



REPÚBLICA DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PUBLICA MENCION
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

TEMA:

**GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
SEGURIDAD SANITARIA DEL HOSPITAL GENERAL
BABAHOYO**

Autor:

Lic. Lourdes Orozco Holguín

Tutor:

Ing. Miguel Cedillo Fajardo, Msc.

Milagro, Septiembre 2023

APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Miguel Cedillo Fajardo** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **Lourdes Orozco Holguín**, cuyo tema es GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SEGURIDAD SANITARIA DEL HOSPITAL GENERAL BABAHOYO, que aporta a la Línea de Investigación [línea de investigación], previo a la obtención del Grado Magíster en Administración Pública mención Desarrollo Institucional Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, Septiembre 2023

Ing. Miguel Cedillo Fajardo

0920948171

DERECHOS DE AUTOR

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Lourdes Orozco Holguín** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **Magister en Administración Pública mención Desarrollo Institucional**, como aporte a la Línea de Investigación *“Modelos de Desarrollo Local y empresarial ajustados a los enfoques de la economía popular, solidaria y sostenible”* de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, **Septiembre 2023**

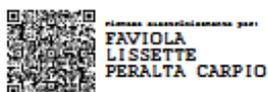
Lourdes Orozco Holguín

CERTIFICACION DE DEFENSA

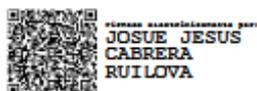
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO DIRECCIÓN DE POSGRADO CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por LIC. OROZCO HOLGUIN LOURDES ADRIANA, otorga al presente proyecto de investigación denominado "GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SEGURIDAD SANITARIA DEL HOSPITAL GENERAL BABAHOYO", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	56.33
DEFENSA ORAL	38.33
PROMEDIO	94.67
EQUIVALENTE	Muy Bueno



Mgs. PERALTA CARPIO FABIOLA LISSETTE
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Mba. CABRERA RUILOVA JOSUE JESUS
VOCAL



M.A.E. SOLIS GRANDA LUIS EDUARDO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres por su apoyo incondicional, a mis hermanas por fortalecer mi camino diariamente, a mi esposo por ser mi soporte y aquella persona que confía firmemente en mis acciones y sobre todo esta tesis se la dedico con todo mi corazón a mis Hijos Walter, Ramiro y Adrián quienes son la muestra de un amor incomparable, quienes me enseñan a ser cada día mejor, siendo el reflejo de mis acciones, fuente de motivación e inspiración para poder superarme.

AGRADECIMIENTO

Con una mirada al cielo y elevando mi Voz agradezco a Dios por regalarme a unos padres que siempre me brindan fortaleza y que son pilares fundamentales para poder lograr este proyecto de investigación.

Agradezco a mis hermanas y mi esposo que siempre están para apoyarme en cada decisión tomada, a la UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO por permitirme ser parte de este proyecto personal, a mi tutor de tesis por la dedicación y paciencia, a mis maestros que inculcaron con dedicación su conocimiento transmitiendo lo mejor de ellos.

Lourdes Adriana Orozco Holguín

RESUMEN

La investigación se enfoca en el análisis de la relación entre la gestión administrativa y la cultura de seguridad sanitaria en el Hospital General de Babahoyo, ubicado en la provincia de Los Ríos en Ecuador. Inicialmente se establece que la falta de eficiencia en la gestión administrativa puede afectar la calidad de los servicios de salud y la seguridad sanitaria de los pacientes y el personal médico, lo que puede aumentar el riesgo de infecciones nosocomiales y otros problemas de salud. Además, se menciona que el sector público de salud tiene como prioridad brindar asistencia médica y bienestar en lo relacionado a la salud de la población.

El estudio se centra en el personal médico y aquellos servicios que se relacionan directamente con la atención médica. Se busca identificar oportunidades de mejora en la gestión administrativa y la cultura de seguridad sanitaria para mejorar la calidad del cuidado y la seguridad del paciente. Para lograr este objetivo, se realizará una evaluación de la cultura de seguridad sanitaria y la gestión administrativa del hospital, utilizando un instrumento confiable y válido para recopilar información relevante.

Además, se menciona que el hospital cuenta con un personal capacitado en las áreas donde desempeñan sus funciones el personal médico, lo que es un indicador importante de la calidad del cuidado en el hospital. Sin embargo, se señala que existen oportunidades para mejorar en todas las dimensiones evaluadas de la cultura de seguridad sanitaria, especialmente en cuanto a la comunicación abierta y honesta. También se destaca la importancia de fortalecer la gestión administrativa del hospital a través de la asignación efectiva de recursos y la toma de decisiones informadas.

Finalmente, se busca identificar oportunidades de mejora en la gestión administrativa y la cultura de seguridad sanitaria en el Hospital General de Babahoyo para mejorar la calidad del cuidado y la seguridad del paciente. Se llevará a cabo una evaluación de la cultura de seguridad sanitaria y la gestión administrativa utilizando un instrumento confiable y válido para recopilar información relevante. Se destaca la importancia de fortalecer la gestión

administrativa del hospital y mejorar la comunicación abierta y honesta entre el personal médico para promover un ambiente de trabajo más seguro y colaborativo.

Palabras claves: gestión administrativa, seguridad sanitaria, salud pública

ABSTRACT

The research focuses on the analysis of the relationship between administrative management and the culture of health security at the General Hospital of Babahoyo, located in the province of Los Ríos in Ecuador. Initially, it is established that the lack of efficiency in administrative management can affect the quality of health services and the health safety of patients and medical personnel, which can increase the risk of nosocomial infections and other health problems. In addition, it is mentioned that the public health sector has as a priority to provide medical assistance and well-being in relation to the health of the population.

The study focuses on medical personnel and those services that are directly related to medical care. It seeks to identify opportunities for improvement in administrative management and the culture of health safety to improve the quality of care and patient safety. To achieve this objective, an evaluation of the hospital's health safety culture and administrative management will be carried out, using a reliable and valid instrument to collect relevant information.

In addition, it is mentioned that the hospital has trained personnel in the areas where medical personnel perform their functions, which is an important indicator of the quality of care in the hospital. However, it is pointed out that there are opportunities for improvement in all the evaluated dimensions of the culture of health security, especially in terms of open and honest communication. It also highlights the importance of strengthening the hospital's administrative management through the effective allocation of resources and informed decision-making.

Finally, it seeks to identify opportunities for improvement in administrative management and the culture of health safety at the General Hospital of Babahoyo to improve the quality of care and patient safety. An evaluation of the health safety culture and administrative management will be carried out using a reliable and valid instrument to collect relevant information. The importance of strengthening the hospital's administrative management and improving open and honest communication among medical personnel to promote a safer and more collaborative work environment is highlighted.

Keywords: administrative management, health security, public health

LISTAS DE FIGURAS

Figura 1 44

Figura 2..... 44

LISTAS DE TABLAS

Tabla 1.	Dimensiones de Cultura de seguridad sanitaria.....	17
Tabla 2.	Distribución de Dimensiones.....	22
Tabla 3.	Distribución de Dimensiones.....	23
Tabla 4.	Análisis de confiabilidad Cultura Seguridad Sanitaria.....	25
Tabla 5.	Análisis de confianza Gestión Administrativa.....	26
Tabla 6.	Género de los colaboradores.....	26
Tabla 7.	Nivel de Educación	27
Tabla 8.	Correlaciones de dimensiones con la Gestión Administrativa.....	29
Tabla 9.	Correlaciones de dimensiones con la seguridad sanitaria	30
Tabla 10.	Prueba para una muestra	31
Tabla 11.	Retroalimentación sobre desempeño laboral.....	31

ÍNDICE GENERAL

APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	i
DERECHOS DE AUTOR	ii
CERTIFICACION DE DEFENSA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
LISTAS DE FIGURAS.....	x
LISTAS DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
Planteamiento del problema	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema	3
Preguntas de investigación	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos.....	3
Hipótesis.....	4
Justificación	4
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO.....	6
Antecedentes	6
Antecedentes Históricos	7
Antecedentes referenciales	13
Dimensiones de la Gestión Administrativa	13
Entorno laboral.....	15
Satisfacción Laboral.....	16
Cultura de Seguridad Sanitaria.....	17
CAPÍTULO III	19
METODOLOGÍA.....	19
Tipo y diseño de la investigación.....	19

La población y muestra	20
Características de la población.....	20
Delimitación de la población.....	20
Tipo de muestra	20
Tamaño de la muestra.....	20
Proceso de selección de muestra.....	21
Los métodos y las técnicas	22
Fuente: (Velasco, 2018).....	23
Procesamiento estadístico de la información	24
CAPÍTULO IV	25
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	25
Análisis de la situación Actual	25
Análisis comparativo	29
Validación de Hipótesis	31
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	34
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	35
ANEXO1	39
Encuesta	39
ANEXO 2	44
Estadísticos.....	44

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en analizar la relación entre la gestión administrativa y la cultura de seguridad sanitaria en el Hospital General de Babahoyo, ubicado en la provincia de Los Ríos en Ecuador. La falta de eficiencia en la gestión administrativa puede afectar directamente la calidad de los servicios de salud y la seguridad sanitaria de los pacientes y el personal médico, lo que puede aumentar el riesgo de infecciones nosocomiales y otros problemas de salud. Por esta razón, es fundamental que se realice una evaluación exhaustiva de la cultura de seguridad sanitaria y la gestión administrativa del hospital para identificar oportunidades de mejora y así mejorar la calidad del cuidado y la seguridad del paciente.

En este estudio, se centrará en el personal médico y aquellos servicios que se relacionan directamente con la atención médica, ya que son los que tienen una mayor interacción con los pacientes y por lo tanto, su desempeño tiene un impacto directo en la calidad del cuidado. Para lograr este objetivo, se utilizará un instrumento confiable y válido para recopilar información relevante sobre la cultura de seguridad sanitaria y la gestión administrativa del hospital.

Aunque el Hospital General de Babahoyo cuenta con un personal capacitado en las áreas donde desempeñan sus funciones el personal médico, se señala que existen oportunidades para mejorar en todas las dimensiones evaluadas de la cultura de seguridad sanitaria, especialmente en cuanto a la comunicación abierta y honesta. También se destaca la importancia de fortalecer la gestión administrativa del hospital a través de la asignación efectiva de recursos y la toma de decisiones informadas.

En conclusión, esta investigación busca identificar oportunidades de mejora en la gestión administrativa y la cultura de seguridad sanitaria en el Hospital General de Babahoyo para mejorar la calidad del cuidado y la seguridad del paciente. Los resultados obtenidos pueden ser utilizados por los responsables del hospital para implementar mejoras en su gestión y así brindar un mejor servicio a la comunidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

La falta de eficiencia en la gestión administrativa del hospital, puede afectar la calidad de los servicios de salud que se brindan. Esto puede tener un impacto negativo en la seguridad sanitaria de los pacientes, lo que conlleva a la poca seguridad sanitaria en el personal médico, ya que puede haber errores en la gestión de los recursos, en la planificación y en la ejecución de los procesos sanitarios.

Además, puede haber una falta de control y seguimiento de las normas y procedimientos establecidos, lo que puede aumentar el riesgo de infecciones nosocomiales y otros problemas de salud. Es importante que se implementen medidas para mejorar la gestión administrativa del hospital, con el fin de garantizar la seguridad sanitaria de los pacientes y mejorar la calidad de los servicios de salud.

Según Grijalva et al. (2017) las instituciones de salud vinculadas al sector público, tienen como prioridad brindar asistencia médica y bienestar en lo relacionado a la salud de la población, por ello de acuerdo a los datos ubicados en la página ecuator en cifras dentro de un parámetro que corresponden a la fecha actual indican que el 41,4% se encuentra con un empleo formal, mientras que el 54,3% se encuentra en la informalidad (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2023), considerando a los servidores públicos dentro de la formalidad, es notable verificar la satisfacción en su plaza laboral.

Delimitación del problema

El problema a tratar consiste en el análisis de las actividades llevadas a cabo por el Hospital General de Babahoyo, ubicado en el cantón Babahoyo de la provincia de Los Ríos. Este hospital será el objeto de estudio y análisis del presente trabajo, enfocándose específicamente en la relación existente entre la gestión administrativa y como estos procesos inciden en la cultura de seguridad sanitaria en el personal médico que trabaja en el hospital. Para obtener información relevante, se prestará atención al personal médico y a aquellos servidores públicos tomadores de decisión. La información necesaria para el análisis es recopilada durante los meses de mayo y junio del 2023, y se enfocará en el personal activo que trabaja en la institución durante ese período.

Formulación del problema

¿Cómo influye la gestión administrativa en la seguridad sanitaria del Hospital General Babahoyo?

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los procesos de gestión administrativa que se llevan a cabo en el Hospital General Babahoyo?
- ¿Cómo se relacionan los procesos de gestión administrativa con la seguridad sanitaria del personal médico?
- ¿Qué medidas se pueden implementar para mejorar la gestión administrativa del hospital y garantizar la seguridad sanitaria del personal médico?

Objetivo General

Analizar la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad sanitaria del Hospital General Babahoyo.

Objetivos Específicos

- Identificar los procedimientos administrativos implementados en el Hospital General Babahoyo para garantizar la seguridad sanitaria.

- Determinar la eficacia de los procedimientos administrativos implementados en el Hospital General Babahoyo en la prevención de riesgos sanitarios.
- Analizar mejoras en los procedimientos administrativos del Hospital General Babahoyo para fortalecer la seguridad sanitaria y minimizar los riesgos para los pacientes y el personal médico.

Hipótesis

La hipótesis estructurada para el presente proyecto se basa en la suposición de ocurrencia de acciones y eventos, por ello se declara la siguiente:

(H1) La gestión administrativa incide en la seguridad sanitaria del Hospital General de Babahoyo.

Siendo...

(H0) La gestión administrativa no incide en la seguridad sanitaria del Hospital General de Babahoyo.

Justificación

La gestión administrativa es un aspecto fundamental en cualquier organización, y en el caso de los hospitales, su importancia es aún mayor debido a la naturaleza de los servicios que se brindan. En este sentido, el Hospital General Babahoyo no es ajeno a esta realidad, y es necesario analizar cómo influye la gestión administrativa en la seguridad sanitaria de los pacientes. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad sanitaria del hospital.

Uno de los objetivos específicos de esta investigación es identificar los procesos de gestión administrativa que se llevan a cabo en el Hospital General Babahoyo. Según González (2018), la gestión administrativa se refiere a todas las actividades necesarias para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización. Por lo tanto, es importante conocer cuáles son los procesos que se llevan a cabo en el hospital para poder analizar su impacto en la seguridad sanitaria de los pacientes.

Otro objetivo específico es analizar cómo se relacionan los procesos de gestión administrativa con la seguridad sanitaria de los pacientes. Para Pérez (2019), la

seguridad sanitaria se refiere a la prevención y control de riesgos relacionados con la atención sanitaria. En este sentido, es necesario analizar cómo los procesos de gestión administrativa pueden influir en la prevención y control de riesgos relacionados con la atención sanitaria, y cómo esto puede afectar la seguridad sanitaria de los pacientes.

Finalmente, otro objetivo específico es proponer medidas para mejorar la gestión administrativa del hospital y garantizar la seguridad sanitaria de los pacientes. Según Martínez (2020), es importante implementar medidas para mejorar la gestión administrativa en las organizaciones de salud, ya que esto puede tener un impacto positivo en la calidad de los servicios que se brindan. Por lo tanto, es necesario analizar qué medidas se pueden implementar en el Hospital General Babahoyo para mejorar su gestión administrativa y garantizar la seguridad sanitaria de los pacientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En el ámbito de la salud, la gestión administrativa es un aspecto fundamental para garantizar la calidad y seguridad de los servicios que se brindan. En este sentido, diversos estudios han abordado la importancia de la gestión administrativa en el contexto hospitalario.

Por ejemplo, un estudio realizado por Pacheco et al. (2019) en un hospital público de Brasil, encontró que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de los servicios de salud que se brindan. Los autores destacaron la importancia de contar con procesos eficientes de gestión administrativa para garantizar la calidad de los servicios y mejorar la satisfacción de los pacientes.

Asimismo, un estudio realizado por García et al. (2020) en un hospital de España, encontró que la gestión administrativa influye en la seguridad del paciente. Los autores destacaron la importancia de contar con procesos eficientes de gestión administrativa para garantizar la seguridad del paciente y reducir los errores médicos.

En el contexto del Hospital General Babahoyo, se han identificado algunos problemas relacionados con la gestión administrativa que afectan la seguridad sanitaria de los pacientes y el personal médico. Por ejemplo, según un informe del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2018), se han identificado deficiencias en el control de infecciones nosocomiales en el hospital, lo que pone en riesgo la salud de los pacientes y el personal médico.

Por lo tanto, es importante realizar una investigación que permita analizar la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad sanitaria del Hospital General Babahoyo, con el fin de identificar posibles mejoras en los procesos de

gestión administrativa que permitan garantizar la seguridad sanitaria de los pacientes y el personal médico.

Antecedentes Históricos

La Constitución del Ecuador garantiza el derecho a la salud pública para todos sus ciudadanos, además de brindar dicho servicio es necesario que sea de calidez y calidad así lo establece el artículo 32 (Asamblea Constituyente, 2008). Es así, que la salud pública requiere un análisis detallado, al tratarse de un tema trascendental, tal como lo demuestra (Chang Campos, 2017) que posicionar a la salud como derecho y prioridad de Estado ha representado una de las mejores buenas prácticas para el desarrollo de la sociedad.

Para (Malo, 2014), el proceso de reforma de la salud que ha venido experimentando el Ecuador, tiene logros de vital importancia, y esto se debe en gran parte, al hecho que se da en el marco de una nueva Constitución de la República, la cual consintió la agregación de demandas sociales históricas, producto de las críticas al neoliberalismo en la reestructuración y modernización estatal.

Las instituciones de salud pública se involucran en el hecho de analizar al talento humano en diferentes áreas, sin embargo, una de las mayores de las responsabilidades de las instituciones de salud, es velar por la integridad física y el bienestar de sus colaboradores, es ahí cuando el desarrollo de una cultura en seguridad sanitaria es de vital importancia, esto se lleva a cabo con el apoyo de la organización a través de sus diferentes áreas.

Gestión Administrativa

La gestión administrativa puede ser definida como el conjunto de actividades necesarias para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de lograr sus objetivos González (2018). En el caso del Hospital General Babahoyo, la gestión administrativa se enfoca en garantizar la seguridad sanitaria de los pacientes y el personal médico. Para lograr este objetivo, es necesario identificar los procesos de gestión administrativa que se llevan a cabo en el hospital.

En este sentido, es importante destacar que la gestión administrativa en el ámbito de la salud se enfoca en la optimización de los recursos y la mejora

continua de los procesos para garantizar la calidad de los servicios que se brindan (Solano & Martinez, 2019). En el Hospital General Babahoyo, los procesos de gestión administrativa incluyen la planificación y organización de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para brindar servicios de atención médica de calidad.

Uno de los procesos de gestión administrativa más importantes en el contexto de los Hospitales es la gestión de riesgos sanitarios. Esta actividad se enfoca en identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a la atención médica con el fin de minimizar los daños a los pacientes y al personal médico (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2016). En este sentido, es fundamental que el hospital cuente con un plan de gestión de riesgos sanitarios que permita prevenir y controlar los riesgos asociados a la atención médica.

Otro proceso importante en la gestión administrativa de los hospitales es la gestión del personal médico. Aquí se incluye la planificación y organización del personal médico necesario para brindar servicios de atención médica de calidad, así como su capacitación y formación continua para mejorar su desempeño (Organización Mundial de la Salud, 2010). Es importante destacar que la gestión del personal médico también está relacionada con la seguridad sanitaria, ya que un personal capacitado y bien entrenado puede prevenir y controlar mejor los riesgos asociados a la atención médica.

En cuanto a la relación entre los procesos de gestión administrativa y la seguridad sanitaria del personal médico, es notable destacar que una buena gestión administrativa puede minimizar los riesgos asociados a la atención médica y garantizar un ambiente seguro para el personal médico. En este sentido, es fundamental que el hospital cuente con políticas y procedimientos claros para prevenir y controlar los riesgos asociados a la atención médica, así como con un sistema de monitoreo y evaluación para medir su eficacia (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2016).

También se menciona sobre las medidas que se pueden implementar en la mejora de la gestión administrativa del hospital y así garantizar la seguridad sanitaria del personal médico, es necesario enfocarse en la mejora continua de los procesos. Para lograr esto, se pueden implementar sistemas de gestión de calidad como ISO 9001:2015, que permiten mejorar la eficacia y eficiencia de los

procesos y garantizar la satisfacción del paciente y del personal médico (Organización Internacional de Normalización, 2015).

La gestión administrativa es fundamental para garantizar la seguridad sanitaria de los Hospitales del sistema de salud pública del Ecuador. Es necesario identificar los procesos de gestión administrativa que se llevan a cabo en el hospital, así como su relación con la seguridad sanitaria del personal médico. Para mejorar la gestión administrativa del hospital y garantizar la seguridad sanitaria del personal médico, es necesario enfocarse en la mejora continua de los procesos mediante sistemas de gestión de calidad como ISO 9001:2015.

Según Rojas Martínez, et al. (2020) la gestión administrativa se enfoca en la planificación, organización, dirección y control de los recursos y procesos para alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva, lo expuesto por Rojas y compañía, destaca la importancia de la gestión administrativa en el logro de los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva. Es fundamental que los recursos y procesos se planifiquen y se organicen adecuadamente para poder dirigirlos y controlarlos de manera efectiva. Una buena gestión administrativa puede ser clave para el éxito de una organización, especialmente en el sector de la salud, donde los recursos son limitados y la eficiencia es crucial para brindar un servicio de calidad a los pacientes.

La gestión administrativa hospitalaria es un proceso complejo que involucra la planificación, organización, dirección y control de los recursos para lograr los objetivos de la organización (García, 2016). Esta revisión crítica de la literatura destaca la importancia de la gestión administrativa en los hospitales y cómo puede ayudar a mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios de salud.

Para (Pérez & Fernández, 2018) la gestión administrativa en los hospitales públicos debe centrarse en la mejora continua para garantizar la calidad de los servicios de salud, puesto que la mejora continua permite garantizar la calidad de servicio en las instituciones de salud pública. Mientras que (Martínez & Hernández, 2018) sostienen “La gestión administrativa en los servicios de salud debe enfocarse en un enfoque sostenible e integrado que permita una mejor coordinación entre las diferentes áreas de la organización”. Esta afirmación destaca la importancia de un enfoque sostenible e integrado en la gestión

administrativa en los servicios de salud y cómo puede ayudar a mejorar la coordinación entre las diferentes áreas de la organización.

Lo antes expuesto tiene relación con lo que menciona (Fernández & Pérez, 2017) y dice que la gestión administrativa en los hospitales enfrenta muchos desafíos, pero también ofrece muchas oportunidades para mejorar continuamente los servicios de salud. Allí se destaca los desafíos y oportunidades que enfrenta la gestión administrativa en los hospitales y cómo puede ayudar a mejorar continuamente los servicios de salud.

Tanto (Sánchez & González, 2017) (Rodríguez & Gutiérrez, 2019) y (González & Sánchez, 2019) coinciden en que la gestión administrativa en hospitales es un proceso complejo que involucra varias dimensiones clave, como la planificación estratégica, la gestión de los recursos humanos y financieros, la gestión de la calidad y la mejora continua. Además, se destaca la importancia de una perspectiva integral y estratégica en la gestión administrativa para garantizar la calidad de los servicios de salud.

Seguridad Sanitaria

En cuanto a la definición de seguridad sanitaria, los autores coinciden en que se refiere a la prevención y control de los riesgos sanitarios que pueden afectar la salud de la población en el ámbito de la atención médica. Además, se destaca la importancia de la seguridad del paciente y el personal médico como un factor esencial de la calidad asistencial y se enfatiza en la necesidad de desarrollar estrategias adecuadas para garantizarla (Ronderos, 2009) (Gutiérrez & García, 2019) (García M. , 2012).

La evaluación de riesgos es un paso fundamental para garantizar la seguridad sanitaria en los hospitales, ya que permite identificar los peligros potenciales que pueden afectar la salud de los pacientes y el personal médico. Es importante que los hospitales cuenten con un plan de gestión de riesgos adecuado para prevenir y controlar los riesgos sanitarios así lo expresa (Carmona, González, & Sánchez, 2017).

Para (García, Hernández, & Pérez, 2018) La formación y capacitación del personal es clave para garantizar la seguridad sanitaria en los hospitales, ya que les permite estar preparados para prevenir y controlar los riesgos sanitarios. Es

importante que los hospitales cuenten con programas de formación y capacitación adecuados para el personal médico y administrativo. De la misma forma lo anterior va en de la mano a un proceso de comunicación efectiva, tal como menciona (González & Sánchez, La comunicación efectiva como herramienta clave para garantizar la seguridad sanitaria en los hospitales. , 2019) en que la comunicación efectiva es un elemento clave para garantizar la seguridad sanitaria en los hospitales, ya que permite una mejor coordinación y colaboración entre los diferentes actores del proceso. Es importante que los hospitales cuenten con canales de comunicación adecuados y eficaces para garantizar una comunicación efectiva.

Ministerio de Salud Publica

El MSP, siglas del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, es una entidad gubernamental encargada de supervisar y administrar los servicios de salud en el país. Esta labor se realiza a través de los diferentes centros de salud de diferentes niveles que se encuentran en cada una de las ciudades, y se organiza en función de la Desconcentración de servicios (COOTAD, 2010).

A nivel mundial, las investigaciones sobre los sistemas de salud en los diferentes Estados han aumentado notablemente debido a los rigurosos procesos de evaluación y valoración del servicio (Roncarolo, Boivin, Denis, & Hebert, 2017). Por lo tanto, las investigaciones en Salud Pública buscan comprender los elementos clave que inciden en el servicio y su gestión, y los actores del proceso se convierten en una fuente importante de información al declarar las estrategias utilizadas para el desarrollo del servicio a la ciudadanía (Organizacion Mundial de la Salud, 2018).

En Ecuador, el MSP es responsable de garantizar que se cumpla con el presupuesto asignado cada año, lo que implica un incremento en el personal y la disponibilidad de medicamentos. Sin embargo, la disponibilidad de medicamentos en el país está influenciada por su producción, lo que puede afectar la equidad social en el acceso a ellos, así como el derecho a la salud y el control del poder económico controlado por la industria farmacéutica (Iturralde, 2016).

En resumen, el MSP es una entidad con muchas instituciones que se encuentran en diversos contextos, pero con la misma necesidad. Lo importante es analizar el sistema de salud pública, sus procesos y los resultados obtenidos tanto cualitativa como cuantitativamente.

Sector Público del Ecuador

De acuerdo con la Constitución del Ecuador promulgada en 2008, se estableció un nuevo enfoque en la atención de salud pública (Espinosa, De la Torre, Acuña, & Cadena, 2017), lo que generó una responsabilidad directa del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP) en la administración del servicio de salud pública y asumiendo retos para garantizar la calidad y calidez del servicio.

El MSP formuló un nuevo modelo de atención, el Modelo de Atención Integral de Salud o MAIS, donde el pilar fundamental es la salud. El enfoque se basa en cambiar los esquemas trabajados hasta entonces, pasando de lo curativo a lo preventivo y promocional.

Sin embargo, aunque la estructura del Estado se fundamenta en los lineamientos de las autoridades, era necesaria la actualización del talento humano para estar a la par con las nuevas tendencias de administración de salud. Esto se plasmó en el desarrollo de carteras de servicios acordes con una nueva tipología de los establecimientos de salud (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Acuerdo Ministerial MSP 5212, Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles, 2015).

Con este nuevo esquema se identificó la brecha existente entre los nuevos servicios y los perfiles del talento humano con el que contaba el MSP para brindar dichos servicios, por lo que se inició la articulación de las diferentes áreas vinculadas al servicio de salud proveniente desde el Estado Ecuatoriano. Esto incluyó a la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), el Consejo de Educación Superior (CES), el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) y el Instituto de Fomento del Talento Humano (IFTH), con el fin de articular cada uno de los procesos de actualización.

Todo este proceso se enfoca en desarrollar un entorno adecuado para los colaboradores del sector de salud pública y crear todas las condiciones

pertinentes para generar un clima organizacional vinculante a las reglamentaciones e incrementar el nivel de satisfacción de dichos colaboradores como beneficiarios directos. Aunque el objetivo institucional es incidir en la satisfacción del ciudadano que hace uso del servicio de salud pública brindado por el Estado.

El sistema de salud en Ecuador se compone por dos sectores bien establecidos: público y privado, ambos tienen las mismas expectativas en relación al servicio (Lucio, Villacres, & Henríquez, 2011), sin embargo, en cuanto a la gestión, es completamente diferente porque los recursos para las entidades públicas proceden del Estado y se fundamentan en la administración pública, lo que conlleva a realizar una serie de procesos diferentes a las instituciones privadas.

Antecedentes referenciales

Dimensiones de la Gestión Administrativa

Las dimensiones de la gestión administrativa en el ámbito hospitalario pueden variar dependiendo del enfoque o modelo de gestión que se utilice. Algunas de las dimensiones que se mencionan en la literatura incluyen la planificación, organización, dirección y control de los recursos, la mejora continua, la eficiencia y efectividad de los servicios de salud, y la responsabilidad social de asegurar un sistema sanitario de calidad.

Las dimensiones de la gestión administrativa en el ámbito hospitalario pueden ser diversas y dependen del enfoque que se utilice. Sin embargo, todas ellas tienen como objetivo lograr una gestión eficiente y efectiva de los recursos para garantizar la calidad de los servicios de salud.

De acuerdo con la teoría neoclásica, Fayol propuso que las funciones del administrador fueran adaptadas por los autores neoclásicos, quienes establecieron que planear, organizar, dirigir y controlar de manera integrada forman el proceso administrativo (Chiavenato, 2012)

Planificación

En cuanto a la planeación, (Robbins, 1998) señala que esta puede ser informal o formal, y que los factores que las diferencian son la cantidad de documentación escrita y un marco temporal de varios años. Según (Chiavenato, 2012) la

planificación es fundamental en la gestión administrativa, y aunque es un proceso exigente que requiere reflexión, conocimiento y estimaciones, es una manera de reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio. Por su parte, (Ponce, 2000) define la planificación como el proceso de fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización.

Organización

(Ponce, 2000) la define como la estructuración técnica de las relaciones entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. (Terry & Franklin, 1986) por su parte, define la organización como el arreglo de las funciones necesarias para lograr un objetivo y una indicación de la autoridad y responsabilidad asignadas a las personas encargadas de ejecutar dichas funciones. Koontz y O'Donnell mencionan que organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, y coordinar toda la estructura de la empresa tanto en sentido horizontal como vertical.

Dirección

(Chiavenato, 2012) señala que esta es la tercera función administrativa después de la planeación y la organización. Su papel es poner en acción y dinamizar la empresa, está relacionada con la acción y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa.

Control

Por último, en cuanto al control, (Robbins, 1998) lo define como el proceso de regular actividades para asegurar que se están cumpliendo como fueron planificadas y corregir cualquier desviación significativa. (Koontz & O'Donnell, 1976) lo define como el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. Además, el control es importante en la empresa porque mediante él se pretende verificar que el comportamiento

de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados y tomar medidas correctivas en caso contrario.

El ciclo del proceso administrativa llevado de la mano con la gestión administrativa, permite generar los espacios apropiados como soporte para el desarrollo de las actividades laborales, mucho mas en el sector de salud pública, donde la calidad de servicio depende de la actitud del personal y los recursos con que se cuenta, así como las directrices que provienen de los tomadores de decisiones.

En resumen, la gestión administrativa es importante porque sustenta sus bases para la ejecución y retroalimentación a las tareas en una red funcional relacionada con la finalidad de cumplir objetivos organizacionales. La planificación, organización, dirección y control son procesos fundamentales en la gestión administrativa, los cuales buscan utilizar eficientemente los recursos disponibles para lograr los objetivos organizacionales.

Entorno laboral

El lugar donde los empleados realizan sus actividades diarias es el ambiente de trabajo. Si este ambiente es favorable, los empleados se sentirán seguros y podrán trabajar de manera más eficiente. Además, el ambiente de trabajo puede influir en las emociones de los empleados. Si el ambiente es agradable, los empleados estarán cómodos y podrán desempeñar sus tareas de manera efectiva, lo que se traducirá en una mayor productividad y un mejor rendimiento laboral (Akinwale, 2019).

Los indicadores del clima laboral según (De Cooman, Stynen, Van den Broeck, Sels, & De Witte, 2013) citado por (Edem, Akpan, & Pepple, 2017), son los siguientes:

- Iluminación
- Temperatura del aire
- Ruido
- Decoración / maquetación
- Relaciones laborales

Un entorno de trabajo se describe como el entorno físico y emocional del lugar de trabajo que impulsa el compromiso, la productividad y la satisfacción de los empleados. Esto se puede llevar a cabo si el empleador con toda su infraestructura genera confianza en los colaboradores, permitiendo que el denominado compromiso laboral se proyecte en la satisfacción laboral por parte del empleado.

Satisfacción Laboral

La satisfacción en el lugar de trabajo ha desempeñado un papel dominante en la obtención de un comportamiento laboral positivo en el entorno empresarial de Nigeria (Oyetunde & Ayeni, 2014). Actúa como un impulso que motiva la productividad entre la fuerza laboral, y cualquier organización con visión de futuro que quiera mantener el entorno empresarial competitivo debe dedicar la atención necesaria a la satisfacción laboral de los empleados. (Ugwa, Muhammad, & Ugwa, 2016) argumentaron que la satisfacción de los empleados en el trabajo es un factor determinante del bienestar individual, ya que permite a los empleados tomar una decisión informada con respecto a abandonar o adherirse a una empresa en particular.

La importancia de la satisfacción laboral en el personal médico, se impone la seguridad sanitaria que presta la institución donde labora el personal, la satisfacción del paciente, el resultado del paciente y la prestación general de atención médica no se puede exagerar, ya que la satisfacción laboral de los empleados es esencial en la vida diaria de la fuerza laboral.

Se ha establecido que la baja satisfacción laboral es la principal base de la rotación de empleados entre los trabajadores de los servicios de salud (Chamal & Dilina, 2018). La baja satisfacción laboral influye negativamente en la calidad de la prestación de servicios y el compromiso organizacional de los empleados de atención de la salud. Esto puede estar relacionado con la escasez de personal (Fitzpatrick, 2012) o la presión psicosocial. Los empleados satisfechos parecen ser muy creativos y dedicados al trabajo; se involucran y se absorben con las metas y objetivos de las organizaciones (Malik, 2011).

Cultura de Seguridad Sanitaria

Según (Hernández, García, & Pérez, 2019) la cultura de seguridad sanitaria es un elemento fundamental en la gestión administrativa para garantizar la seguridad sanitaria en los hospitales, ya que promueve una cultura de prevención y mejora continua.

La literatura sugiere que hay varias dimensiones claves que deben ser consideradas para garantizar la seguridad sanitaria en la gestión administrativa hospitalaria. Estas dimensiones incluyen la evaluación de riesgos, la formación y capacitación del personal, la comunicación efectiva entre los diferentes actores del proceso, la cultura de seguridad, la participación activa de los pacientes, personal médico y sus familias, así como la implementación de sistemas de información y tecnologías de la información. Es importante que los hospitales consideren estas dimensiones al desarrollar estrategias efectivas para garantizar la seguridad sanitaria en su gestión administrativa.

Luego de la comparación y análisis entre (Jiménez, García, & López, 2019) (García M. , 2012) (González & Sánchez, 2019) estos autores coinciden en que la cultura de seguridad sanitaria se refiere a un conjunto de valores, actitudes y comportamientos que promueven la prevención y el control de los riesgos sanitarios en el ámbito de la atención médica, consolidando las dimensiones de la cultura de seguridad sanitaria en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Dimensiones de Cultura de seguridad sanitaria

No.	Dimensión	Descripción
1	Compromiso de la dirección	La alta dirección de los hospitales debe estar comprometida con la seguridad sanitaria y liderar los esfuerzos para mejorarla
2	Comunicación efectiva	Es esencial que exista una comunicación efectiva entre el personal médico y administrativo para prevenir y controlar los riesgos sanitarios

3	Formación y capacitación personal	El personal médico y administrativo debe contar con la formación y capacitación necesarias para prevenir y controlar los riesgos sanitarios
4	Participación activa de los pacientes	Los pacientes deben ser involucrados en el proceso de atención médica y deben ser informados sobre los riesgos sanitarios y cómo prevenirlos
5	Mejora continua	La cultura de seguridad sanitaria debe ser un proceso continuo de mejora y aprendizaje para prevenir y controlar los riesgos sanitarios

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

La estrategia utilizada en el proyecto actual indica los pasos necesarios para ejecutar las diferentes fases de la recopilación de información. En este apartado se detalla el tipo de investigación e instrumentos que se aplican para recolectar datos, los mismo que posteriormente se convertirá en información.

Esta información se procesará y analizará según las necesidades o hallazgos encontrados en cada uno de los procesos, con el fin de encontrar posibles soluciones o respuestas a las preguntas planteadas al inicio del documento.

Para (Hernandez, 2014) la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. Por lo tanto, es necesario establecer un plan para llevar a cabo una investigación, organizar cada una de las etapas a desarrollar, lo que se conoce como metodología, es decir, cómo se llevará a cabo la investigación.

Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación utiliza un enfoque cuantitativo, el mismo que se utiliza para medir el efecto entre las variables probadas tanto de forma directa como indirecta. Con este enfoque se espera que los esfuerzos para comprender la satisfacción de los empleados y los factores que influyen en él se puedan realizar de manera integral, por lo que esta investigación también es una investigación causal (causa y efecto).

La investigación se realiza en el Hospital General Babahoyo, en el que existen 609 colaboradores que laboran como personal médico y que tiene relación de dependencia con la institución, también la investigación es de tipo no experimental porque no se manipulan los elementos para demostrar relaciones en diferentes instantes, además, es transversal al obtener la información en un tiempo determinado.

El alcance de investigación es correlacional descriptiva al procurar identificar la relación entre las diferentes dimensiones de las variables analizadas, en este caso la gestión administrativa y la cultura de seguridad sanitaria.

La población y muestra

Características de la población

La población está compuesta por todos los elementos que realizan actividades en calidad de personal médico, considerando como objeto de estudio al Hospital General Babahoyo, según nómina del Hospital con fecha de cierre mayo 2023 cuenta con 609 personas en calidad de personal médico.

La población tiene relación directa con las labores médicas, es el principal factor que diferencia al resto de personal, con la finalidad de medir el nivel de seguridad sanitaria existente en la institución.

Delimitación de la población

La población para el presente estudio es considerada como elementos que proporcionan información fiable y de primera fuente, estos porque son aquellos que se encuentran en el centro de la problemática en estudio. Únicamente se consideran a los colaboradores que se encuentran con contrato vigente y activos en el momento de recopilar información.

Tipo de muestra

La muestra utilizada es probabilística, ya que todos los colaboradores son considerados como elementos para recopilar información y tienen la misma probabilidad de ser seleccionados entre los registros de ingreso de información para su posterior análisis.

La muestra se dividirá en estratos según la contribución que haga la población. En este caso, tenemos una sola categoría de servidores públicos para la unidad de análisis: personal médico. Esto se debe porque son los colaboradores que realizan la actividad esencial de

Tamaño de la muestra

A continuación, se declara el tamaño de la muestra bajo las condiciones en que es compleja obtener la información de todos los elementos que conforman la

población, esto se debe en que el personal médico posee un horario rotativo diverso, por ello coincidir para el levantamiento de información se proyecta como una dificultad.

Es así que, a pesar de conocer el tamaño de población, por cuestiones de conveniencias del investigador y ser una población finita, se aplica la siguiente fórmula de población finita.

Fórmula 1: Cuando la población es infinita:

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

donde:

n: tamaño de la muestra.

Z: nivel de confianza; para el 95%, $Z = 1,96$

p: posibilidad de ocurrencia de un evento, en caso de no existir investigaciones previas o estudios piloto, se utiliza $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 1 - p$; para el valor de p asignado anteriormente, $q = 0,5$

E: error de la estimación, por lo general se considera el 5%, en ese caso $E = 0,05$.

Aplicada la forma a los 609 elementos, se obtiene una muestra de:

Muestra: 167

Proceso de selección de muestra

La selección de la muestra se la realiza en función de los aportes de cada grupo anteriormente manifestados, al identificar una muestra de 167 elementos, es necesario determinar de qué manera se aplicaría el instrumento de recopilación de información.

La recolección de información se realiza durante el mes de junio del 2023 por 5 días consecutivos, esto debe

Los métodos y las técnicas

Para la investigación se utiliza la correlación de variables, puesto que se desea conocer el nivel de significancia y afectación de una variable sobre la otra, para lo cual se procede al estudio del comportamiento de ambas en función de una valoración guiada por medio de un instrumento.

También se considera el método analítico – sintético, por cuanto se analizan diferentes posturas en función de lo encontrado en la revisión bibliográfica, donde el analítico según (Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortiz, 2010) nos mencionan que “el método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos” (pág. 17). En la presente investigación se aplicó el método analítico desde el momento en que se planteó el problema.

La técnica de la encuesta es aplicada al personal médico del General de Babahoyo, para lo cual se incorpora un instrumento que comprende a varias preguntas validadas por otros autores y con una escala de medición; es decir, un cuestionario diseñado bajo la escala de Likert.

El cuestionario es un instrumento desarrollado por la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) de los Estados Unidos, diseñado para medir las percepciones del personal médico sobre la cultura de seguridad en su lugar de trabajo. El cuestionario consta de 21 preguntas divididas en 7 dimensiones, incluyendo comunicación, trabajo en equipo, carga de trabajo, entre otras.

Además, el cuestionario que evalúa la gestión administrativa consta de 20 preguntas, es así que ambos tienen sus propias características y se exponen a continuación:

Tabla 2. Distribución de Dimensiones

Dimensión	Preguntas	Indicador
PLANIFICACION	1 - 5	
ORGANIZACIÓN	6 – 10	
DIRECCION	11 – 15	

CONTROL	16 – 20	
----------------	----------------	--

Fuente: (Velasco, 2018)

Tabla 3. Distribución de Dimensiones

Dimensión	Preguntas	Indicador
Comunicación abierta y honesta	1 - 3	
Trabajo en equipo dentro de las unidades	4 – 6	
Trabajo en equipo entre unidades	7 – 9	
Personal	10 – 12	
Responsabilidad	13 – 15	
Comunicación con los pacientes y sus familias	16 – 18	
Seguridad del paciente y calidad del cuidado	19 - 21	

Fuente: Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)

Procesamiento estadístico de la información

Una vez aplicados los instrumentos y habiendo recolectado todos los datos, estos fueron procesados a través de un software estadístico especializado como es SPSS Statistics, el mismo que permitió efectuar la correlación entre las variables.

El cuestionario a utilizar se compone de 44 preguntas distribuidas en 2 variables, Gestión Administrativa (20) y Cultura de Seguridad Sanitaria (21), con 4 y 7 dimensiones respectivamente.

Dichos instrumentos son validados de forma estadística en el contexto de la realidad de la institución de salud. En virtud de lo redactado anteriormente, se indica que los instrumentos son validados en la muestra tomada previa a la aplicación de los instrumentos.

Los instrumentos miden la perspectiva y situación actual en función de la perspectiva por parte del personal médico en relación a la Gestión Administrativa y la Cultura de Seguridad Sanitaria.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se analizan los resultados obtenidos del procesamiento de los datos obtenidos de la muestra de colaboradores del Hospital General Babahoyo del cantón Babahoyo. En el transcurso del capítulo se presentarán tablas que muestran la percepción de los colaboradores en base a las preguntas de la encuesta aplicada.

Análisis de la situación Actual

El Hospital General Babahoyo del cantón Babahoyo tiene una población de 609 colaboradores en su total, de los cuales, según muestra obtenida de una población finita a ser conocida, se determinaron 167 elementos para obtener información y luego su análisis y valoración.

En la tabla 4 se observa la validación del instrumento a utilizar en la aplicación de la encuesta:

Tabla 4. Análisis de confiabilidad Cultura Seguridad Sanitaria

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	21

Fuente: validación estadística

De acuerdo a los datos estadísticos se puede revisar que el valor que emite el Alfa de Cronbach es de 0,934 lo que indica que el instrumento es fiable para su utilización, esta valoración se la obtiene de los 21 ítems distribuidos en las 7 dimensiones que evalúa el instrumento.

Para el análisis estadístico del instrumento que se aplica a la Cultura de Seguridad Sanitaria, luego del procesamiento de datos que se exponen a continuación:

Tabla 5. Análisis de confianza Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	20

Para el instrumento que mide la Gestión administrativa se obtuvo un 0,853 de Alfa de Cronbach, lo que determina la confiabilidad del instrumento, por cuanto se encuentra por encima del 0,700. Esto indica que las preguntas que contempla el cuestionario realmente sirven para recopilar información relevante.

Tabla 6. Género de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Femenino	95	56,9	56,9	56,9
	Masculino	72	43,1	43,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a colaboradores HGB

La tabla 6 indica que hay más mujeres trabajando en el hospital y que el personal encuestado pertenece a la categoría de jóvenes. Esto es beneficioso para la planificación a largo plazo, por cuanto permite contar con personal y entusiasmo juvenil por un período prolongado.

Tabla 7. Nivel de Educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Bachiller	23	13,8	13,8	13,8
	Tercer Nivel (Profesional)	117	70,1	70,1	83,8
	Cuarto nivel (Posgrado - Especialidad)	27	16,2	16,2	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a colaboradores HGB

La tabla 7 demuestra que existe un personal capacitado las áreas donde desempeñan sus funciones el personal médico, considerando que únicamente el 13% del personal es bachiller, esto tiene relación porque realizan actividades mecánicas o repetitivas sin responsabilidad que incida en alguna afectación a la vida humana.

Entre lo relevante el 17% tiene un cuarto nivel, lo que brinda cierto nivel de prestigio y experticia en la práctica.

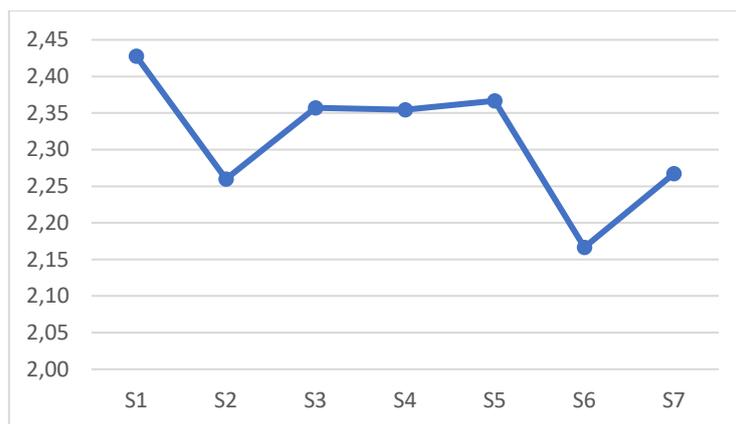
**Figura 1.
Perspectiva del personal en relación a la gestión administrativa**



Se puede evidenciar que los resultados muestran lo siguiente: la dirección es el área mejor calificada, con una puntuación de 3,80 en una escala de 1 a 5, lo que indica que los colaboradores están de acuerdo en que la dirección está haciendo un buen trabajo. La planificación y la organización también obtuvieron puntuaciones aceptables de 3,76 y 3,74 respectivamente, lo que sugiere que hay

una base sólida en estas áreas. Sin embargo, el control obtuvo la calificación más baja con 3,69, lo que indica que hay margen de mejora en esta área específica. En general, estos resultados sugieren que hay oportunidades para mejorar en el área de control, mientras que la dirección parece estar haciendo un buen trabajo.

Figura 2.
Perspectiva del personal en relación a la Cultura de Seguridad Sanitaria



Los resultados sostienen que la dimensión S1, Comunicación abierta y honesta, obtuvo una puntuación promedio de 2,43, lo que implica que los colaboradores no están completamente de acuerdo con la comunicación abierta y honesta en el hospital. La dimensión S2, Trabajo en equipo dentro de las unidades, obtuvo una puntuación promedio de 2,26, lo que sugiere que hay margen de mejora en cuanto al trabajo en equipo dentro de las unidades. La dimensión S3, Trabajo en equipo entre unidades, obtuvo una puntuación promedio de 2,36, lo que indica que también hay oportunidades para mejorar en el trabajo en equipo entre unidades.

La dimensión S4, Personal, obtuvo una puntuación promedio de 2,35, lo que sugiere que hay margen de mejora en cuanto a la gestión del personal. La dimensión S5, Responsabilidad, obtuvo una puntuación promedio de 2,37, lo que indica que hay oportunidades para mejorar en cuanto a la responsabilidad en el hospital. La dimensión S6, Comunicación con los pacientes y sus familias, obtuvo una puntuación promedio de 2,17, lo que sugiere que los colaboradores no están completamente de acuerdo con la comunicación con los pacientes y sus familias. Por último, la dimensión S7, Seguridad del paciente y calidad del cuidado, obtuvo una puntuación promedio de 2,27, lo que indica que hay oportunidades para

mejorar en cuanto a la seguridad del paciente y la calidad del cuidado. En general, estos resultados sugieren que hay margen de mejora en todas las dimensiones evaluadas y para ello es necesario encontrar las causas que provocan estos resultados.

Análisis comparativo

El análisis comparativo se refiere a las posibles relaciones entre las diferentes dimensiones que se evalúan en este documento, con el objetivo de encontrar la relevancia de estas dimensiones en la Gestión administrativa y la cultura de seguridad sanitaria. A partir de los resultados obtenidos, se pueden inferir las actitudes y tendencias de los grupos de colaboradores en los diferentes temas tratados y desarrollados.

Tabla 8. Correlaciones de dimensiones con la Gestión Administrativa
PLANIFICACION ORGANIZACIÓN DIRECCION CONTROL

GESTION ADMINISTRATIVA	0,679	0,565	0,516	0,461
N	167	167	167	167

Los resultados muestran una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la planificación, con un coeficiente de correlación de 0,679. Esto sugiere que una buena gestión administrativa está relacionada con una buena planificación.

Por otro lado, la correlación entre la gestión administrativa y la organización es moderada pero más baja, con un coeficiente de correlación de 0,565. Esto sugiere que una buena gestión administrativa también está relacionada con una buena organización, aunque en menor medida que con la planificación.

La correlación entre la gestión administrativa y la dirección es baja, con un coeficiente de correlación de 0,516, lo que sugiere que la gestión administrativa y la dirección están menos relacionadas. Finalmente, la correlación entre la gestión administrativa y el control es baja, con un coeficiente de correlación de 0,461, lo que sugiere que la gestión administrativa y el control están menos relacionados que los otros subdimensiones. En general, estos resultados

sugieren que la planificación y la organización están más estrechamente relacionadas con la gestión administrativa que la dirección y el control.

Tabla 9. Correlaciones de dimensiones con la seguridad sanitaria

	Comunicación abierta y honesta	Trabajo en equipo dentro de las unidades	Trabajo en equipo entre unidades	Personal	Responsabilidad	Comunicación con los pacientes y sus familias	Seguridad del paciente y calidad del cuidado
Seguridad Sanitaria	0,458	0,833	0,848	0,797	0,846	0,847	0,83
N	167	167	167	167	167	167	167

Estos resultados muestran que la seguridad sanitaria es una prioridad para los colaboradores del Hospital, porque todas las áreas evaluadas obtuvieron una puntuación alta. Es especialmente destacable la alta puntuación en "Comunicación con los pacientes y sus familias", lo que sugiere que los colaboradores del hospital se enfocan en brindar un cuidado de calidad y en mantener una comunicación efectiva con los pacientes y sus seres queridos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos resultados se basan en la percepción de los colaboradores y no necesariamente reflejan la realidad objetiva de la situación. Por lo tanto, se deben tomar medidas adicionales para garantizar la seguridad sanitaria en el hospital.

Además, la variable de menor valor en los resultados es "Comunicación abierta y honesta", con una puntuación de 0.458. Aunque esta puntuación aún es relativamente alta, es la más baja de todas las áreas evaluadas. Esto podría sugerir que los colaboradores del hospital sienten que la comunicación abierta y honesta podría mejorarse en el entorno laboral. Es importante tener en cuenta que una comunicación efectiva es fundamental para garantizar la seguridad del paciente y la calidad del cuidado, por lo que se deben tomar medidas para mejorar esta área en particular. La diferencia entre la puntuación más alta y la más baja es de 0.389, lo que indica que hay una variabilidad relativamente baja en los resultados y que las áreas evaluadas están relativamente equilibradas en términos de importancia para los colaboradores del hospital.

Validación de Hipótesis

La hipótesis se define como una suposición, pero es crucial como una guía para la investigación.

- La gestión administrativa incide en la seguridad sanitaria del Hospital General de Babahoyo.

Se procede a realizar la prueba de validación de la hipótesis, en la que se encuentra el siguiente resultado con los datos recopilados.

Tabla 10. Prueba para una muestra

		Seguridad_S anitaria	Gestion
Seguridad_Sanitaria	Correlación de Pearson	1	,373**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	167	167
Gestion	Correlación de Pearson	,373**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	167	167

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

La tabla 10 muestra los resultados de la validación de hipótesis mediante la correlación entre dos variables: Seguridad Sanitaria y Gestión. La correlación de Pearson entre ambas variables es de 0.373, lo que indica una relación positiva moderada entre ellas. Además, se observa que esta correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral), lo que sugiere que esta relación es estadísticamente significativa. En general, estos resultados indican que existe una relación entre la seguridad sanitaria y la gestión en el Hospital General Babahoyo, lo que podría tener implicaciones importantes en la toma de decisiones y en la mejora de la calidad del cuidado en el hospital.

También se pudo analizar los siguientes resultados en función de preguntas específicas que conforman el cuestionario.

Tabla 11. Retroalimentación sobre desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,6	,6	,6

Válid	Desacuerdo	7	4,2	4,2	4,8
o	Indeciso	3	1,8	1,8	6,6
	De acuerdo	86	51,5	51,5	58,1
	Totalmente de acuerdo	70	41,9	41,9	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Al analizar los resultados sobre la retroalimentación sobre el desempeño laboral, se puede observar que el 93.4% de los colaboradores está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que reciben retroalimentación sobre su desempeño laboral. Solo el 5.8% de los colaboradores está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, mientras que el 1.8% se muestra indeciso.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores del Hospital General Babahoyo percibe que recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral. Esto es importante para la mejora continua y el desarrollo profesional de los colaboradores, lo que a su vez puede mejorar la calidad del cuidado y la seguridad del paciente en el hospital.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre las dimensiones de las variables seguridad sanitaria y gestión administrativa, se puede discutir que existe una relación positiva moderada entre ambas variables en el Hospital General Babahoyo.

Los resultados sugieren que la gestión administrativa puede tener un impacto significativo en la seguridad sanitaria y en la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes. Por lo tanto, es importante que el hospital continúe evaluando y mejorando tanto la seguridad sanitaria como la gestión administrativa para garantizar un entorno seguro y de alta calidad para los pacientes y los colaboradores. Además, estos resultados pueden ser útiles para la toma de decisiones y la asignación de recursos en el hospital.

CONCLUSIONES

- La confiabilidad y validez del instrumento utilizado en la encuesta son fundamentales para garantizar que los resultados obtenidos sean precisos y representativos de la población estudiada. Esto significa que los datos obtenidos pueden ser utilizados para tomar decisiones informadas y diseñar estrategias efectivas para mejorar la cultura de seguridad sanitaria y la gestión administrativa del hospital.
- La mayoría del personal del hospital está compuesto por mujeres y jóvenes, lo que puede ser beneficioso para la planificación a largo plazo. Por ejemplo, se pueden diseñar programas de capacitación y desarrollo profesional específicos para este grupo demográfico, lo que puede mejorar la retención del personal y la calidad del cuidado.
- La presencia de personal capacitado en las áreas donde desempeñan sus funciones el personal médico es un indicador importante de la calidad del cuidado en el hospital. Esto significa que el hospital cuenta con expertos en su campo, lo que puede mejorar la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado.
- La evaluación de la cultura de seguridad sanitaria reveló oportunidades para mejorar en todas las dimensiones evaluadas, especialmente en cuanto a la comunicación abierta y honesta. Esto sugiere que el hospital puede beneficiarse de programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar la comunicación entre el personal y promover un ambiente de trabajo más seguro y colaborativo.
- La relación entre planificación y organización con la gestión administrativa es importante, ya que indica que una gestión efectiva puede mejorar la eficiencia y la efectividad del hospital. Por lo tanto, es importante que el hospital continúe evaluando y mejorando su gestión administrativa para garantizar que se tomen decisiones informadas y se asignen recursos de manera efectiva.

RECOMENDACIONES

- Realizar evaluaciones periódicas de la cultura de seguridad sanitaria y la gestión administrativa para identificar oportunidades de mejora y diseñar estrategias efectivas para abordarlas.
- Diseñar programas de capacitación y desarrollo profesional específicos para mujeres y jóvenes, con el objetivo de mejorar la retención del personal y la calidad del cuidado.
- Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar la comunicación abierta y honesta entre el personal, lo que puede promover un ambiente de trabajo más seguro y colaborativo.
- Fortalecer la gestión administrativa del hospital a través de la asignación efectiva de recursos y la toma de decisiones informadas, lo que puede mejorar la eficiencia y efectividad del hospital.
- Fomentar una cultura de seguridad sanitaria que promueva la identificación y reporte de incidentes, lo que puede mejorar la calidad del cuidado y la seguridad del paciente.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Akinwale, O. (2019). La voz de los empleados: hablar en la organización como un correlato de la productividad de los empleados en la industria del petróleo y el gas. *Serbian Journal of Management*, 97-121.
- Asamblea Contituyente. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Montecristi.
- Carmona, M., González, S., & Sánchez, J. (2017). Evaluación de riesgos y gestión de la seguridad sanitaria en hospitales. . *Revista Española de Salud Pública*, 91-110.
- Chamal, G., & Dilina, H. (2018). Satisfacción de los empleados y factores relacionados entre los trabajadores de la salud pública en St. Lanka: un estudio de caso sobre la dirección regional de Hambanthota. *JOJ Nurse Health Care*, 1 - 7.
- Chang Campos, C. (2017). Evolución del sistema de salud de Ecuador: Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. *Anales de la Facultad de Medicina*, 452-460.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- COOTAD. (2010). *Codigo Organico de Organizacion Territorial*. Quito: LEXIS.
- De Cooman, R., Stynen, D., Van den Broeck, A., Sels, L., & De Witte, H. (2013). Cómo se relacionan las características del trabajo con la satisfacción de necesidades y la motivación autónoma: implicación para el esfuerzo laboral. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 1342-1352.
- Ecuador, M. d. (9 de agosto de 2018). *Informe de control de infecciones nosocomiales en el Hospital General Babahoyo*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/>
- Edem, M., Akpan, U., & Pepple, N. (2017). Impacto del entorno laboral en los trabajadores de la salud . *Medicina Ocupacional y Asuntos de Salud*, 1 - 8.
- Espinosa, V., De la Torre, D., Acuña, C., & Cadena, C. (2017). Los recursos humanos en salud según el nuevo modelo de atención en Ecuador. *Pan America*, 45 - 51.
- Fernández, M. J., & Pérez, J. L. (2017). La gestión administrativa en los hospitales: Retos y oportunidades para la mejora continua. *Revista de Administración Hospitalaria y Sanitaria*, 67-82.
- Fitzpatrick, J. (2012). Satisfacción laboral de la enfermera diplomada y satisfacción con la práctica profesional modelo. *Journal of Nursing Management*, 260 - 265.
- García, A., Hernández, M., & Pérez, R. (2018). Formación y capacitación del personal para garantizar la seguridad sanitaria en los hospitales. . *Revista Cubana de Salud Pública*, 1-10.

- García, M. (2012). Seguridad del paciente: una revisión bibliográfica. *Revista Española de Salud Pública*, 331-342.
- García, M. (2012). Seguridad del paciente: una revisión bibliográfica. *Revista Española de Salud Pública*, 331-342.
- García, M. A. (2016). Gestión administrativa hospitalaria: Una revisión crítica de la literatura. *Revista de Administración y Economía*, 139-156.
- García, M., Pérez, L., & Martínez, R. (2020). La gestión administrativa y su influencia en la seguridad del paciente en un hospital de España. *Revista de Administración Sanitaria*, 67-78.
- González, J. (3 de agosto de 2018). *Gestión administrativa*. Obtenido de <https://www.gestion.org/gestion-administrativa/>
- Gonzalez, J. (2018). Gestion Administrativa como motor de la institucion. *Ciencias Sociales y gestion*, 56 - 69.
- González, M. E., & Sánchez, L. A. (2019). La gestión administrativa en los hospitales: Una perspectiva integral y estratégica. *Revista de Gestión Sanitaria*, 12-24.
- González, S., & Sánchez, J. (2019). La comunicación efectiva como herramienta clave para garantizar la seguridad sanitaria en los hospitales. . *Revista Chilena de Salud Pública*, 1-12.
- González, S., & Sánchez, J. (2019). La comunicación efectiva como herramienta clave para garantizar la seguridad sanitaria en los hospitales. *Revista Chilena de Salud Pública*, 1-12.
- Grijalva, A., Palacios, J., & Patiño, C. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika*, 8 - 45.
- Gutiérrez, L., & García, M. (2019). Seguridad del paciente y calidad asistencial. . *Revista de Calidad Asistencial*, 127-135.
- Hernández, M., García, A., & Pérez, R. (2019). La cultura de seguridad como elemento fundamental en la gestión administrativa para garantizar la seguridad sanitaria en los hospitales. . *Revista Cubana de Administración de Salud*, 1-11.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (31 de marzo de 2023). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2023/Febrero/202302_Boletin_empleo.pdf
- Iturralde, R. (8 de enero de 2016). *Enferma enferma y muere Problemas de la industria far-macéutica pública en el Ecuador*. Obtenido de http://www.planv.com.ec/sites/default/files/enferma_enferma_y_muere.pdf
- Jiménez, J., García, L., & López, R. (2019). La participación activa de los pacientes y sus familias en el proceso de atención médica para mejorar la seguridad sanitaria en los hospitales. *Revista Española de Calidad Asistencial*, 1-9.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1976). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. Madrid: McGraw-Hill.

- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. *Nómadas*, 1-27.
- Lucio, R., Villacres, N., & Henriquez, R. (2011). Sistemas de Salud del Ecuador. *Salud Publica Mex*, Mexico.
- Malik, N. (2011). Estudio sobre los factores de satisfacción laboral de los profesores de la universidad de Baluchistán . *Revista internacional de investigación académica*, 34 - 41.
- Malo, M. (2014). Reforma de salud en Ecuador: Nunca más el derecho a la salud como un privilegio. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 754-761.
- Martínez, C., & Hernández, H. G. (2018). La gestión administrativa en los servicios de salud: Un enfoque sostenible e integrado. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*, 15-28.
- Martínez, R. (2020). Mejora de la gestión administrativa en organizaciones de salud. *Revista de Administración Sanitaria*, 45-56.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2015). *Acuerdo Ministerial MSP 5212, Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles*. Quito: MSP.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (9 de marzo de 2016). *Guía para la implementación del sistema integrado de gestión hospitalaria*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/07/Guia-SIGH.pdf>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2018). *Monitoreo de la Política Andina de Planificación y Gestión de Recursos Humanos en Salud*. OMS.
- Oyetunde, M., & Ayeni, O. (2014). Explorando los factores que influyen en el reclutamiento y la retención de enfermeras en el Estado de Lagos, Nigeria en los años 2008 y 2012. *Open Journal of Nursing*, 590-601.
- Pacheco, R., Silva, L., & Santos, J. (2019). La importancia de la gestión administrativa en la calidad de los servicios de salud en un hospital público de Brasil. *Revista de Administración Sanitaria*, 45-56.
- Pérez, J. L., & Fernández, M. J. (2018). La gestión administrativa en los hospitales públicos: Análisis y propuestas de mejora. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*, 29-42.
- Pérez, L. (2019). Seguridad sanitaria y su impacto en la salud. *Reportes de salud*, 78 - 89.
- Ponce, A. (2000). *Administración general moderna*. Mexico: McGraw-Hill.
- Robbins, S. P. (1998). *Comportamiento organizacional*. Barcelona: Prentice Hall.
- Rodríguez, A., & Gutiérrez, P. (2019). La gestión administrativa en los hospitales: Una revisión de la literatura. *Revista de Administración Hospitalaria y Sanitaria*, 23-38.

- Rojas Martínez, C. P., Hernandez Palma, H. G., & Niebles Núñez, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Espacios*, 23 - 31.
- Roncarolo, F., Boivin, A., Denis, J.-L., & Hebert, R. (2017). What do we know about the needs and challenges of health systems? A scoping review of the international literature. *MC Health Serv Res*, 36 - 45.
- Ronderos, M. (2009). ¿Qué tan segura es la seguridad sanitaria? Reflexión en tiempos de pandemia. *Medicina, Pontificia Universidad Javeriana*, 107-110.
- Sánchez, L. A., & González, M. E. (2017). Gestión administrativa en hospitales: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista de Gestión Sanitaria*, 45-56.
- Solano, L., & Martinez, M. (2019). Analisis de la red de salud publica del Peru y su satisfaccion en el servicio. *Revista de Gestion Sanitaria*, 45 - 62.
- Terry, G. R., & Franklin, S. G. (1986). *Principios de administración*. Madrid: CECOSA.
- Ugwa, A., Muhammad, L., & Ugwa, C. (2016). Satisfacción laboral entre enfermeras y médicos en un hospital terciario en el noroeste de Nigeria: un estudio transversal. *International Journal of Hospital Research*, 11 - 18.
- Velasco, T. (2018). *Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos*. Ambato: UTA.

ANEXOS

ANEXO1

Encuesta

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción individual de los servidores públicos acerca de la gestión administrativa y la cultura de seguridad sanitaria del Hospital General Babahoyo del cantón Babahoyo.

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones, las cuales agradezco responda con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando con una "X" la respuesta que considere más acorde con su criterio. Recuerde no hay respuestas buenas ni malas

Preguntas Sociodemográficas

Genero

Edad

Estructura laboral

PLANIFICACION

Preguntas	TD	D	I	A	TA
Planean charlas en los centros educativos de su zona en beneficios de los alumnos					
Disponen de programas de salud para prevención de enfermedades					
Planean campañas de salud con promotores para identificar problemas de salud					
Disponen de personal suficiente para la mejora de la atención					
Planean estimular el hábito alimenticio de forma nutricional					

ORGANIZACION

Preguntas	TD	D	I	A	TA
En la sala de espera hay personal que le brinda charlas de temas de salud.					
Organizan campañas de salud					

Organizan campañas de salud externos para beneficiar a más usuarios					
Organizan programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis)					
Establecen un orden adecuado para la obtención de citas					

DIRECCION

Preguntas	TD	D	I	A	TA
Se perciben conflictos entre los miembros del personal de la institución					
Existen dificultades al sacar la cita					
Se observa al director del Hospital cuando se realizan campañas saludables					
El personal cumple con su rol dentro del Hospital					
Tiene problemas con el personal del Hospital					

CONTROL

Preguntas	TD	D	I	A	TA
El personal de salud llega a tiempo a su turno					
Hay un control adecuado al momento de sacar citas					
El Hospital está abierto a la hora señalada					
El personal del Hospital está debidamente uniformado					
El personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada					

Dimensión	Preguntas	Indicador
PLANIFICACION	1 - 5	
ORGANIZACIÓN	6 – 10	

DIRECCION	11 – 15	
CONTROL	16 – 20	

Encuesta dirigida a la variable Seguridad Sanitaria

No.	Preguntas	TD	D	I	A	TA
	Comunicación abierta y honesta					
1	¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?					
2	¿Se siente cómodo para hacer preguntas cuando no entiende algo?					
3	¿Se siente cómodo para expresar sus preocupaciones sobre la seguridad del paciente?					
	Trabajo en equipo dentro de las unidades					
4	¿Los miembros del equipo trabajan juntos para prevenir errores?					
5	¿Los miembros del equipo se apoyan mutuamente?					
6	¿Los miembros del equipo comparten información sobre los pacientes?					
	Trabajo en equipo entre unidades					
7	¿Los miembros del equipo trabajan juntos para prevenir errores que involucran a más de una unidad?					
8	¿La información se comparte efectivamente entre las unidades?					
9	¿Los miembros del equipo de diferentes unidades se apoyan mutuamente?					
	Personal					
10	¿Se siente cómodo para reportar errores?					
11	¿Se siente cómodo para reportar eventos adversos?					
12	¿Está comprometido con la seguridad del paciente?					
	Responsabilidad					
13	¿Los errores son reportados y discutidos abiertamente?					
14	¿Se toman medidas para prevenir que los errores vuelvan a ocurrir?					
15	¿Los miembros del equipo son responsables de la seguridad del paciente?					
	Comunicación con los pacientes y sus familias					
16	¿La información se comparte efectivamente con los pacientes y sus familias?					
17	¿Los pacientes y sus familias son incluidos en las decisiones sobre su cuidado?					

18	¿Los pacientes y sus familias son informados sobre los riesgos y beneficios de los tratamientos?					
	Seguridad del paciente y calidad del cuidado					
19	¿La seguridad del paciente es una prioridad en su lugar de trabajo?					
20	¿Se toman medidas para prevenir errores que puedan afectar la seguridad del paciente?					
21	¿Los pacientes reciben el cuidado que necesitan?					

Dimensión	Preguntas	Indicador
Comunicación abierta y honesta	1 - 3	
Trabajo en equipo dentro de las unidades	4 – 6	
Trabajo en equipo entre unidades	7 – 9	
Personal	10 – 12	
Responsabilidad	13 – 15	
Comunicación con los pacientes y sus familias	16 – 18	
Seguridad del paciente y calidad del cuidado	19 - 21	

ANEXO 2

Estadísticos

Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	95	56,9	56,9	56,9
	Masculino	72	43,1	43,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Educacion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bachiller	23	13,8	13,8	13,8
	Tercer Nivel (Profesional)	117	70,1	70,1	83,8
	Cuarto nivel (Posgrado - Especialidad)	27	16,2	16,2	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 23 años	65	38,9	38,9	38,9
	De 24 a 30 años	24	14,4	14,4	53,3
	De 31 a 40 años	41	24,6	24,6	77,8
	De 41 a 50 años	25	15,0	15,0	92,8
	Mas de 50 años	12	7,2	7,2	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,6	,6	,6
	Desacuerdo	7	4,2	4,2	4,8
	Indeciso	3	1,8	1,8	6,6

	De acuerdo	86	51,5	51,5	58,1
	Totalmente de acuerdo	70	41,9	41,9	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Se siente cómodo para hacer preguntas cuando no entiende algo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	7,2	7,2	7,2
	Desacuerdo	17	10,2	10,2	17,4
	Indeciso	20	12,0	12,0	29,3
	De acuerdo	70	41,9	41,9	71,3
	Totalmente de acuerdo	48	28,7	28,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Se siente cómodo para expresar sus preocupaciones sobre la seguridad del paciente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,2	1,2	1,2
	Desacuerdo	5	3,0	3,0	4,2
	Indeciso	20	12,0	12,0	16,2
	De acuerdo	89	53,3	53,3	69,5
	Totalmente de acuerdo	51	30,5	30,5	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Los miembros del equipo trabajan juntos para prevenir errores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	3,0	3,0	3,0
	Desacuerdo	14	8,4	8,4	11,4
	Indeciso	27	16,2	16,2	27,5
	De acuerdo	77	46,1	46,1	73,7
	Totalmente de acuerdo	44	26,3	26,3	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Los miembros del equipo se apoyan mutuamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,8	1,8	1,8
	Desacuerdo	19	11,4	11,4	13,2
	Indeciso	40	24,0	24,0	37,1
	De acuerdo	73	43,7	43,7	80,8
	Totalmente de acuerdo	32	19,2	19,2	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Los miembros del equipo comparten información sobre los pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,6	,6	,6
	Desacuerdo	23	13,8	13,8	14,4
	Indeciso	26	15,6	15,6	29,9
	De acuerdo	78	46,7	46,7	76,6
	Totalmente de acuerdo	39	23,4	23,4	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Los miembros del equipo trabajan juntos para prevenir errores que involucran a más de una unidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,2	1,2	1,2
	Desacuerdo	19	11,4	11,4	12,6
	Indeciso	15	9,0	9,0	21,6
	De acuerdo	92	55,1	55,1	76,6
	Totalmente de acuerdo	39	23,4	23,4	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿La información se comparte efectivamente entre las unidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,6	,6	,6
	Desacuerdo	14	8,4	8,4	9,0
	Indeciso	17	10,2	10,2	19,2
	De acuerdo	85	50,9	50,9	70,1

	Totalmente de acuerdo	50	29,9	29,9	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Los miembros del equipo de diferentes unidades se apoyan mutuamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,2	1,2	1,2
	Desacuerdo	12	7,2	7,2	8,4
	Indeciso	32	19,2	19,2	27,5
	De acuerdo	77	46,1	46,1	73,7
	Totalmente de acuerdo	44	26,3	26,3	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Se siente cómodo para reportar errores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	12	7,2	7,2	12,0
	Indeciso	23	13,8	13,8	25,7
	De acuerdo	83	49,7	49,7	75,4
	Totalmente de acuerdo	41	24,6	24,6	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Se siente cómodo para reportar eventos adversos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	3,6	3,6	3,6
	Desacuerdo	7	4,2	4,2	7,8
	Indeciso	27	16,2	16,2	24,0
	De acuerdo	78	46,7	46,7	70,7
	Totalmente de acuerdo	49	29,3	29,3	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Está comprometido con la seguridad del paciente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	5	3,0	3,0	3,0
	Desacuerdo	6	3,6	3,6	6,6
	Indeciso	24	14,4	14,4	21,0
	De acuerdo	79	47,3	47,3	68,3
	Totalmente de acuerdo	53	31,7	31,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Los errores son reportados y discutidos abiertamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	15	9,0	9,0	13,8
	Indeciso	30	18,0	18,0	31,7
	De acuerdo	76	45,5	45,5	77,2
	Totalmente de acuerdo	38	22,8	22,8	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Se toman medidas para prevenir que los errores vuelvan a ocurrir?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	2	1,2	1,2	3,6
	Indeciso	21	12,6	12,6	16,2
	De acuerdo	78	46,7	46,7	62,9
	Totalmente de acuerdo	62	37,1	37,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Los miembros del equipo son responsables de la seguridad del paciente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	13	7,8	7,8	10,2
	Indeciso	21	12,6	12,6	22,8
	De acuerdo	77	46,1	46,1	68,9
	Totalmente de acuerdo	52	31,1	31,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿La información se comparte efectivamente con los pacientes y sus familias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	15	9,0	9,0	11,4
	Indeciso	26	15,6	15,6	26,9
	De acuerdo	84	50,3	50,3	77,2
	Totalmente de acuerdo	38	22,8	22,8	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Los pacientes y sus familias son incluidos en las decisiones sobre su cuidado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	9,6	9,6	9,6
	Desacuerdo	33	19,8	19,8	29,3
	Indeciso	26	15,6	15,6	44,9
	De acuerdo	57	34,1	34,1	79,0
	Totalmente de acuerdo	35	21,0	21,0	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Los pacientes y sus familias son informados sobre los riesgos y beneficios de los tratamientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	6,6	6,6	6,6
	Desacuerdo	20	12,0	12,0	18,6
	Indeciso	28	16,8	16,8	35,3
	De acuerdo	67	40,1	40,1	75,4
	Totalmente de acuerdo	41	24,6	24,6	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿La seguridad del paciente es una prioridad en su lugar de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	18	10,8	10,8	15,6

Indeciso	31	18,6	18,6	34,1
De acuerdo	69	41,3	41,3	75,4
Totalmente de acuerdo	41	24,6	24,6	100,0
Total	167	100,0	100,0	

¿Se toman medidas para prevenir errores que puedan afectar la seguridad del paciente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,8	1,8	1,8
	Desacuerdo	5	3,0	3,0	4,8
	Indeciso	21	12,6	12,6	17,4
	De acuerdo	95	56,9	56,9	74,3
	Totalmente de acuerdo	43	25,7	25,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

¿Los pacientes reciben el cuidado que necesitan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	6,6	6,6	6,6
	Desacuerdo	20	12,0	12,0	18,6
	Indeciso	24	14,4	14,4	32,9
	De acuerdo	79	47,3	47,3	80,2
	Totalmente de acuerdo	33	19,8	19,8	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Planean charlas en los centros educativos de su zona en beneficios de los alumnos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	6,6	6,6	6,6
	Desacuerdo	15	9,0	9,0	15,6
	Indeciso	24	14,4	14,4	29,9
	De acuerdo	75	44,9	44,9	74,9
	Totalmente de acuerdo	42	25,1	25,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Disponen de programas de salud para prevención de enfermedades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	4	2,4	2,4	4,8
	Indeciso	22	13,2	13,2	18,0
	De acuerdo	83	49,7	49,7	67,7
	Totalmente de acuerdo	54	32,3	32,3	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Planean campañas de salud con promotores para identificar problemas de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	9,0	9,0	9,0
	Desacuerdo	20	12,0	12,0	21,0
	Indeciso	28	16,8	16,8	37,7
	De acuerdo	72	43,1	43,1	80,8
	Totalmente de acuerdo	32	19,2	19,2	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Disponen de personal suficiente para la mejora de la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,8	1,8	1,8
	Desacuerdo	1	,6	,6	2,4
	Indeciso	18	10,8	10,8	13,2
	De acuerdo	81	48,5	48,5	61,7
	Totalmente de acuerdo	64	38,3	38,3	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Planean estimular el hábito alimenticio de forma nutricional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	4,2	4,2	4,2
	Desacuerdo	43	25,7	25,7	29,9

	Indeciso	32	19,2	19,2	49,1
	De acuerdo	66	39,5	39,5	88,6
	Totalmente de acuerdo	19	11,4	11,4	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

En la sala de espera hay personal que le brinda charlas de temas de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	4,2	4,2	4,2
	Desacuerdo	18	10,8	10,8	15,0
	Indeciso	25	15,0	15,0	29,9
	De acuerdo	87	52,1	52,1	82,0
	Totalmente de acuerdo	30	18,0	18,0	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Organizan campañas de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,8	1,8	1,8
	Desacuerdo	6	3,6	3,6	5,4
	Indeciso	21	12,6	12,6	18,0
	De acuerdo	92	55,1	55,1	73,1
	Totalmente de acuerdo	45	26,9	26,9	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Organizan campañas de salud externos para beneficiar a más usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	6,6	6,6	6,6
	Desacuerdo	34	20,4	20,4	26,9
	Indeciso	28	16,8	16,8	43,7
	De acuerdo	82	49,1	49,1	92,8
	Totalmente de acuerdo	12	7,2	7,2	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Organizan programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	3	1,8	1,8	4,2
	Indeciso	23	13,8	13,8	18,0
	De acuerdo	87	52,1	52,1	70,1
	Totalmente de acuerdo	50	29,9	29,9	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Establecen un orden adecuado para la obtención de citas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	26	15,6	15,6	18,0
	Indeciso	28	16,8	16,8	34,7
	De acuerdo	75	44,9	44,9	79,6
	Totalmente de acuerdo	34	20,4	20,4	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Se perciben conflictos entre los miembros del personal de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,8	1,8	1,8
	Desacuerdo	16	9,6	9,6	11,4
	Indeciso	27	16,2	16,2	27,5
	De acuerdo	91	54,5	54,5	82,0
	Totalmente de acuerdo	30	18,0	18,0	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Existen dificultades al sacar la cita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	5,4	5,4	5,4
	Desacuerdo	17	10,2	10,2	15,6
	Indeciso	26	15,6	15,6	31,1
	De acuerdo	87	52,1	52,1	83,2
	Totalmente de acuerdo	28	16,8	16,8	100,0

Total	167	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Se observa al director del Hospital cuando se realizan campañas saludables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	3,0	3,0	3,0
	Desacuerdo	20	12,0	12,0	15,0
	Indeciso	20	12,0	12,0	26,9
	De acuerdo	93	55,7	55,7	82,6
	Totalmente de acuerdo	29	17,4	17,4	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

El personal cumple con su rol dentro del Hospital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,6	,6	,6
	Indeciso	21	12,6	12,6	13,2
	De acuerdo	103	61,7	61,7	74,9
	Totalmente de acuerdo	42	25,1	25,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Tiene problemas con el personal del Hospital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	4,2	4,2	4,2
	Desacuerdo	33	19,8	19,8	24,0
	Indeciso	18	10,8	10,8	34,7
	De acuerdo	45	26,9	26,9	61,7
	Totalmente de acuerdo	64	38,3	38,3	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

El personal de salud llega a tiempo a su turno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,2	1,2	1,2
	Desacuerdo	8	4,8	4,8	6,0

	Indeciso	28	16,8	16,8	22,8
	De acuerdo	81	48,5	48,5	71,3
	Totalmente de acuerdo	48	28,7	28,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

Hay un control adecuado al momento de sacar citas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	9,6	9,6	9,6
	Desacuerdo	30	18,0	18,0	27,5
	Indeciso	26	15,6	15,6	43,1
	De acuerdo	76	45,5	45,5	88,6
	Totalmente de acuerdo	19	11,4	11,4	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

El Hospital está abierto a la hora señalada y permite laboral adecuadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	10	6,0	6,0	6,0
	Indeciso	18	10,8	10,8	16,8
	De acuerdo	96	57,5	57,5	74,3
	Totalmente de acuerdo	43	25,7	25,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

El personal del Hospital está debidamente uniformado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	38	22,8	22,8	27,5
	Indeciso	41	24,6	24,6	52,1
	De acuerdo	62	37,1	37,1	89,2
	Totalmente de acuerdo	18	10,8	10,8	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

El personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,8	1,8	1,8
	Desacuerdo	11	6,6	6,6	8,4
	Indeciso	29	17,4	17,4	25,7
	De acuerdo	88	52,7	52,7	78,4
	Totalmente de acuerdo	36	21,6	21,6	100,0
	Total	167	100,0	100,0	