Polyclinic in Lima, 2022. The quantitative approach and correlational, non-experimental design, applied to a study population where A total of 150 users participated. Likewise, the instrument used to evaluate the Administrative Management dimension, the instrument prepared by Fenco (2021) entitled: "Administrative Management Questionnaire", the same one that was submitted to validation, obtaining a reliability by Cronbach's Alpha of 0.948, has been chosen. and the instrument used to evaluate the user satisfaction variable was developed by Fenco (2021). A reliability of .975 was reached in Cronbach's Alpha, which shows stability to be able to be applied to the population of this study. It was concluded that there is a statistically significant relationship with the administrative management and the satisfaction of the teleconsultation user and the result of a moderate, positive and direct correlation and a (rho) of 0.580 and a significance value of less than 5%.

Palabras clave

Gestión administrativa, satisfacción del usuario, planificación, organización, dirección y control

Keywords

Administrative management, user satisfaction, planning, organization, direction, and control

1. Introducción

Según Giraldo (2020), la salud es considerada una prioridad mayor en todo país y para garantizarla, es necesario asegurar a los ciudadanos un adecuado nivel de vida, lo que a su vez, impulsará el crecimiento social y económico. Además, Soto (2019) indica que las deficiencias en el sector de salud afectan principalmente a los sectores más pobres, por lo que se busca mejorar la calidad de los servicios de salud a través de una gestión estratégica. Por su parte, Campos (2020) señala que una buena administración de los recursos es esencial para garantizar la calidad de la atención sanitaria de manera más eficiente. Ozturk et al. (2019) sostienen que, la comunicación efectiva es clave en la gestión administrativa, la que ayudará a mejorar la eficiencia de los procesos y la calidad del servicio en salud. Finalmente, Bryson et al. (2018) indican que los centros de salud privados son más competitivos en términos de calidad de servicios, en comparación con los hospitales públicos que a menudo, enfrentan problemas administrativos y de políticas internas para establecer la calidad de manera efectiva.

Debido a los cambios en la sociedad y las expectativas del consumidor actual, es beneficioso considerar de antemano los diferentes escenarios posibles como parte de la gestión. La pandemia global ha llevado a que la innovación de la tele consulta se convirtió en una oportunidad que ha sido aprovechada por las entidades de salud que la han implementado oportunamente (Márquez, 2020). Los beneficios de los recursos virtuales y las tecnologías de la información y la comunicación en la atención médica han sido demostrados (Battaglio et al., 2019). Tanto para el personal de salud como para los pacientes, la experiencia de la teleconsulta ha sido desafiante y novedosa (Bryson & George, 2020). La conectividad virtual ha permitido la realización de consultas de manera segura, reduciendo el riesgo de contagio durante la cuarentena para ambas partes, médico y paciente. Sin embargo, las experiencias en este campo necesitan una evaluación de calidad referente a la gestión como de “la satisfacción del usuario”, como también existen tantas ventajas y limitaciones debido a las características propias de la modalidad virtual.

En el contexto actual, el estudio se centró en el policlínico privado que ha trasladado sus atenciones del modo presencial al virtual, considerando la teleconsulta como un recurso importante para satisfacer los requerimientos de los pacientes. Sin embargo, es fundamental evaluar si esta modalidad de atención médica, puede extenderse más allá de las condiciones provocadas por la pandemia global. El perfil de la investigación permitirá evaluar la gestión administrativa y la relación que existe entre ella y “la satisfacción del usuario con la teleconsulta”. Los resultados obtenidos proporcionarán información significativa para tomar decisiones y mejoras en la gestión de esta nueva modalidad de atención médica. Además, la investigación seguirá los lineamientos de las exigencias científicas propias de una investigación académica, analizando los datos cuantitativos para inferir conclusiones y realizar propuestas. De esta manera, se podrán ampliar las investigaciones sobre ambas variables y contribuir a la documentación para futuras investigaciones relacionadas con la teleconsulta en el ámbito nacional. Los beneficiarios de esta investigación son los usuarios del policlínico FEBAN en Lima, que utilizan el servicio de teleconsulta. Los beneficios que se esperan son mejoras en el proceso administrativo que se reflejen en la experiencia de los clientes del policlínico.

Con relación a los antecedentes internacionales encontramos aportes de autores sobre: Los **antecedentes internacionales**, que enfatizan la investigación son: Peñaherrera et al., (2022) en su trabajo, la conclusión principal fue que depende de las decisiones adoptadas por

los gerentes de las empresas, quiénes deben hacer una reflexión con relación al aspecto financiero. Por lo tanto, es crucial que los gerentes tomen decisiones informadas que equilibren las ganancias financieras con la eficiencia de la gestión de inventario. Según, Peña et al., (2022) los investigadores concluyen que la secuencia del proceso aplicado en la cooperativa es limitada, debido a la falta de capacitación de sus miembros y a su baja escolaridad. Además, las tareas no están transparentadas ni coordinadas y representa un peligro ante la fuerte competencia en el mercado. Con relación al estudio, Panchana, (2021) concluyó que la atención insuficiente y la falta de consideración hacia las necesidades de los usuarios, fueron los principales problemas encontrados, mientras que la atención adecuada y el trato amable y respetuoso, fueron los indicadores más favorables. Asimismo, se confirmó una correlación estadísticamente reveladora entre las variables, empatía y satisfacción del usuario. Por otro lado, Jaramillo et al., (2020) concluyó que se obtuvieron valoraciones de satisfacción de hasta el 80% en las expectativas y percepciones, se igualaron factores significativos como la satisfacción y percepción de los usuarios. En su estudio, también se aplicaron las bases teóricas sobre la calidad de atención y satisfacción del servicio. Con relación al tema, Ventura, (2021) concluyó que tanto “la gestión administrativa como la motivación” tienen un efecto sobre la producción de la compañía de productos naturales IPIFA, y se desestimó la hipótesis nula. Para, Fernández et al., (2020) concluyeron que es fundamental mejorar la autoconfianza y la satisfacción de los usuarios, y que sería apropiado utilizar el Modelo de Promoción de la Salud para alcanzar este propósito. Arias, (2019) llegó a la conclusión de que los encargados de atender a los usuarios en el GADM-S carecían de las habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente su trabajo.

Con relación al análisis de los estudios nacionales, se encuentran aportes de: según, Gamero, (2021) se concluyó que si existe correlación altamente significativa entre la satisfacción de los usuarios externos y la gestión administrativa del Centro de Atención Primaria II Luis Palza Lévano EsSalud, Tacna. También admitió, Cabana, (2018) que la aplicación de una gestión administrativa eficiente y de calidad, puede reducir el nivel de insatisfacción del usuario en las empresas de salud de la Región Callao. En consecuencia, resulta esencial que las clínicas establezcan una planificación de calidad que contemple principios, recursos y métodos organizados de manera estratégica para involucrar a toda la institución hospitalaria y cumplir con las demandas de los usuarios con el menor costo posible.

Según, Polanco (2022) se concluyó que existe correlación (ρ) de 0.984 y un p-valor inferior a 0.01. Esto significa que la forma en la que se maneja la administración del CAFAE Sector Educación incide en la satisfacción de los usuarios al realizar sus trámites. Por lo tanto, se sugiere que se ejecute la adopción de medidas que ayuden a optimizar “la calidad de los procedimientos administrativos”, con el propósito de asegurar la satisfacción que los consumidores requieren. En efecto, Fuentes, (2018) evidenció que hay una “relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua”. Igualmente, Isique, (2021) su resultado fue que el nivel de gestión administrativa se fracciona en nivel bajo (10%), medio (68%) y alto (22%) y el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,649, siendo directa moderada entre las variables aplicadas al usuario. Con respecto a, Dominguez, (2018) se concluyó que “no existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Distrital de Chinchao, 2018”. Por otra parte, Pariamachi & Rurush (2022) encontraron una correlación significativa entre las variables estudiadas, lo que se confirmó con un p-valor de 0.000 y un Rho de Spearman de 0.854. Esto evidencia una relación considerable entre las variables examinadas. De manera similar, Sam

(2021) concluyó que la gestión administrativa está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en la institución educativa pública de Pacasmayo.

Con respecto al vacío del conocimiento, se deberían tener en cuenta los puntos siguientes como la capacidad de cambiar las políticas de inventario, ampliar las capacitaciones de sus miembros, se debe de definir el proceso administrativo con el fin de que la valoración de los usuarios y en la satisfacción sea considerada "la calidad de atención". Así mismo, se debería de extender a la producción, mejorar la autoeficacia y considerar las mejoras o innovación en los modelos de promoción en salud. Sin embargo, en este trabajo de investigación se afianzaron las mejoras en la optimización de la gestión administrativa, con el propósito de dar un servicio de alta calidad al consumidor.

De acuerdo con Chiavenato (2019), la variable "gestión administrativa" se define como el proceso mediante el cual se planifican, dirigen, organizan y controlan los recursos de una organización con el fin de lograr objetivos específicos. Estos objetivos se convierten en acciones concretas con actividades específicas, y se evalúan en la jerarquía de la estructura de las instituciones. De acuerdo con Stroińska, (2020) explica la gestión administrativa como el conjunto de acciones que van a permitir utilizar recursos humanos, materiales y financieros de la organización cuyo propósito es alcanzar un objetivo con mejores resultados. De acuerdo con el concepto tradicional, la "gestión se relaciona con administración" el mismo que se entiende como "hacer/diligenciar hacia un logro de objetivos" (González, et. al., 2020). Igualmente, Prasad (2020) refiere que el término inglés "management" tiene estrecha relación con el término gestión, el mismo que traducido en un inicio al español era "administración" y en la actualidad es gestión de organización, la misma que se refiere al conjunto de conocimientos modernos y sistematizados con relación a los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de acciones de la organización, la misma que está en interacción en el contexto social, orientado por la nacionalidad social y técnica. Así también, el concepto de gestión ha ido evolucionando a la par con el cambio de las situaciones sociales. Pattawe, et. al., (2022) sostienen que a medida que las condiciones sociales han ido cambiando, la concepción de gestión ha ido evolucionado, influenciando en tres momentos históricos (en la teoría de la administración y gestión) el desarrollo de la segunda post guerra, la crisis de los años 30 y los cambios que se dieron por la tecnología /telecomunicación.

Con respecto, Catillo, (2019) menciona los modelos teóricos de la variable gestión administrativa y destaca el modelo Deming de gestión administrativa, que fue adaptado por primera vez en Japón para lograr el mejor control de calidad empresarial. El objetivo del modelo es lograr que la empresa, trabaje en conjunto y satisfaga las necesidades de los clientes actuales y potenciales, para alcanzar los objetivos y metas deseados; la gestión administrativa consta de cuatro elementos: planificación, ejecución, evaluación y actuación, y se rige por la consecución de metas. Se ejecutan las propuestas, se miden los resultados y se realiza una retroalimentación, para reconocer los puntos a optimizar y asegurar una mejora continua.

Según Matsumoto (2014) quien menciona a (Zeithaml et al.1988) y su modelo Servqual para evaluar la calidad del servicio al cliente. El modelo se enfoca en medir la discrepancia entre las expectativas del cliente, y su percepción después de haber adquirido los productos o servicios ofrecidos. Para evaluar el servicio, el modelo propone varias dimensiones, como: la familiaridad entre la empresa y el cliente, la seguridad, la imagen de la organización, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles, y es utilizado por muchas empresas para comprender cómo los consumidores perciben la calidad del servicio al cliente y para satisfacer sus expectativas, la

que ayuda a fidelizarlos y asegurar futuras compras, siendo esencial para la supervivencia de la empresa.

Respecto de sus dimensiones, Fenton (2022) refiere que fue Henry Fayol quien planteó al principio cinco funciones administrativas: (controlar, organizar, planear, mandar y coordinar) afirmándose que ahora estas se resumieron a cuatro (organización, dirección, planeación y control).

Planear: para Chiavenato (2019) esto tiene que ver con la fijación de los objetivos y las metas a alcanzar, en un plazo establecido las mismas que pueden ser generales o específicas, pues se define como el cumplimiento de las metas definidas y programadas que se deberán establecer en un tiempo. Organización: Münch (2018) lo define como la asociación de uno o más instituciones, las mismas que actúan para lograr un objetivo común, que a su vez requieren trabajar en equipo y en concordancia con la misión de la compañía, para cumplir así, los roles de manera adecuada, en orden y bajo una secuencia. Dirección: Khan, et al. (2021) sostienen que para dirigir se deben tener colaboradores motivados, incentivados, alentados y una buena comunicación individual, así como grupal, para cumplir con lo planeado. Control: según Chiavenato (2019) es la función clave de la administración, que se encarga de asegurarse de que el proceso administrativo esté alineado con el logro de objetivos establecidos.

Según la variable 2: “satisfacción del usuario”, Minsa (2012) en la guía técnica para la evaluación y satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos refiere que “el nivel de ejecución que ofrece el establecimiento de salud para ejecutar los servicios, los que toman en cuenta las expectativas y percepción basados en las prestaciones ofertadas”. Según, Granados (2020), aunque los estudios sobre la “satisfacción del usuario” surgieron durante la época de los 70, fue en la última parte del siglo XX cuando se enfatizó en la optimización de la calidad del servicio al usuario. Según Vera y Medina (2018) es un elemento fundamental en las entidades de salud, la misma que asegura que las condiciones ofrecidas a los usuarios sean de calidad, y a su vez, respondan las exigencias del mercado. De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) se entiende como satisfacción del usuario, al cumplimiento de una necesidad/deseo de forma completa: el logro del fin deseado. Para Pastor (2018) es el resultado del proceso de comparación permanente entre experiencia y percepción subjetiva por un lado, y por el otro, objetivos y expectativas. De acuerdo con estas definiciones, las entidades de salud tienen la responsabilidad de que, al ser una necesidad importante de la sociedad, requieren de una mejora continua debido a que las exigencias del usuario sufren modificaciones en tanto las necesidades van siendo cubiertas unas tras otras (Terán et al., 2017).

El Servqual, creado por Zeithaml y sus colegas en 1993, es la herramienta indispensable más reconocida para medir la satisfacción del usuario en cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles, empatía y seguridad, mediante una contrastación entre las expectativas y percepciones del usuario.

Por otro lado, Posligua (2017) sugiere que la satisfacción del usuario se refleja en el menor número de reclamos sobre la “atención” involucrando no solamente a la “atención en salud”, sino a todos los elementos que contribuyen para dar la prestación, en ese sentido la satisfacción responde a todas las variables que intervienen al momento de ofertar el servicio de calidad.

Según, Bayol et al., (2000) **Modelo ECSI de satisfacción del usuario**. Este modelo consiste en una serie de factores que no pueden ser medidos directamente, factores latentes, cada uno de ellos operados por diversos indicadores. El ECSI se fundamenta en la experiencia positiva del usuario. Su estructura se compone de un conjunto de circunstancias que inciden en la

percepción de calidad, valor y expectativas, así como en las consecuencias de la satisfacción, tales como la fidelidad y la ausencia de quejas. Todo esto conforma un sistema interconectado de causas y efectos. Este método de análisis, se enfoca en entender no solo la experiencia inmediata del consumidor, sino también las causas y efectos de su satisfacción. El modelo está compuesto por seis elementos interconectados entre sí: (1) la satisfacción del cliente, que es la variable principal que mide la actitud del consumidor, después de su experiencia de compra o consumo; (2) la calidad del servicio, referida a la utilidad y aceptabilidad del servicio para el cliente; (3) la calidad del producto, referida a la percepción y nivel de satisfacción del cliente con el producto; (4) el valor percibido, que representa la relación entre la calidad percibida y el precio pagado; (5) la imagen, referida a la percepción que el cliente tiene de la marca y las asociaciones que hace con el producto; y (6) la fidelidad, que es el compromiso emocional que el cliente tiene con la compañía y se relaciona con la intención de recompra, la tolerancia a variaciones de precios y la disposición a recomendar el producto a otros. La fidelidad es esencial para garantizar ingresos futuros y minimizar la posibilidad de abandono.

En otro sentido, según UOC (2021), se presenta el modelo de satisfacción del usuario propuesto por (Kano,1984), cuyo propósito principal es ayudar a los equipos a clasificar e integrar las necesidades y atributos valorados por los clientes en los productos y servicios que se desarrollan. El modelo identifica seis condiciones de atributos de calidad, siendo las tres primeras las que influyen directamente en la satisfacción del usuario. Los factores básicos, que son insatisfactorios y obligatorios, representan los requisitos mínimos que causarán insatisfacción si no se cumplen, pero que no generarán satisfacción si se cumplen o superan. Por otro lado, los factores de entusiasmo, que son satisfactorios y atractivos, incrementan la satisfacción del cliente si se cumplen, pero no generan insatisfacción si no se cumplen.

Los factores de desempeño generan satisfacción, si el rendimiento es alto y descontento si el rendimiento es bajo.

Las diferentes categorías de calidad de los productos. Las cualidades indiferentes no tienen importancia para el cliente, mientras que las cualidades cuestionables no están claras si son esperadas o no. Por otro lado, las cualidades inversas son características del producto que no son esperadas por el cliente.

Según, Bassa (2011) hace referencia al modelo Servqual desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) para evaluar la satisfacción del usuario. Esta técnica es utilizada para comparar la calidad del servicio que proporciona una organización con las expectativas de calidad de sus clientes. Se basa en la experiencia y permite que la empresa recoja las percepciones de los clientes sobre el servicio brindado, las mide con relación a la calidad de la organización, y las compara con otra empresa que se considera "excelente".

El modelo considera los veredictos de los usuarios a través de búsquedas de información que se basan en diversas dimensiones de servicio. Los autores refinaron, condensaron y validaron las diez dimensiones originales para crear el modelo Servqual en 1988. Estas diez dimensiones se agruparon en cinco dimensiones. Los cinco elementos clave del modelo Servqual, son: tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, garantía y empatía. Estos elementos permiten a las empresas medir su nivel de calidad de servicio en cada una de estas áreas, lo que es fundamental para el modelo Servqual.

Según, el Ministerio de Salud del Perú, MINSA (2012) considera que la satisfacción del usuario se establece mediante el nivel de ejecución del establecimiento de salud, teniendo en cuenta expectativas/percepciones, las mismas que se basan en prestaciones ofertadas definiendo cinco dimensiones, las mismas que evaluarán la satisfacción del usuario: fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles. Fiabilidad: esta habilidad de ofrecer

con éxito el servicio de salud que ofrece el local. La capacidad de respuesta implica ofrecer una atención rápida a los usuarios o proveedores, en función de la demanda de una prestación y en el momento adecuado. Por su parte, la seguridad se refiere a la administración eficiente de los trabajadores que prestan el servicio de salud respecto al consumidor, y debe demostrar no solo conocimiento, sino también cortesía, confianza, comunicación y confidencialidad. Empatía: es cuando los colaboradores que ofertan la asistencia de salud siempre tendrán que ser empáticos con el interesado, para así brindarles una atención correcta a sus necesidades. Aspectos tangibles: se refiere al aspecto físico de la empresa de salud, los mismos que deberían guardar relación con los materiales de comunicación, instalaciones, comodidad, equipos, colaboradores, etc.

2. Materiales y método

Durante la realización de la investigación se empleó el método cuantitativo no experimental, con el que no se modificaron las variables y se realizó la observación de los fenómenos en cuestión tal como acontecieron naturalmente. De acuerdo con Hernández (2014) refiere que existen 2 enfoques principales en la investigación y son: enfoque cuantitativo y el cualitativo.

Asimismo, y por la naturaleza del problema el alcance fue descriptivo y correlacional buscando establecer la relación entre las variables de estudio. Según, Legra (2018), la investigación descriptiva se enfoca en examinar los elementos del ambiente que se están estudiando con el objetivo de establecer una conexión entre las variables que se están analizando. Además, Hernández y Mendoza (2018) establecen que la finalidad de la investigación descriptiva es medir las variables las cuales son tema de estudio realizando una contrastación de relación o no de manera significativa. Fue correlacional porque estableció el nivel de asociación entre las variables a través del tratamiento estadístico.

Con relación a la población según Hernández y Mendoza (2018) es un todo cuyo elemento presenta características similares cuya muestra es definida por sector poblacional recolectando datos comunes que representan a dicha población. Por su parte Bernal, (2010) sostiene que el tamaño de la muestra se estima siguiendo los criterios que ofrece la estadística cuyo método de muestreo que se utiliza para estimar el tamaño de una muestra dependerá del tipo de investigación a realizarse. En este estudio se empleó una muestra no probabilística, la misma que es sostenida por Otzen y Manterola (2017) como un tipo de muestreo que elige casos accesibles los que son contenidos en la investigación por tener facilidad y cercanía a los encuestados, por ello, se dio la posibilidad a todos los pacientes del Policlínico FEBAN de Lima para que puedan participar del estudio, inmediatamente después que recibieron una atención médica de las diversas especialidades, esta invitación fue hecha por los médicos que atendieron a los pacientes quienes en forma voluntaria decidieron participar llenando el formulario compartido por el agente de la salud. Se aceptaron como muestra de este estudio los pacientes que llevaron una teleconsulta con el médico especialista, llegando a participar un total de 150 pacientes.

Con relación a la tabla 1 se aprecian las diferentes características de la muestra obtenida, es decir, de los 150 participantes, en este caso, la población fue igual a la muestra, quienes decidieron formar parte del estudio, eran los pacientes que recibieron algún servicio en el Policlínico FEBAN de Lima, en su mayoría tenía entre 41 a 65 años (64,0%), son en su mayoría mujeres (53,3%), además, se desenvuelven en sus empresas en el área de ventanilla (22,0%) y recursos humanos (19,3%). Por lo usual, estos pacientes se atendieron en las especialidades de medicina general (24,0%) y oftalmología (22,7%), y tienen una recurrencia de 1 vez al mes

en su mayoría requiriendo los servicios de la clínica (34,0%).

Tabla 1. Característica de la población

Características de la población		n	%
<i>Edad</i>	34 a 40 años	48	32,0
	41 a 65 años	96	64,0
	> 66 años	6	4,0
<i>Género</i>	Masculino	70	46,7
	Femenino	80	53,3
<i>Área donde trabaja</i>	Administrativo	28	18,7
	Tesorería	18	12,0
	Recursos humanos	29	19,3
	Área de mantenimientos generales	22	14,7
	Ventanilla	33	22,0
	Botica	20	13,3
<i>Especialidad en la que fue atendido</i>	Cardiología	29	19,3
	Endocrinología	30	20,0
	Medicina general	36	24,0
	Medicina interna	21	14,0
	Oftalmología	34	22,7
<i>Frecuencia con la que visita el Policlínico FEBAN de Lima</i>	1 vez al mes	51	34,0
	2 veces al mes	38	25,3
	3 veces al mes	31	20,7
	> 4 veces al mes	30	20,0

Con respecto a la técnica de recolección de datos, según Hernández et al. (2014), un cuestionario se compone de preguntas relacionadas con una o más variables que deben estar en línea con el problema y las hipótesis planteadas. Por lo tanto, en este estudio se ha aplicado la encuesta como método de recojo de datos. La misma que fue ejecutada aplicando un cuestionario.

Criterio de exclusión e inclusión. Al emplear la encuesta se excluyeron a usuarios menores de 33 años, como también a usuarios que no gustaban del servicio de teleconsulta. Así mismo, se incluyó al personal administrativo y usuarios en general, que visitan el lugar y gustan del servicio

de teleconsulta.

Así mismo, con respecto a la validez y fiabilidad del instrumento de medición se pidió la opinión de expertos, realizándose por tres validadores especializados en los temas, evaluando los detalles como concordancia, honestidad y significancia de los capítulos, así como de los guías y espacios presentados, siendo un porcentaje del 90%, con el cual se encontró apto para ser aplicado.

Se utilizó un cuestionario tipo Likert como instrumento de medición en la investigación. Además, Hernández y Mendoza (2018) lo definen como un conjunto de preguntas que se enfocan en las variables y dimensiones de la investigación.

Sin embargo, para evaluar la dimensión gestión administrativa, se ha elegido el instrumento elaborado por Fenco (2021) titulado: “Cuestionario de gestión administrativa”, el mismo que fue sometido a validación obteniendo una confiabilidad por Alfa de Cronbach de 0,948, la misma que se puede entender como alta y describe los elementos como estables para poder aplicarse a una población. Esta escala cuenta con 14 ítems que permiten describir las cuatro dimensiones de la variable 1. La operatividad del instrumento es en una escala tipo Likert del 1 al 5, donde 1= pésimo, 2= deficiente, 3= regular, 4= bueno y 5= excelente.

Para evaluar la satisfacción del usuario, se ha elegido el instrumento “Cuestionario de satisfacción del usuario” elaborado por Fenco (2021). Se alcanzó una confiabilidad de ,975 en Alfa de Cronbach lo que evidencia estabilidad para poder ser aplicada a la población de este estudio. Esta escala cuenta con 16 ítems que permitieron describir las cinco dimensiones de la variable 2, y su operatividad se realiza en una escala tipo Likert del 1 al 5, donde: 1= pésimo, 2= deficiente, 3= regular, 4= bueno, 5= excelente.

En cuanto a la recopilación de datos, se empleó el software SPSS más reciente para ejecutar el análisis estadístico. Con el propósito de identificar la presencia de características en las variables, se utilizaron las tablas de distribución de frecuencias. Finalmente, se realizaron las pruebas de correlación con el fin de determinar de manera científica la importancia de la correlación obtenida.

3. Resultados

En la tabla 2, se observa que los p-valores para las variables “gestión administrativa y satisfacción de los usuarios” son inferiores al 5%, por lo tanto, se desestima la H_0 y se admite la H_a , la cual demuestra que las variables no tienen una distribución normal. Ante esta demostración, la prueba de correlación se realizó a través del estadístico Rho de Spearman.

Para responder al objetivo general: “determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”.

H_0 : Las variables se distribuyen de manera normal

H_1 : Las variables no se distribuyen de manera normal

Tabla 2

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.139	150	0.000
Satisfacción del usuario	0.167	150	0.000

La tabla 3 del estudio presenta una correlación positiva, directa y moderada, con un valor de rho de 0.580 y un nivel de significancia inferior al 5%, lo que confirma la hipótesis de investigación que sugiere una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de teleconsulta en un Policlínico FEBAN de Lima durante el año 2022.

Tabla 3

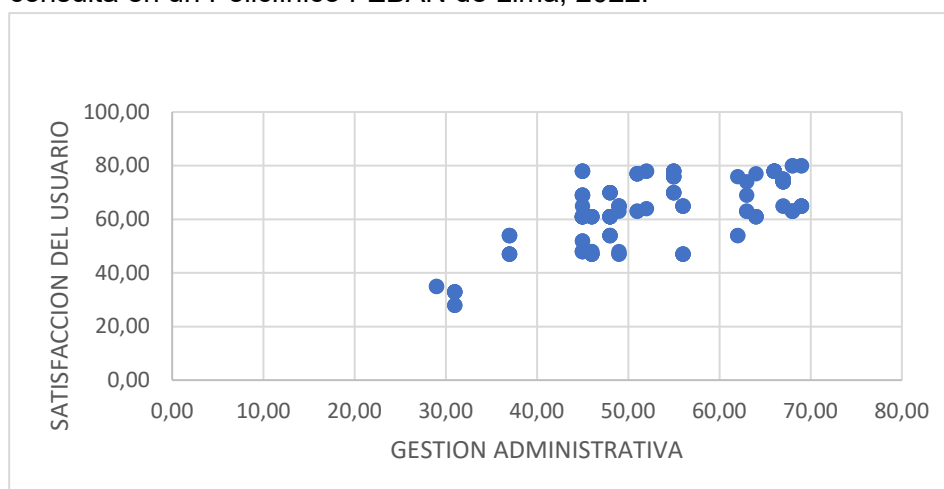
“Relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”.

Rho de Spearman		satisfacción del usuario	gestión administrativa
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,580**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	150	150
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,580**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	150	150

Del mismo modo, la figura 1 muestra que las variables “gestión administrativa y satisfacción del usuario” tienen una tendencia lineal positiva, creciente y directa, lográndose identificar que conforme los puntajes de la gestión administrativa se incrementan, los puntajes de la satisfacción del usuario también aumentan, y viceversa.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022.



Del objetivo específico 1: “determinar la relación que existe entre la planificación y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”.

La tabla 4 del estudio presenta una correlación positiva, directa y moderada, con un valor de rho

de 0.527 y un nivel de significancia inferior al 5%. Esto confirma la hipótesis de investigación que sugiere una relación estadísticamente significativa entre la "gestión administrativa" en la dimensión de planificación y la "satisfacción del usuario" de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima durante el año 2022.

Tabla 4

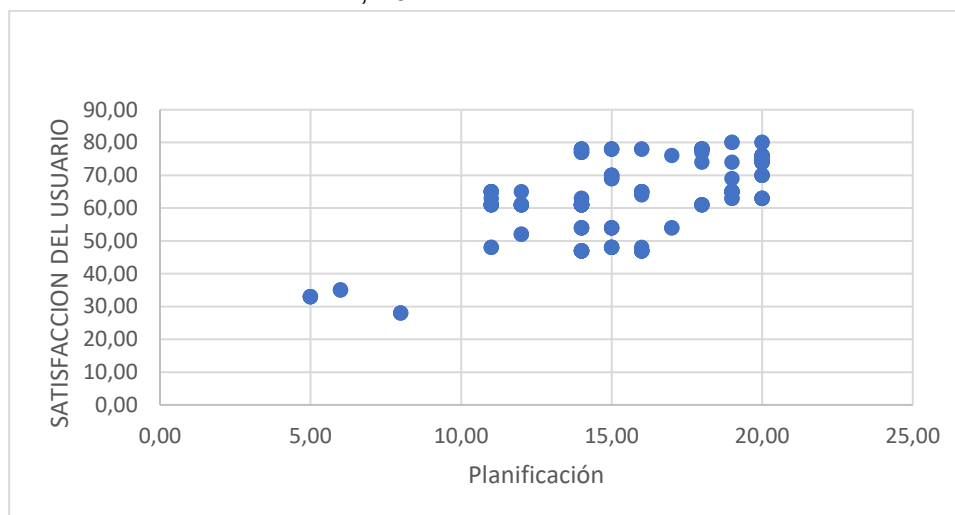
“Relación entre la planificación y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”

Rho de Spearman		satisfacción del usuario	Planificación
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,527**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	150	150
Planificación	Coefficiente de correlación	,527**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	150	150

La figura 2 del estudio indica que las variables "gestión administrativa y satisfacción del usuario" tienen una relación lineal positiva, en la que se observa que a medida que los puntajes de la gestión administrativa en la dimensión de planificación aumentan, también aumentan los puntajes de "la satisfacción del usuario" y viceversa. Esto demuestra una tendencia lineal positiva, creciente y directa entre ambas variables.

Figura 2

“Diagrama de dispersión entre la planificación y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”



Del objetivo específico 2: “determinar la relación que existe entre la organización y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”.

En la tabla 5 se observa una alta correlación positiva y directa con un valor de rho=0.970 y una significancia inferior al 5%. Esto respalda la hipótesis de investigación que sostiene que hay una relación estadísticamente significativa entre “la gestión administrativa” en la dimensión organización y “la satisfacción del usuario” en tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima en 2022.

Tabla 5

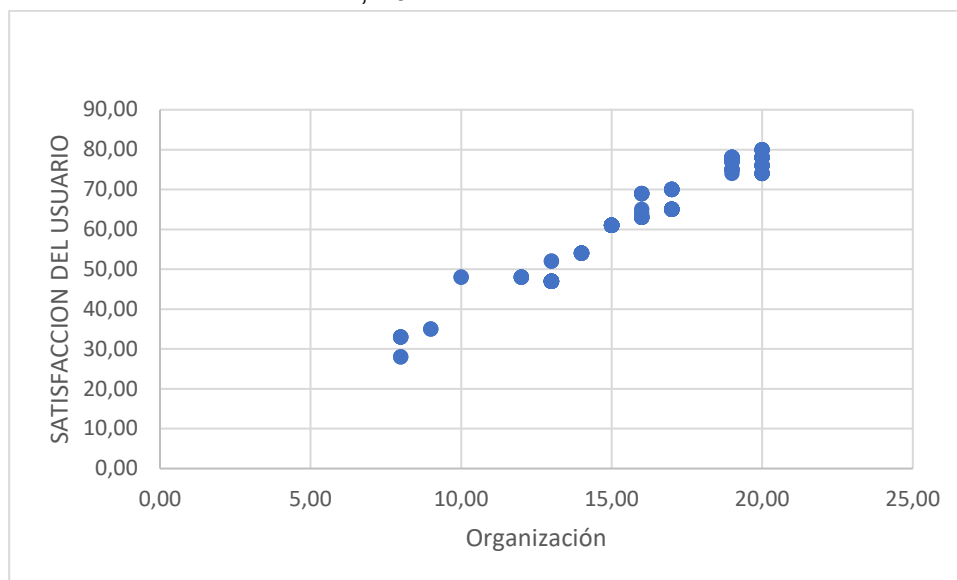
“Relación entre la organización y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”.

	Rho de Spearman	satisfacción del usuario	Organización
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,970**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	150	150
Organización	Coefficiente de correlación	,970**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	150	150

La figura 3 indica que hay una tendencia lineal positiva y creciente entre las variables de “gestión administrativa y satisfacción del usuario”, con una relación directa. Se puede observar que a medida que aumentan los puntajes de la gestión administrativa en la dimensión organización, también aumentan los puntajes de la satisfacción del usuario, y viceversa.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre la organización y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022.



Del objetivo específico 3: “determinar la relación que existe entre la dirección y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”

La tabla 6 del estudio confirma la hipótesis de investigación al mostrar una correlación significativa ($\rho=0.443$, $p<0.05$) y directa entre la "gestión administrativa" en la dimensión dirección y la "satisfacción del usuario" de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima en

2022.

Tabla 6

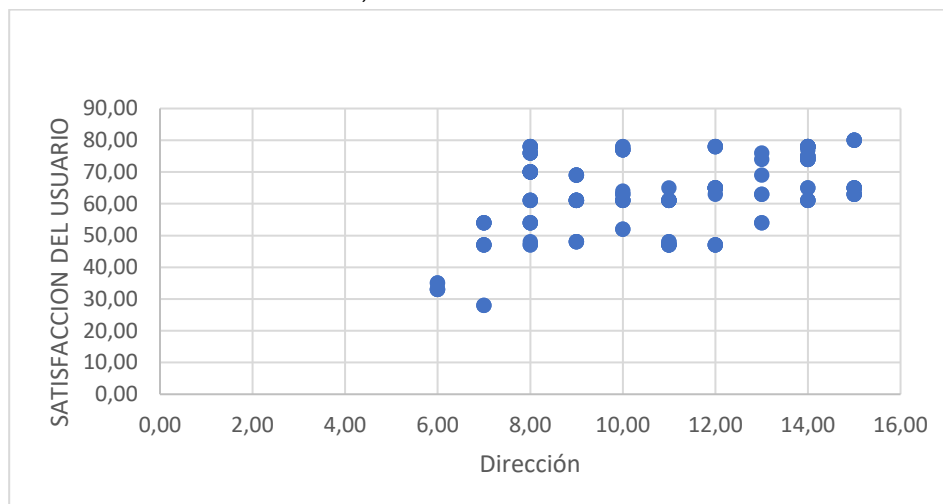
“Relación entre la dirección y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”

	Rho de Spearman	satisfacción del usuario	Dirección
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1.000	,443**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	150	150
Dirección	Coefficiente de correlación	,443**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	150	150

La figura 4 del estudio muestra una relación directa y positiva entre las variables de gestión administrativa y satisfacción del usuario, con una tendencia lineal creciente. A medida que aumentan los puntajes de la gestión administrativa en la dimensión dirección, también aumentan los puntajes de "satisfacción del usuario", y viceversa.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre la dirección y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022



Del objetivo específico 4: “determinar la relación entre la control y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”

La tabla 7 presenta una correlación alta para una rho=0.671, directa y positiva con un valor de significancia menor al 5%, lo que demuestra que la hipótesis de investigación se ha comprobado, mostrando que existe una relación estadísticamente significativa entre la “gestión administrativa” en la dimensión control y “la satisfacción del usuario” de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima en 2022.

Tabla 7

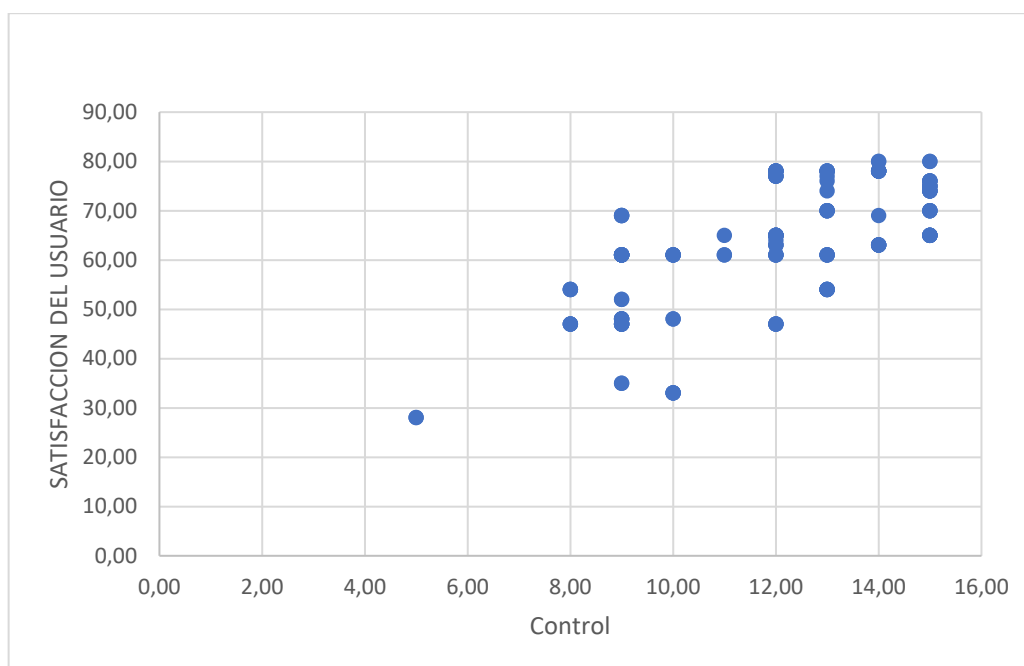
“Relación entre el control y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”

Rho de Spearman		Satisfacción del usuario	Control
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1.000	,671**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	150	150
Control	Coeficiente de correlación	,671**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	150	150

La figura 5 indica una relación directa, positiva y creciente entre “la gestión administrativa y la satisfacción del usuario”. Se observa una tendencia lineal positiva en la que conforme los puntajes de la gestión administrativa en la dimensión control se incrementan, también lo hacen los puntajes de satisfacción del usuario. De esta forma, se confirma la hipótesis de investigación acerca de que hay una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables en el contexto de la tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima en 2022.

Figura 5

Diagrama de dispersión entre el control y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022



4. Discusión y conclusiones

4.1. Discusión

Con los resultados hallados en este estudio, se determinó que existe una correlación positiva, directa, moderada y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022. Según, Panchana, (2021) concluyó que la atención insuficiente y la falta de consideración hacia las necesidades de los usuarios fueron los principales problemas encontrados, mientras que la atención adecuada y el trato amable y respetuoso, fueron los indicadores más favorables. Asimismo, se confirmó una correlación estadísticamente reveladora entre “la empatía y la satisfacción del usuario”. Por otro lado, Jaramillo et al., (2020) concluyeron que se obtuvieron valoraciones de satisfacción de hasta el 80% en las expectativas y percepciones, se igualaron factores significativos como la satisfacción y percepción de los usuarios

En cuanto al primer objetivo específico, existe una correlación positiva, directa, moderada y estadísticamente significativa entre “la gestión administrativa en la dimensión planificación y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”. Según, Peña et al., (2022) concluyeron que la secuencia del proceso aplicado en la cooperativa es limitada debido a la falta de capacitación de sus miembros y a su baja escolaridad. Además, las tareas no están transparentadas ni coordinadas y representa un peligro ante la fuerte competencia en el mercado.

En concordancia con el segundo OE, se confirma que existe una correlación positiva, directa, alta y estadísticamente significativa entre “la gestión administrativa en la dimensión organización y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”. Con relación a Ventura, (2021) concluyó que tanto “la gestión administrativa como la motivación” tienen un efecto sobre la producción de la compañía de productos naturales IPIFA, y se desestimó la hipótesis nula.

Referente al tercer OE, se confirma una correlación positiva, directa, alta y estadísticamente significativa entre “la gestión administrativa en la dimensión dirección y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”. Para, Fernández et al., (2020) concluyeron que es fundamental mejorar la autoconfianza y la satisfacción de los usuarios, y que sería apropiado utilizar el Modelo de Promoción de la Salud para alcanzar este propósito. Arias, (2019) llegó a la conclusión de que los encargados de atender a los usuarios en el GADM-S carecían de las habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente su trabajo.

De acuerdo con el cuarto OE, se determinó que existe una correlación positiva, directa, alta y estadísticamente significativa entre “la gestión administrativa en la dimensión control y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”.

4.2. Conclusiones

En concordancia con el OG, se determinó que existe una correlación positiva, directa, moderada y estadísticamente significativa entre “la gestión administrativa y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”.

Con relación al primer OE, existe una correlación positiva, directa, moderada y estadísticamente significativa entre “la gestión administrativa en la dimensión planificación y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”.

Respecto al OE 2, existe una correlación positiva, directa, alta y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa en la dimensión organización y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022.

En cuanto OE 3, se confirma una correlación positiva, directa, alta y estadísticamente significativa entre “la gestión administrativa en la dimensión dirección y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”.

Respecto al cuarto OE, se determinó que existe una correlación positiva, directa, alta y estadísticamente significativa entre “la gestión administrativa en la dimensión control y satisfacción del usuario de tele consulta en un Policlínico FEBAN de Lima, 2022”.

Por lo tanto, a partir de los hallazgos encontrados, se deberían tener en cuenta los puntos siguientes como: la capacidad de cambiar las políticas de inventario, ampliar las capacitaciones de sus miembros, se debe de definir el proceso administrativo con el fin de que la valoración de los usuarios y en su satisfacción sea considerada la calidad de atención. Así mismo, se debería extender la producción, mejorar la autoeficacia y considerar las mejoras o innovación en los modelos de promoción en salud. Sin embargo, con este trabajo de investigación se ha contribuido a mejorar y optimizar la gestión administrativa con la finalidad de ofrecer un servicio de alta calidad al consumidor.

Para finalizar, se sugiere investigar sobre la gestión administrativa y qué estrategias podrían considerarse para dar un mejor servicio al usuario, con el propósito de incrementar la calidad en el servicio y el aseguramiento de un buen servicio con responsabilidad orden y compromiso.

Referencias Bibliográficas

- Arias, E. (2019). Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019. (Vol. 8, Número 5).
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>
- Bassa, C. L. (2011). Modelos para el análisis de atributos contemplados por los clientes en una estrategia de Marketing Relacional Tesis Doctoral presentada por Carolina Luis Bassa para la obtención del grado de. Universitat de Barcelona, 874.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/53461/CLB_TESIS.pdf?sequence=1
- Bayol, M.-P., De La Foye, A., Tellier, C., & Tenenhaus, M. (2000). Use of PLS Path Modelling to estimate the European Consumer Satisfaction Index (ECSI) model. *Statistica Applicata*, 12(3), 361-375.
https://www.researchgate.net/publication/267718888_Use_of_PLS_Path_Modelling_to_estimate_the_European_Consumer_Satisfaction_Index_ECSI_model
- Bernal, C. (2010). La población y la muestra objeto de estudio. Determinación. En *Metodología de la Investigación: Vol. 3ra edición* (p. 32).
- Cabana, H. (2018). Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la región Callao. 149.
https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/001/915/1915182.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20230402%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230402T021216Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-Signature=457ab2eae78db640ab8dc6dbf4f07132bc748fe9a3a1464a5b16521655158f8f
- Catillo, Lady. (2019). El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. En *Universidad Militar Nueva Granada* (Vol. 8, Número 5).
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPinedaLadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion
- Fenco Coronel, R. J. (2021). Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta en el Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2020. En *Repositorio Institucional - UCV. Universidad Cesar Vallejo*.
- Fernández-Silva, C., Antiñirre, B., & De La Hoz, V. (2020). Autoeficacia y satisfacción de los usuarios con diabetes tipo 2 de un centro de salud chileno. *Revista Cuidarte*, 11(2), 1-13. <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/933/1490>

- Fuentes, J. (2018). Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017. 74. http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/488/Judith_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamero, K. (2021). Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el centro de atención primaria II Luis Palza Lévano es salud Tacna. 133. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4254/310_2021_gamero_quisp_e_kv_espg_maestria_en_gerencia_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González Tolmo, D., Fernández Marín, M. Á., Valdés Díaz, A., Pozo Águila, L., & Hernández Hernández, D. (2012). Sistema de teleconsulta médica. Revista Cubana de Informática Médica, 4(1), 58-74.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. En Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6ta Edición). Mc Graw-Hill/Interamericana Editoriales.
- Isique Ñiquen, C. M. (2021). Gestion administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complemetacion Alimentaria de la municipalidad Provincial de Chiclayo. Universidad César Vallejo, 0-2. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78089/Isique_ÑCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jara Domínguez, B. (2018). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao, 2018. Universidad de Huánuco, 100. <https://core.ac.uk/download/160243259.pdf>
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT, 5(6-1), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas, 34, 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Panchana Gómez, G. S. (2021). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación, 5(39), 42-54. https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5442/PANCHANA_GÓMEZ_GABRIELA_STEPHANIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pariamachi, A., & Rurush, Y. (2022). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 202. 54. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92007>
- Peña, D., Milligan, K., & Galarza, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. Ciencias Económicas y Empresariales, 8(1), 136-151. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383410>

- Peñaherrera, K., Goyes, L., & Herrera, M. (2022). Gestion administrativa y su impacto en la política de inventarios en las empresas comerciales del Ecuador. 13.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21965/1/UPS-GT003641.pdf>
- Polanco, E. (2022). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE sector educación, 2021. 93.
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31375/Polanco Rodriguez%20Evelyn Katherine_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31375/Polanco%20Rodriguez%20Evelyn%20Katherine_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rubio Martín, J., & Oulad Mansour, T. (2013). La aplicación de las TIC en actividades médicas y servicios sociales: un análisis desde el punto de vista de los costes y beneficios económicos y financieros. Papeles de economía española, 136, 209-225.
- Sam, A. (2021). Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario de la Institución Educativa Pública 80412 de Pacasmayo, 2021. En Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro (Vol. 1).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75434/Sam_SAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- UOC. (2021). Design toolkit. All Together Now, 200-213.
<https://doi.org/10.4324/9781003164777-35>
- Ventura de Esquén, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. 593 Digital Publisher CEIT, 6(2), 43-60.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>