

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA

UNIDAD DE POSGRADO

**Relación entre gestión del director y satisfacción del
usuario externo. Distrito 17D09 del Ecuador, 2014**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Salud

AUTOR

Gloria del Rocío ARBELÁEZ RODRÍGUEZ

ASESOR

Pedro Jesús MENDOZA ARANA

Lima – Perú

2018

Resumen

Introducción. La gestión sanitaria, su competencia y conducción directiva, se ha ejercitado con protagonismo médico. Cambios en su enfoque evolucionaron a centrar las acciones en el usuario externo para el logro de su satisfacción. Estudios independientes de gestión y satisfacción visualizaron diferentes efectos de resultados ante organizaciones, gestores y usuarios. Es relevante priorizar nudos críticos entre sus dimensiones para elaborar proyectos de mejora continua. **Objetivo.** Establecer la relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo. **Diseño.** Estudio transversal, de correlación. **Lugar.** Distrito 17D09 del Ecuador. **Participantes.** Nueve directores de centros de salud y 652 usuarios externos. Intervención. Muestreo aleatorio simple, juicio de expertos, instrumentos validos: SERVQUAL modificado de satisfacción y EVAL O1-MRL de gestión, consentimiento informado, análisis en sistemas SPSS V20, Excel. **Principal medida de resultado.** Coeficiente de correlación de Pearson. Resultados. Gestión regular del director 56% y satisfactoria 44%. Insatisfacción del usuario externo 100 % a nivel distrital, moderada 89% y leve 11%. Mala calidad de atención, brecha amplia entre alta expectativa y baja percepción en el servicio de consulta externa del 100% de los centros de salud. Correlación dimensional variada: gestión talento humano y operativa e insatisfacción fue negativa débil (-0,28 y -016); gestión extramural e insatisfacción fue positiva débil (0,31); gestión redes y administrativa e insatisfacción fue negativa fuerte (-0,52 y -070) y a nivel distrital gestión e insatisfacción fue negativa leve (-0,29). **Conclusiones.** Existió correlación entre las dimensiones gestión e insatisfacción.

Palabras claves: SATISFACCIÓN, USUARIO EXTERNO, GESTIÓN, DIRECTOR, RELACIÓN.

Abstract

Introduction. Health management, competence and conduct policy, has exercised with medical role. The change in approach evolved to focus their actions on the external user for the achievement of your satisfaction. Independent studies about management and satisfaction visualized different effects of results to organizations, managers and users. Its relevance prioritizes critical nodes between their dimensions to develop continuous improvement projects. **Objective.** Establish the relationship between management director and external user satisfaction. **Design.** A Cross-sectional study of correlation. **Place.** 17D09 District of Ecuador. **Participants.** Nine directors of health centers and 652 external users. **Interventions.** Simple random sampling, expert judgment, validated instruments: Satisfaction modified SERVQUAL and management EVAL O1-MRL, informed consent, V20 analysis in SPSS, Excel systems. Main outcome measure. Pearson correlation coefficient. **Results.** Regular management director 56% and satisfying 44 %. Dissatisfaction external user 100 % at district level, 89% moderate and 11% mild. Poor quality care. Wide gap between high expectations and low perception in the outpatient service 100 % of health centers. Dimensional correlation varied: human and operational management talent and dissatisfaction was weak negative (-0.28 and -0.16); extramural and dissatisfaction management was weak positive (0,31); network management and administrative and dissatisfaction was strong negative (-0.52 and -0.70) and district-level management and dissatisfaction was slightly negative (-0.29) .**Conclusions.** There was correlation between the dimensions management and dissatisfaction.

Keywords: SATISFACTION, EXTERNAL USER MANAGEMENT, DIRECTOR RELATIONSHIP.