



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**TEMA:**

**LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU IMPACTO EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD DE ENFERMERÍA  
DEL CENTRO DE SALUD LOS VERGELES, CANTÓN  
GUAYAQUIL, PERIODO 2019-2020**

**AUTOR:**

**ING. FIGUEROA RODRIGUEZ KATHERINE ESTEFANIA**

**DIRECTOR TFM: PhD. YANCE CARVAJAL CARLOS LEÓNIDAS**

**MILAGRO, MAYO 2022**

**ECUADOR**

## **ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)**

Por la presente hago constar que he analizado el Proyecto de Investigación, presentado por la Sra. Ing. **KATHERINE ESTEFANIA FIGUEROA RODRIGUEZ**, para optar por el título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PUBLICA MENCION DESARROLLO INSTITUCIONAL**, y que acepto dar tutorías a la estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 02 días del mes de Junio del 2020.



---

**PhD. CARLOS LEÓNIDAS YANCE CARVAJAL**  
**C.I: 091382332**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACION

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública con mención en Desarrollo Institucional de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciando debidamente en el texto: parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro título de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 05 días del mes de Octubre de 2022



---

**ING. FIGUEROA RODRIGUEZKATHERINE ESTEFANIA**  
**C.I: 0929803005**

# CERTIFICADO DE LA DEFENSA

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

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	58.33
DEFENSA ORAL	39.67
<b>PROMEDIO</b>	<b>98.00</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Excelente</b>



Firmado electrónicamente por:  
**JAIME RODDY  
ANDOCILLA  
CABRERA**

---

**Mba ANDOCILLA CABRERA JAIME RODDY  
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
**LORENA PAOLA  
RAMIREZ MORAN**

---

**Mgtr. RAMIREZ MORAN LORENA PAOLA  
VOCAL**



Firmado electrónicamente por:  
**JOSE ALBERTO  
DIAZ  
MONTENEGRO**

---

**Phd. DIAZ MONTENEGRO JOSE ALBERTO  
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

## DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a Dios que me guio por el buen camino, también para cada una de las personas que pasaron y me dieron la mano en momentos claves y siempre me dieron su apoyo, a mi familia que sin ellos hoy no hubiese iniciado y culminado este proyecto educativo, a mi hijo que es y será siempre mi pilar en la vida, a mi esposo que me apoyo de diferentes maneras para poder alcanzar y obtener mis logros.

Gracias totales por creer y crecer junto a mí.

Ing. Katherine Figueroa Rodríguez

## **AGRADECIMIENTO**

Siempre agradeciendo a Dios sin él no estaría cumpliendo un reto más en mi vida profesional y personal, a mi familia, a mi esposo y a mi hijo, que en muchas ocasiones esperaron mi regreso a casa después de jornadas extensas entre trabajo y estudios, pero siempre apoyándome como familia, a mi tutor PhD. Carlos Yance por su compromiso y paciencia durante el tiempo de enseñanzas. A mi grupo de compañeros que fueron parte de esta experiencia grata, a Unemi por permitir que cada día más personas sigan creciendo y evolucionando en su alma mater.

Ing. Katherine Figueroa Rodríguez

## CESION DE DERECHOS DE AUTOR A LA UNEMI

Sr. Dr.

**Jorge Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue **LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD LOS VERGELES, CANTÓN GUAYAQUIL, PERIODO 2019-2020**, y que corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Postgrado.

Milagro, 18 de mayo del 2022



---

**ING. KATHERINE ESTEFANIA FIGUEROA RODRIGUEZ**  
**C.I: 0929803005**

## INDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A).....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACION .....	iii
CERTIFICADO DE LA DEFENSA.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CESION DE DERECHOS DE AUTOR A LA UNEMI.....	vii
INDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE FIGURAS.....	xiv
INDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
Introducción .....	1
Capítulo I: Planteamiento del Problema.....	4
1.1 Planteamiento del Problema .....	4
1.2 Delimitación del Problema .....	7
1.3 Formulación del Problema .....	8
1.4 Sistematización del Problema .....	8
1.5 Determinación del Tema.....	8
1.6 Objetivo General.....	8
1.7 Objetivos Específicos .....	8
1.8 Hipótesis .....	9
1.8.1 Hipótesis General.....	9
1.8.2 Hipótesis Particulares .....	9
1.9 Declaración de las Variables .....	9
1.10 Justificación.....	10



1.11 Alcance y Limitaciones .....	11
1.11.1 Alcance .....	11
1.11.2 Limitaciones .....	12
<b>Capítulo II: Marco Teórico .....</b>	<b>13</b>
2.1 Antecedentes .....	13
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	13
2.1.2 Antecedentes Referenciales .....	14
2.2 Fundamento Teórico .....	18
2.2.1 Planificación .....	18
2.2.2 Gestión administrativa .....	24
2.2.3 Unidades de enfermería .....	29
2.2.3.2 Talento Humano .....	32
2.3 Marco Legal.....	33
<b>Capítulo III. Metodología.....</b>	<b>34</b>
3.1 Tipo y Diseño de Investigación .....	34
3.2 Población y Muestra.....	35
3.2.1 Características de la población .....	35
3.2.2 Delimitación de la población.....	35
3.2.3 Tipo de muestra .....	35
3.2.4 Tamaño de la muestra .....	35
3.2.5 Proceso de selección de la muestra .....	36
3.3 Los Métodos y Las Técnicas .....	36
3.3.1 Métodos teóricos .....	36
3.3.2 Métodos empíricos .....	36
3.3.3 Técnicas e instrumentos .....	37
3.4 Tratamiento Estadístico de la Información .....	37
3.5 Consideraciones Éticas .....	37

<b>Capítulo IV. Análisis e Interpretación de resultados.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 Encuesta.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1.1 Cuestionario.....</b>	<b>38</b>
<b>4.2 Análisis Comparativo, Evolutivo, Tendencia y Perspectivas.....</b>	<b>76</b>
<b>4.3 Comprobación de Hipótesis.....</b>	<b>77</b>
<b>Capítulo IV. Propuesta.....</b>	<b>83</b>
<b>4.1 Tema.....</b>	<b>83</b>
<b>5.2 Fundamentación.....</b>	<b>83</b>
<b>5.3 Justificación.....</b>	<b>84</b>
<b>5.4 Objetivos.....</b>	<b>85</b>
<b>5.4.1 Objetivo general de la propuesta.....</b>	<b>85</b>
<b>5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta.....</b>	<b>85</b>
<b>5.5 Ubicación.....</b>	<b>85</b>
<b>5.6 Factibilidad.....</b>	<b>86</b>
<b>5.6.1 Factibilidad humana.....</b>	<b>86</b>
<b>5.6.1 Factibilidad técnica.....</b>	<b>86</b>
<b>5.6.3 Factibilidad financiera.....</b>	<b>87</b>
<b>5.7 Descripción de la propuesta.....</b>	<b>87</b>
<b>5.7.1 Actividades.....</b>	<b>87</b>
<b>5.7.2 Recursos, análisis financiero.....</b>	<b>106</b>
<b>5.7.3 Impacto.....</b>	<b>107</b>
<b>5.7.4 Cronograma.....</b>	<b>108</b>
<b>5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....</b>	<b>109</b>
<b>Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>110</b>
<b>5.1 Conclusiones.....</b>	<b>110</b>
<b>5.2 Recomendaciones.....</b>	<b>112</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>113</b>

<b>Anexos .....</b>	<b>119</b>
<b>Anexo A. Formato del Cuestionario.....</b>	<b>119</b>
<b>Anexo B. Validación de Preguntas .....</b>	<b>130</b>
<b>Anexo C. Operacionalización de variables.....</b>	<b>174</b>
<b>Anexo D. Matriz de Consistencia .....</b>	<b>176</b>
<b>Anexo E. Carta de autorización.....</b>	<b>178</b>
<b>.....</b>	<b>178</b>
<b>Anexo F. Certificación de anti-plagio. ....</b>	<b>179</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de la planificación estratégica.....	22
Tabla 2 Elementos que conforman una unidad de enfermería .....	30
Tabla 3 <i>Difusión de misión</i> .....	38
Tabla 4 <i>Comparten misión</i> .....	39
Tabla 5 <i>Difusión de visión</i> .....	40
Tabla 6 <i>Conocimiento de la visión</i> .....	41
Tabla 7 <i>Plan estratégico cumple plazos</i> .....	42
Tabla 8 <i>Análisis de oportunidades</i> .....	43
Tabla 9 <i>Análisis de las amenazas</i> .....	44
Tabla 10 <i>Conocimiento de fortalezas</i> .....	45
Tabla 11 <i>Personal adecuado</i> .....	46
Tabla 12 <i>Cumplimiento de objetivos</i> .....	47
Tabla 13 Personal involucrado en objetivos.....	48
Tabla 14 <i>Comunicación de plazos para objetivos</i> .....	49
Tabla 15 <i>Informar sobre resultados</i> .....	50
Tabla 16 <i>Análisis para identificar oportunidades</i> .....	51
Tabla 17 <i>Procesa información del entorno</i> .....	52
Tabla 18 <i>Aplican estrategias para planificación</i> .....	53
Tabla 19 <i>Estrategias resuelven problemas</i> .....	54
Tabla 20 <i>Seguimiento de planificación estratégica</i> .....	55
Tabla 21 <i>Divulga valoración</i> .....	56
Tabla 22 <i>Corrección de deficiencias de planificación</i> .....	57
Tabla 23 <i>Logro de objetivos planificados</i> .....	58
Tabla 24 <i>Objetivos oportunos y económicos</i> .....	59
Tabla 25 <i>Procesos administrativos identificados</i> .....	60
Tabla 26 <i>Personal asistencial reconocido</i> .....	61
Tabla 27 <i>Demanda, prontitud y calidad en atención</i> .....	62
Tabla 28 <i>Conoce manual de organización y funciones</i> .....	63
Tabla 29 <i>Cumple respeto al derecho del usuario</i> .....	64
Tabla 30 <i>Capacitación al personal asistencial</i> .....	65
Tabla 31 <i>Instruye nuevas metodologías asistenciales</i> .....	66

Tabla 32	<i>Evalúa la gestión por funciones</i> .....	67
Tabla 33	<i>Capacitado en procesos de sistematización y archivo</i> .....	68
Tabla 34	<i>Personal evaluado en funciones</i> .....	69
Tabla 35	<i>Exigencias admitidas sistemáticamente</i> .....	70
Tabla 36	<i>Control de correcciones de problemas</i> .....	71
Tabla 37	<i>Gestiona recursos de manera eficiente y oportuna</i> .....	72
Tabla 38	<i>Presupuesto conforme a planeado y necesidades de usuarios</i>	73
Tabla 39	<i>Disponibilidad de materiales necesarios</i> .....	74
Tabla 40	<i>Mala gestión estratégica afecta gestión administrativa</i> .....	75
Tabla 41	<i>Nivel de cumplimiento de la planificación estratégica</i> .....	78
Tabla 42	<i>Nivel de incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa</i> .....	79
Tabla 43	<i>Nivel de incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa</i> .....	80
Tabla 44	<i>Relación entre variables</i> .....	82
Tabla 45	<i>Matriz FODA centro de salud Los Vergeles</i> .....	90
Tabla 46	<i>Temas qué comunicar</i> .....	92
Tabla 47	<i>Canales de comunicación</i> .....	94
Tabla 48	<i>Cronograma del plan de comunicación</i> .....	96
Tabla 49	<i>Indicadores de seguimiento interno</i> .....	97
Tabla 50	<i>Indicadores del plan de comunicación</i> .....	99
Tabla 51	<i>Descripción del puesto de supervisor/a de enfermería</i> .....	100
Tabla 52	<i>Descripción del puesto de enfermero/a</i> .....	101
Tabla 53	<i>Descripción del puesto de auxiliar de enfermería</i> .....	103
Tabla 54	<i>Programa de capacitación</i> .....	104
Tabla 55	<i>Recursos financieros de la propuesta</i> .....	106
Tabla 56	<i>Cronograma de las actividades de la propuesta</i> .....	108

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Difusión de misión .....	39
<i>Figura 2.</i> Comparten misión.....	40
<i>Figura 3.</i> Difusión de visión .....	41
<i>Figura 4.</i> Conocimiento de la visión.....	42
<i>Figura 5.</i> Plan estratégico cumple plazos .....	43
<i>Figura 6.</i> Análisis de oportunidades .....	44
<i>Figura 7.</i> Análisis de las amenazas .....	45
<i>Figura 8.</i> Conocimiento de fortalezas .....	46
<i>Figura 9.</i> Personal adecuado .....	47
<i>Figura 10.</i> Cumplimiento de objetivos .....	48
<i>Figura 11.</i> Personal involucrado en objetivos .....	49
<i>Figura 12.</i> Comunicación de plazos para objetivos .....	50
<i>Figura 13.</i> Informar sobre resultados.....	51
<i>Figura 14.</i> Análisis para identificar oportunidades .....	52
<i>Figura 15.</i> Procesa información del entorno .....	53
<i>Figura 16.</i> Aplican estrategias para planificación .....	54
<i>Figura 17.</i> Estrategias resuelven problemas .....	55
<i>Figura 18.</i> Seguimiento de planificación estratégica.....	56
<i>Figura 19.</i> Divulga valoración .....	57
<i>Figura 20.</i> Corrección de deficiencias de planificación.....	58
<i>Figura 21.</i> Logro de objetivos planificados .....	59
<i>Figura 22.</i> Objetivos oportunos y económicos .....	60
<i>Figura 23.</i> Procesos administrativos identificados.....	61
<i>Figura 24.</i> Personal asistencial reconocido.....	62
<i>Figura 25.</i> Demanda, prontitud y calidad en atención .....	63
<i>Figura 26.</i> Conoce manual de organización y funciones .....	64
<i>Figura 27.</i> Cumple respeto al derecho del usuario .....	65
<i>Figura 28.</i> Capacitación al personal asistencial.....	66
<i>Figura 29.</i> Instruye nuevas metodologías asistenciales .....	67
<i>Figura 30.</i> Evalúa la gestión por funciones .....	68
<i>Figura 31.</i> Capacitado en procesos de sistematización y archivo .....	69

<b>Figura 32. Personal evaluado en funciones.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 33. Exigencias admitidas sistemáticamente.....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 34. Control de correcciones de problemas.....</b>	<b>72</b>
<b>Figura 35. Gestiona recursos de manera eficiente y oportuna.....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 36. Presupuesto conforme a planeado y necesidades de usuarios .....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 37. Disponibilidad de materiales necesarios .....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 38. Mala gestión estratégica afecta gestión administrativa .....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 39. Ubicación centro de salud Los Vergeles. Tomado de Google Maps.....</b>	<b>86</b>
<b>Figura 40. Prospectos de cartel .....</b>	<b>88</b>
<b>Figura 41. Prospecto de folleto.....</b>	<b>89</b>

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A. Formato del Cuestionario .....</b>	<b>119</b>
<b>Anexo B. Validación de Preguntas .....</b>	<b>130</b>
<b>Anexo C. Operacionalización de variables .....</b>	<b>174</b>
<b>Anexo D. Matriz de Consistencia.....</b>	<b>176</b>
<b>Anexo E. Carta de autorización .....</b>	<b>178</b>



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la planificación estratégica en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil. Para ello en el trabajo se utilizó un enfoque cuantitativo, la investigación sostuvo un carácter descriptivo, adicional, el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal; en el primer caso, se delimitó la exclusión de un manejo deliberado sobre las variables y dimensiones de estudio permitiendo la obtención de datos reales y verdaderos procedentes de un contexto natural. De un total de 70 profesionales se delimitó la participación a un conjunto de 50, se aplicó el muestreo no probabilístico según los criterios de accesibilidad y disponibilidad que se obtuvo acerca de los sujetos analizados, se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos. Se estableció que el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica es medio, a tal punto que evidencia una ineficiente comunicación y divulgación del qué hacer de la institución y desconocimiento de lo que se quiere lograr; y que la gestión administrativa no es efectiva en la organización de suministros para consumir un trabajo de calidad. Se concluye que la planificación estratégica tiene un impacto positivo en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil, periodo 2019-2020; teniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.781 ( $P < 0.01$ ).

**Palabras clave:** planificación estratégica, gestión administrativa, gestión por procesos

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to analyze the impact of strategic planning on administrative management in the nursing unit of the Los Vergeles Health Center, Guayaquil canton. For this, a quantitative approach was used in the work, the research had a descriptive, additional character, the research design was non-experimental cross-sectional; In the first case, the exclusion of a deliberate handling of the study variables and dimensions was delimited, allowing the obtaining of real and true data from a natural context. From a total of 70 professionals, participation was limited to a set of 50, non-probabilistic sampling was applied according to the criteria of accessibility and availability that was obtained about the subjects analyzed, the survey was applied as a data collection technique. It was established that the level of compliance with strategic planning is medium, to the point that it shows inefficient communication and disclosure of what to do in the institution and lack of knowledge of what is to be achieved; and that the administrative management is not effective in the organization of supplies to consummate quality work. It is concluded that strategic planning has a positive impact on administrative management in the nursing unit of the Los Vergeles Health Center, Guayaquil canton, period 2019-2020; having a Pearson correlation coefficient of 0.781 ( $P < 0.01$ ).

**Keywords: strategic planning, administrative management, process management**

## Introducción

La planificación tuvo sus inicios en el siglo XX cuando de manera internacional se comenzó a emplear dicha terminología para tratar de buscar un método que mantenga el nivel competitivo empresarial y dirija la toma de decisiones de forma idónea; además de contribuir en el buen funcionar para que todo el personal colaborativo trabaje en miras a objetivos comunes que permitan el éxito empresarial deseado así como el de poder otorgar altos niveles de calidad en el bien o servicio que se esté entregando a los usuarios. La planificación estratégica a pesar de ser una temática compleja y en ciertas ocasiones difícil de comprender e implementar solo requiere un poco de desempeño y gran cuidado para que se puedan alcanzar los beneficios deseados (Sánchez, 2017).

Por otro lado, cuando de gestión por procesos se refiere, Medina et al. (2019) acotaron que es la forma en cómo se enfoca o direcciona un trabajo con la finalidad de conseguir el mejoramiento correcto, continuo y adecuado de las actividades dentro de una organización. En resumidas cuentas, la gestión por procesos dentro del ámbito empresarial no solo se ha convertido en una necesidad para el alcance del éxito, sino como una técnica casi necesaria y fundamental para poder subsistir, ya que aporta una visión general que vincula a todos los colaboradores mejorando de manera significativa las relaciones interpersonales, además que existe una mayor flexibilidad entre los procesos.

Los servicios de salud no son la excepción, dado que la gestión de dichos servicios constituye grandes retos y cambios constantes provocados en gran escala por el gran nivel de conocimiento globalizado en el que se vive en la actualidad. Obligando de tal modo el proceso de incursionar en unas técnicas y mejoras que faciliten el buen desarrollo organizacional.

En la actualidad, ante la visualización de un mundo globalizado es esencial ser innovador y buscar a toda costa aquellas estrategias que permitan mejorar y perfeccionar los procesos dentro de una organización para de este modo poder hacer frente al alto nivel competitivo en el mercado, pero sobre todo el poder satisfacer a los clientes. En la actualidad no queda otro camino que enfocar todos

los esfuerzos en adelantarse y enfrentarse a las grandes exigencias que tienen los usuarios, para que así se sientan satisfechos con los bienes o servicios brindados y muestren niveles de fidelización hacia la organización (Bisang & Fuchs, 2017).

En este precepto se recalca el trabajo efectuado por Esfahani et al. (2018) quienes determinaron que para el alcance del éxito de los planes estratégicos dentro del área de salud los rangos de duración de los procesos estratégicos deberían ser entre 5 a 10 años, incentivar el compromiso y ejecutar constantemente evaluaciones y modificaciones que permitan perfeccionar o mejorar los procesos a fin de obtener los resultados deseados. A su vez, Fernández et al. (2019) establecieron que los fallos comúnmente presentes en una planificación estratégica son la carencia de recursos, problemas de comunicación, falta de compromiso, carencia de conocimientos de cierto personal, estrategias no bien establecidas, entre otros aspectos. En cambio, en la gestión de procesos una de las principales dificultades es la falta de control y evaluación de los procesos, la carencia del compromiso, y por último la deficiente difusión de conocimientos (Gandino, 2019).

En este punto se recalca el nivel de importancia que tiene estudiar la planificación estratégica y la gestión de procesos en las organizaciones, sin importar a que se dediquen y especialmente si del área de salud se refiere, ya que es uno de los apartados que más atención posee dado que involucra directamente el bienestar de los ciudadanos en general. Cada día los directivos de una organización están conscientes de que para el alcance de los objetivos y misión depende directamente de los procesos y planificaciones que se realicen; por lo que, una constante mejora o perfeccionamiento de los procesos permitirá obtener buenas prácticas empresariales. En síntesis, se alude que el trabajo es innovador, debido a que no existen grandes trabajos que estudien o relacionen la planificación estratégica con la gestión por procesos especialmente dentro del área de salud.

Al mismo tiempo, se destaca que el objetivo general del presente trabajo investigativo consiste en analizar la planificación estratégica y su efecto en la

gestión administrativa de las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil en el periodo 2019-2020.

Conforme a lo expuesto con anterioridad y para desarrollo de la investigación se pusieron en función varios puntos fundamentales que serán descritos a continuación para una mejor comprensión del tema.

El capítulo I se compone de una descripción del planteamiento del problema su sistematización, formulación y por ende a su vez la determinación de la problemática para el desarrollo del trabajo en curso. Además, se incluyeron los objetivos específicos y su pertinente justificación.

El capítulo II también denominado marco teórico referencial como su nombre mismo lo indica está conformado por las bases teorías primordiales como definiciones, tipologías, características, ventajas, entre otros conceptos que otorgan peso y soporte a la información presentada; dentro de este orden se incluyó también un conjunto de investigaciones tanto a nivel nacional como internacional relacionadas con el tema en función para tener un mejor conocimiento de información que permitiera entender más a fondo todo lo referente a planificación estratégica y gestión por procesos.

El Capítulo III que es conocido como metodología comprende el tipo y diseño de investigación donde se revisa el enfoque, diseño, alcance y método investigativo. Además, el establecimiento de la población y muestra donde se especifica las características y delimitación de la población, el tipo y tamaño de la muestra, así como el proceso de selección. Luego, se revisa los métodos y técnicas de recolección de información.

El Capítulo IV contempla el análisis e interpretación de resultados donde se presenta la información recabada por medio del uso de tablas de frecuencia y gráficos estadísticos como el diagrama de pastel con su respectivo análisis.

El Capítulo V comprende las conclusiones y recomendaciones del estudio, las cuales van acorde a los objetivos planteados y demuestran su cumplimiento.

# Capítulo I: Planteamiento del Problema

## 1.1 Planteamiento del Problema

La sociedad económica del país, las incertidumbres, los cambios de políticas, la internacionalización y el fenómeno de la globalización crean un panorama complejo que pone en apuros a las Instituciones Prestadoras de Salud demandando de ellas la aplicación y atención de las diferentes etapas del proceso administrativo que constituyen las acciones de evaluación, organización, retroalimentación, decisión y planeación. Por lo tanto, la administración no es más que la ciencia y el arte de evaluar, implementar y formular decisiones multidisciplinarias que ayuden a la organización a que cumplan con sus objetivos (Huertas, Cantillo, & Muñoz, 2017).

A nivel mundial, el informe de CEOWorld Magazine los países con peores sistemas de salud en asistencia sanitaria durante el año 2018 fueron Marruecos en el puesto 89, Venezuela en el 88, Irak en el 87 y Azerbaiyán en el 86 (López A. , 2019). En cambio, el índice de atención de la salud por país realizada en el 2021 a mediados de año posesionó a Venezuela como el peor país ubicándose en el puesto 95, Bangladesh en el puesto 94, Irak en el 93 y Azerbaiyán en el 92. Mientras que, Taiwán fue el país con mejor sistema de salud ocupando el puesto uno, seguido de Corea del sur (Numbeo, 2021).

En España la atención primaria ha mostrado grandes desafíos, entre ellos está el mejorar la gestión de atención primaria con el fin de generar eficiencia en el sistema, para lo cual se considera que se requiere evaluar la gestión en áreas integradas y definir las estructuras de gestión que permitan reforzar el papel de la atención primaria de manera progresiva (Lamata, 2017).

En la actualidad el Banco Mundial (2018) acotó que la falta de una adecuada atención médica ha provocado que exista un desperdicio considerable del potencial y capital del talento humano a nivel mundial. En síntesis, se recalca que la única forma para que un país pueda ser competitivo económicamente debe contar con una población sana y saludable. Todo esto relacionado con los

buenos servicios sanitarios que se brinden por parte del personal de salud en cada uno de los centros de atención.

En el ámbito de América Latina, existen países que muestran una deficiente gestión administrativa en los establecimientos sanitarios, entre ellos se encuentra Perú que ha presentado deficiencias en la gestión de establecimientos de salud de primer nivel de atención, dado que las instituciones sanitarias con capacidad para la gestión apenas representan el 14% en donde se incluye la conducción y el planeamiento. A esto se suma índices bajos en cuanto a las instituciones de salud con infraestructura adecuada, aquellas que disponen de talento humano capacitado y las que tienen suficiente equipamiento. Aspecto que demuestra que existe una difícil tarea para desarrollar una adecuada gestión del establecimiento de salud (Espinoza, Gil, & Agurto, 2020).

Otro caso como este, se apreció en Perú en un hospital de Yarinacocha durante el año 2019 donde los usuarios consideran que el nivel de gestión administrativa es bueno, seguido de excelente. En cambio, para los profesionales de la salud el nivel de la gestión administrativa fue regular donde tres de las dimensiones que fueron dirección, organización y planeación obtuvieron un nivel regular, pero la dimensión control consiguió un nivel bueno (Vela, 2020).

Por otra parte, en el Ecuador se va verificado ciertos problemas, los cuales se pudieron constatar en un estudio realizado en guayaquil donde la falta de gestión inmediata de acciones correctivas al detectar problemas internos, la falta de socialización de la visión y misión de la institución a sus colaboradores, el desconocimiento de los profesionales acerca de sus responsabilidades y la ausencia de comunicación interna (Montero, 2021).

El Ecuador, en el año 2018 consiguió como índice de eficiencia de salud en los sistemas sanitarios el puesto 43 de 200 países que constan en el informe anual de Bloomberg, demostrando con ello que subió un puesto en relación con el año anterior. Los resultados que obtuvo el país fueron un costo relativo de 8.5, la esperanza de vida de 76.1 y la eficiencia de 41.3 (Ekos Negocios, 2019).

Escobar y Cid (2018) señalaron que respecto al área de enfermería y su personal, estos tienen a cargo el cuidado exclusivo y personalizado de los pacientes desde el momento en que ingresan a efectuarse una revisión médica. Asimismo, entre sus tareas se destaca brindar una atención oportuna, óptima y cuidadosa, cumplir en todo momento los procesos basados en valores éticos y organizacionales que permitan brindar excelentes servicios de salud, ayudar a los pacientes en caso de que necesiten un requerimiento sobre sus tratamientos, consultas, entre otros. No obstante, uno de los principales problemas en el área de enfermería es que cada día se cuenta con clientes más exigentes, informados y con poco grado de fidelidad, ya que acorde a sus perspectivas son ellos quienes deciden donde desean ser atendidos.

Mientras que entre las principales barreras de la planificación estratégica suelen tenerse la falta de recursos adecuados sean estos económicos o humanos, carencia de ajuste, una mala comunicación e intercambio de información entre los involucrados, incertidumbre cuando se presentan problemas imprevistos al efectuar un plan estratégico, deficiente coordinación de las actividades estipuladas, involucrar a personas que no estén comprometidas ni tengan el conocimiento necesario para llevar a cabo un plan, una gestión poco propicia, falta de liderazgo, estrategias poco claras, controversias entre las diferentes costumbres, periodos de desarrollo que sobrepasan los inicialmente establecidos, entre otros (Fernández et al., 2019).

En este sentido, se destaca también el trabajo investigativo de Luna (2019) donde su principal objetivo era establecer cómo influye la gestión por procesos en el grado de competitividad de un hospital de la ciudad de Trujillo, Perú. Una de sus principales dimensiones de estudio estableció que el 46% de los trabajadores indicaron que la gestión por procesos es regular, con este precedente el 66% de los grados de competitividad desde el punto de vista de los colaboradores es irregular. Evidenciando entonces que el nivel de correlación entre ambas variables fue de 0,757; por esta razón se establece el nivel de importancia que tienen que estudiar y fomentar nuevas fuentes de análisis en dichas temáticas sobre todo si del área de salud se refiere.



El sistema sanitario en el Ecuador se encuentra conformado por dos sectores que son el privado y público. Si se analiza los servicios de enfermería del Ministerio de Salud Pública en su mayoría están siendo rechazados por la falta de técnicas de innovación en sus procesos de atención y fallo en el desempeño de las actividades laborales, mala coordinación, mala división del trabajo y en ocasiones la falta de compromiso. Todo esto por la falta de estrategias innovadoras basadas en la gestión por procesos que permitan mermar los problemas existentes (Molina, 2019).

Como consecuencia de todo lo estipulado se reitera que el presente trabajo se fundamentó en la valoración de la planificación estratégica y la gestión administrativa en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles. Sustentado en una revisión bibliográfica de la planificación estratégica y la gestión administrativa siendo estos factores los más influyentes que se han podido identificar dentro del objeto de estudio. Entre dichos factores se destaca la falta de compromiso, una mala división del trabajo lo que dificulta el buen desenvolvimiento del personal, falencias en las relaciones interpersonales, estrategias poco claras y entre otros aspectos que suelen afectar el alcance del éxito esperado.

## 1.2 Delimitación del Problema

<b>PAÍS:</b>	<b>ECUADOR</b>
<b>PROVINCIA:</b>	Guayas
<b>CANTÓN:</b>	Guayaquil
<b>ÁREA:</b>	Salud
<b>TIEMPO:</b>	Periodo 2019-2020

El estudio se realizó en Ecuador, provincia del Guayas, en el cantón Guayaquil, este se enfocó en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles del distrito de salud 09D07 PASCUALES-1 durante el periodo 2019-2020.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿Cómo la planificación estratégica afecta a la gestión administrativa de las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil?

### **1.4 Sistematización del Problema**

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil?

¿Cómo incide el personal de talento humano en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil?

¿Cómo influye la organización de suministros en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil?

¿Qué estrategias contribuirán en mejorar la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil?

### **1.5 Determinación del Tema**

La planificación estratégica y su impacto en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil, periodo 2019-2020.

### **1.6 Objetivo General**

Analizar el impacto de la planificación estratégica en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.

### **1.7 Objetivos Específicos**

1. Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.
2. Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.

3. Determinar la incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.
4. Identificar estrategias que contribuyan en la mejora de la gestión por procesos en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.

## **1.8 Hipótesis**

### **1.8.1 Hipótesis General**

La planificación estratégica tiene un impacto positivo en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil, periodo 2019-2020.

### **1.8.2 Hipótesis Particulares**

1. El nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en la unidad de enfermería es alto.
2. El personal de talento humano incide en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.
3. La organización de suministros incide en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.
4. Existen estrategias que contribuyen en la mejora de la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.

## **1.9 Declaración de las Variables**

**Variable independiente:** Planificación estratégica; Nivel de cumplimiento; Talento Humano; Organización de Suministros; Gestión administrativa.

**Variable dependiente:** Gestión administrativa; Planificación Estratégica.

**Variable interviniente:** Unidad de enfermería.

### **1.10 Justificación**

El presente estudio cuenta con viabilidad y factibilidad, debido a que existe un gran compromiso por parte de la institución objeto de estudio para que se desarrolle la investigación, así como se dispone del recurso del talento humano, materiales y capacidad para lograr realizarlo. Además, la investigación se sustenta en la Constitución de la República en su artículo 32 que habla sobre salud reconociéndola como un derecho de la ciudadanía que debe ser garantizado por el Estado y que está vinculada con otros derechos como la educación, el trabajo, el agua y otros que sustentan el buen vivir (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Para lograr esto, es necesario que las instituciones de salud tengan una adecuada gestión administrativa y planificación estratégica que les permita brindar un servicio de calidad de manera eficiente y eficaz.

La investigación beneficiará al Centro de Salud Los Vergeles, dado que el personal de la unidad de enfermería dispondrá de información relevante acerca de la gestión administrativa y la planificación estratégica. Permitiendo con ello, que está se ponga en práctica de manera eficiente y eficaz para que cumplan con sus objetivos como el proporcionar a los usuarios un servicio de atención de calidad al disponer de personal calificado, así como de materiales e insumos médicos necesarios para su atención. También se benefician los usuarios, ya que, al recibir un servicio de atención de calidad, ellos podrán mejorar su salud y bienestar, lo cual les permitirá sentirse satisfechos por el servicio recibido. Incluso se beneficia la sociedad en general, puesto que al mejorar la salud de la población la sociedad tendrá una población más saludable y trabajadores sanos que puedan mantener una buena productividad.

Por lo antes expuesto, la presente investigación cuenta con gran importancia porque al desarrollar una adecuada gestión administrativa y planificación estratégica en la unidad de enfermería será posible organizar correctamente los

recursos tanto de materiales como del capital del talento humano, permitiendo con ello que la atención se proporcione correctamente a cada uno de los usuarios que acuden al Centro de Salud de Los Vergeles. Además, los resultados del estudio permitirán verificar los aspectos que tienen un mayor problema para corregirlos y reestructurarlos.

La presente investigación se justifica teóricamente en el aporte con hallazgos empíricos y esenciales de información para la adquisición de nuevos conocimientos tanto en el ámbito educativo como en el área de salud específicamente. Las fuentes bibliográficas utilizadas fueron obtenidas de fuentes confiables como revistas, artículos, libros y sitios web institucionales con la única finalidad de obtener información verídica que le proporcione un soporte y respaldo al tema en función.

A su vez, el aporte práctico fue dado ya que la información atribuida ayudará a la toma de decisiones e implementación de nuevas estrategias que mejoren la gestión administrativa. Mientras que el aporte metodológico viene dado por la validación de contenido de los instrumentos de planificación estratégica y gestión administrativa en la institución objeto de estudio.

Cabe destacar que, es de vital importancia estudiar la planeación estratégica y la gestión de procesos para así garantizar una adecuada distribución de actividades, reducir el desgaste y mal uso de los recursos además de mejorar los niveles de desempeño en los colaboradores y por ende mejorar los servicios de salud. Los beneficiarios directos e indirectos del presente estudio será todo el personal de enfermería y los no profesionales de enfermería que labore dentro del objeto de estudio, la institución y los pacientes.

## **1.11 Alcance y Limitaciones**

### **1.11.1 Alcance**

El presente trabajo estudia y analiza la planificación estratégica y su gestión administrativa que se manejan en términos de salud específicamente en el área de enfermería y a los no profesionales de enfermería. La investigación está

enfocada y abarca únicamente las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil en el periodo 2019-2020. Dentro de este contexto el trabajo servirá además como guía para futuras investigaciones tanto en el ámbito académico o sanitario.

### **1.11.2 Limitaciones**

Una de las primeras limitaciones en la presente investigación es la falta de trabajos académicos que relacionen o vinculen directamente ambas variables de estudio; por tal motivo, se buscaron estudios referenciales que mostraron el desarrollo y análisis de la planificación estratégica y gestión por proceso por separado, pero vinculados netamente al área de salud.

En la actualidad, la pandemia mundial del COVID-19 ha producido claras limitaciones en el desarrollo de cualquier trabajo investigativo, ya que redujo a gran escala las posibilidades de poder asistir a los campos de estudio para efectuar un trabajo en específico sobre todo si del área de salud se trata; dado que es el área más afectada y con mayores niveles de restricción desde los inicios de la pandemia.

En otras palabras, la pandemia ha provocado una reorganización de varias actividades, debido a los planes de contingencia para evitar los niveles de infectados; convirtiéndose todo esto en un nuevo desafío para los investigadores en buscar nuevas alternativas que permitan responder de forma creativa a todas sus interrogantes de estudio. Por ello, se recalca en este punto el nivel de importancia que tiene el avance y alcance de la tecnología, ya que se ha convertido en un instrumento de ayuda en todos los aspectos para la obtención de cualquier tipo de información. Esto evidentemente ha limitado el acceso físico y posibilidad de realizar un estudio más completo observando directamente la praxis de enfermería.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes Históricos

La planificación estratégica ha evolucionado a lo largo de los años de manera significativa. Su terminología se introdujo por primera vez en los años 50 en ciertas empresas que buscan un desarrollo empresarial. Sin embargo, en 1960 uno de los mejores teóricos Igor Ansoff influenció por primera vez en toda la población un pensamiento con tendencia estratégica, tanto en el ámbito académico como empresarial que vinculaba los cambios e impulsos con la búsqueda de nuevas técnicas que mejoren el desenvolvimiento organizacional o personal (Jama, 2019).

Sánchez (2017) afirmó que la planificación también fue abordada por varios científicos como Sócrates en la antigua Grecia, también por Von Neuman y Oskar Morgenstern en su famosa obra titulada La teoría del juego, la cual mencionaba cuáles eran las técnicas y estrategias que empleaban los jugadores de póquer para efectuar sus reglas de juego, asimismo Peter Drucker quién utilizó el término de planeación a largo plazo. A pesar de esto y que la reseña histórica de la planeación tuvo sus orígenes en pasados super remotos y considerables no fue hasta el siglo XX donde realmente empezó toda la travesía.

A inicios del siglo XX, a nivel internacional se conceptualizó la planificación estratégica por Taylor y Fayol quienes buscaban sustituir el empirismo de las instituciones a través de la implantación de un modelo y método estratégico que figurará como un nuevo mecanismo de dirección para la toma de decisiones en la empresa siempre y cuando se tome en consideración la participación de todo el personal para de este modo poder fomentar buenas relaciones interpersonales que permitan encaminar de manera adecuada las actividades de la organización. Dentro de estos precedentes surgieron los principios o pilares fundamentales de la administración entre los que se tenían a la planeación, organización, dirección y control. Su área de análisis abarcó en un inicio aspectos netamente económicos, pero con el paso del tiempo se fue abriendo hacia otras ramas de

estudio ya que su conceptualización puede ser muy bien empleada y considerada en cualquier campo dado que es de gran ayuda (Sánchez, 2017).

Por otra parte, la gestión administrativa ha existido desde tiempos prehistóricos y se aplicaba en diferentes actividades de sustentos, las cuales eran dirigidas por los líderes de las tribus que las distribuían acorde a dos criterios importantes que fueron el sexo o la edad, siendo para ese entonces la administración como el esfuerzo conjunto de las personas para cumplir con un fin específico. Además, en el siglo X a.c. las antiguas civilizaciones se vieron en la necesidad de desarrollar sistemas de administración y dirección que dieron origen a la realización de normas y acuerdos constitucionales que permitieron crear la organización gubernamental y dar paso a la mejora de la dirección de la población. Estos eventos que se dieron el inicio de la civilización donde se originó las clases sociales, escritura, política, ciencia y religión (Monserrate & Sobeida, 2021).

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

En primer lugar, se destaca el trabajo investigativo de Esfahani et al. (2018) cuyo objetivo se fundamentó en identificar y determinar el grado de éxito de los planes estratégicos establecidos en los centros de salud privados y públicos de Irán. El diseño investigativo fue no experimental con enfoque cuantitativo-deductivo se utilizó, además como técnica de análisis una encuesta que fue entregada a 110 directivos médicos para la obtención de información pertinente. De esta manera, se atribuyó que el 69% de los directivos si desarrollaron planes estratégicos dentro de las instituciones tal y como lo pedían las autoridades de salud nacional; asimismo, el 30% de los encuestados confirmaron que si implementaron los planes estratégicos cuyo rango de duración estimada era de uno a cinco años máximo. Además, se enfatizó que el 86% de los directivos tuvieron complicaciones en poder llevar a cabo la implementación de los planes, dado que en ocasiones no existía tanto compromiso por parte de los colaboradores. Se pudo concluir que la planificación estratégica alcanzó una media moderada de éxito del 2,84.



Hidayah et al. (2021) en su trabajo investigativo destacaron que el propósito de su desarrollo era examinar e indagar el plan estratégico de un hospital de Java Central, Indonesia. Este estudio incluyó un enfoque cualitativo-descriptivo, cuyos resultados se adquirieron de datos secundarios. Conforme con la información entregada por el hospital y en relación con la misión y visión establecida a lo largo del plan estratégico en el periodo 2016-2020 y acorde al focus group realizado a 13 altos directivos, se determinó que el plan fue cubierto en su totalidad e inclusive se logró obtener una acreditación integral por sus altos estándares de calidad y satisfacción atribuida a los usuarios. Uno de los aspectos más destacados en el plan estratégico del hospital fue la innovación que tuvieron para implementar técnicas de comunicación e información tecnológica sobre el desempeño del personal, registro de datos, entre otros aspectos de gran importancia.

El estudio de Aliaga y Alcas (2021) tuvo como propósito descubrir la influencia de la gestión administrativa y la calidad de del servicio en los partos humanizados. La metodología que se estableció para el estudio fue cuantitativa, alcance descriptivo, explicativo y causal, diseño no experimental, método hipotético-deductivo. La población fue de 117 pacientes y la muestra de 90 seleccionada bajo un muestreo probabilístico y aleatorio simple, la técnica empleada fue la encuesta. Los resultados de la investigación evidenciaron que la gestión administrativa era de nivel regular con el 46.7%, esto se debió a que las dimensiones organización y control obtuvieron un nivel bueno con el 50% y 43.3%, mientras que la dimensión dirección obtuvo un nivel deficiente con el 46.7% y la planificación un nivel regular con el 44.4%. En síntesis, se recomienda que las autoridades del hospital remodelen el equipamiento y las instalaciones físicas de forma moderna y atractiva conforme a las necesidades que se requieren para el parto saludable y digno.

No obstante, el trabajo de Orihuela (2018) determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de atención en usuarios del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec. Los métodos de investigación utilizados en el presente trabajo fueron el diseño no experimental y corte transversal, la población fue de 250 usuarios y la muestra de 152 usuarios que se eligieron mediante un muestreo

probabilístico aleatorio al azar y la técnica fue la encuesta. Entre los principales resultados se obtuvo que el grado de la gestión administrativa era buena con el 42.8%, lo cual se debía a que las dimensiones planificación, organización, dirección y control consiguieron un grado bueno con el 36.2%, 41.4%, 34.9% y 38.8%. Por lo cual, se recomienda a la institución que desarrolle capacitaciones sobre la planificación, organización dirección y control de la gestión administrativa para que les permita conseguir una gestión más eficaz y eficiente

El estudio de Vilca (2021) que se efectuó en Perú tuvo como objetivo establecer la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario en la Microred de Salud Ocabamba. En consecuencia, para el logro de dicho cometido se estableció un estudio cuantitativo, correlación, básica y no experimental, siendo la muestra de 79 usuarios y la técnica fue la encuesta. Entre los hallazgos encontrados se pudo verificar que el nivel de gestión administrativa fue poco eficiente con el 60%, lo cual se debió a que todas sus dimensiones que son la planeación, organización, dirección y control consiguieron un nivel poco eficiente. En resumen, se recomienda realizar capacitaciones permanentes en las funciones gerenciales para fortalecer los procesos administrativos, que se defina la misión, visión y objetivos de manera clara para que sean socializados, se fortalezcan las actividades de monitoreo y supervisión, se mejoren las condiciones laborales a nivel logístico y se motive a los trabajadores para que se desempeñen mejor en su labor.

El estudio de Robles et al. (2019) realizado en Ecuador tuvo como objetivo analizar y determinar cuáles son los retos que deben asumir las instituciones sanitarias en el desarrollo de su planificación estratégica. En consecuencia, para el logro de dicho cometido se estableció un diseño investigativo no experimental de enfoque cualitativo-deductivo. Intrínsecamente con los resultados del trabajo se puede establecer que los principales retos a los cuáles deben hacer frente las instituciones sanitarias son intentar involucrar la participación de todo el personal para que ayuden en la elaboración y ejecución de los planes estratégicos, tratar de gestionar de manera inmediata la accionabilidad de los recursos e intentar lograr una rápida aceptación a los cambios. De este modo los retos identificados se relacionan con las políticas del sector, el tipo de metodología que se utiliza

para evaluar el desarrollo de la planificación, las metas, objetivos y necesidades previamente establecidas.

El estudio de Gómez y Rivera (2019) efectuado en la ciudad de Quito-Ecuador se basó en identificar dentro del hospital Carlos Andrade Marín aquellas acciones que permitan reducir el tiempo de espera en el área de consulta externa mediante la utilización de gestión de procesos. El método de investigación fue deductivo de tipo descriptivo transversal. En efecto, los resultados demostraron que en los días promedio de espera previo a una cita programada, quienes debían esperar por más de 66 días promedios y una desviación de 36 días eran aquellos pacientes que venían referidos de otros establecimientos a diferencia de una cita normal que solo tomaba entre 26 días promedio con una desviación de 31 días respectivamente.

En ambos casos se evidenció que el tiempo de espera es demasiado prologando, ocasionando malestares entre los usuarios ya que consideran que como mínimo el tiempo de espera previo a una nueva consulta no debería de superar los 15 días. En tal sentido surgió como recomendación la implementación de definiciones internas, impulsar capacitaciones para tener conocimiento de las leyes vigentes, asignar personal capacitado que evalúe constantemente los procesos, crear protocolos, entre otros. Todo esto con la única finalidad de mejorar la gestión por procesos y brindar un mejor servicio de salud a los usuarios (Gómez & Rivera, 2019).

Una investigación realizada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador por Montero (2021) tenía como objetivo analizar la gestión administrativa en el Hospital General IESS de Babahoyo. Para lo cual, se usó como metodología el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, alcance descriptivo y método deductivo. La muestra fue de 196 colaboradores y la técnica fue la encuesta. Entre los hallazgos se destaca que el hospital no gestiona inmediatamente acciones correctivas cuando se presentan problemas o detectan fallas internas 36.2%, las metas y objetivos no están basados en la realidad de la institución 35.7%, los colaboradores desconocen la visión y misión del hospital

41.9%, así como, no tienen bien definidas y delimitadas sus responsabilidades 50.0%.

## **2.2 Fundamento Teórico**

### **2.2.1 Planificación**

De acuerdo con lo expuesto por Tapia (2019) en general la planificación ha estado presente a lo largo de la vida humana, inclusive en pequeños detalles que en ocasiones no son tomados con mayor relevancia como por ejemplo la decisión de efectuar un viaje y definir las actividades que se van a realizar durante el mismo, el salir de compras, entre otras acciones que implican un proceso de planificación el cual es realizado con el fin de llegar a un objetivo en específico. Normalmente, el ser humano planifica con la finalidad de poder tener conocimientos de lo que puede suceder en un futuro y de este modo poder hacer frente ante cualquier situación de una manera mucho más responsable y llevadera que permita disminuir los niveles de riesgo.

A partir de lo anteriormente detallado se destaca que la planificación puede estar clasificada desde dos perspectivas; el primer aspecto acorde a su nivel de objetivos y la segunda según el tiempo. Acorde a su nivel de objetivo se tiene la planificación estratégica, operativa, normativa y táctica mientras que según su temporalidad o tiempo se tiene las de corto, largo y mediano plazo. Siendo así que la planeación operativa tiene un tiempo de duración de un año; la planeación táctica de tres a cinco años; la estratégica entre cinco a 10 años y posteriormente la normativa que por lo general tiene una temporalidad permanente (Bryson et al., 2018).

#### ***2.2.1.1 Planeación estratégica***

En función con la presente investigación se hace énfasis en la planificación estratégica donde según Sánchez (2017) es aquella técnica o herramienta que permite gestionar los pasos y procedimientos a seguir dentro de una organización para que esta pueda alcanzar sus objetivos y metas establecidas. Por ello, es considerada un instrumento de gran utilidad que permite mejorar la

toma de decisiones internas de cualquier organización sin importar a que actividad o sector pertenezcan. En otras terminologías se puede conceptualizar a la planificación estratégica como un proceso de gran amplitud que comprende una serie de factores que permiten llevar cambios e innovaciones de una situación para poder mejorar la misma.

En cambio, Miranda et al. (2017) señalaron que en la actualidad existen varias definiciones sobre la planificación estratégica tanto en el ámbito organizacional y académico, pero en general se define como una documentación que posee información ordenada y organizada de la forma en que una organización piensa transformar y mejorar su situación actual, así como de lo que espera obtener en un futuro. La planificación estratégica posee un conjunto de juicios, criterios y decisiones que ejecuta la organización con la finalidad de orientar de manera determinante el desarrollo de actividades que se realizan.

Complementariamente, Rasouli et al. (2020) alegaron que entre las características más relevantes de la planificación estratégica dentro de una organización se tiene principalmente en que se fundamentan en el análisis minucioso sobre las aspiraciones, percepciones y demás componentes que proponen las personas que participan de dicha planificación. Esto para poder predecir de algún modo el futuro de lo que puede suceder y tomar cartas en el asunto, mediante la implementación de los procesos de acción más convenientes y adecuado a las circunstancias. Asimismo, se destaca que permite mantener una relación entre la planificación normativa las estrategias y objetivos; concreta el desarrollo de técnicas generales para la administración de la organización; permite tener una mayor cobertura dado que posee un rango de duración de cinco a 10 años a diferencia de las demás tipologías. Es decir, posee una mayor flexibilidad, ya que se pueden efectuar modificaciones acordes a las diversas situaciones cambiantes a las que se puede estar haciendo frente; mejora y fomenta las relaciones interpersonales entre el personal y las diferentes áreas.

Además, Bernal (2018) mencionó que uno de los primeros pasos para poder llevar a cabo una planificación estratégica consiste en definir de manera correcta

la misión, visión y valores a un largo plazo y en función de estos establecer los objetivos que se esperan conseguir. De allí con miras a obtener resultados positivos que contribuyan a la mejora organizacional. Por consiguiente, el próximo paso es el desarrollo de un diagnóstico sobre el entorno en que se desenvuelve la organización, para así poder tener una mejor perspectiva sobre lo que está sucediendo y seleccionar las mejores fuentes de acción, conforme a los resultados obtenidos en los análisis efectuados y a los discernimientos de los participantes; entre una de las técnicas comúnmente utilizadas para estudiar el entorno tanto interno y externo se tiene al análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) o DAFO.

### ***2.2.1.2 Planificación estratégica en las organizaciones sanitarias***

Según Martín (2018) la mayoría de los centros de salud u hospitales efectúan un proceso de planificación estratégica a largo plazo que contribuya como una técnica de utilidad para la toma de decisiones dentro de la jornada diaria de trabajo, para de este modo poder mermar cualquier tipo de inconveniente que ponga en riesgo el desarrollo organizacional. La planificación estratégica es de gran importancia y relevancia dentro de las organizaciones sanitarias, ya que funciona como una guía que permite encaminar a la organización al alcance del éxito deseado y a su vez sirve de apoyo al personal de salud para que tenga los conocimientos sobre los procesos que debe seguir frente a una situación.

Además, existen indicadores que se deben tomar en consideración dentro del área para recurrir a una planificación estratégica exitosa. Siendo así que como primer punto se debe considerar que hoy en día se cuenta con pacientes cada vez más informados y exigentes en el cumplimiento de sus derechos, quienes además cuentan con la capacidad de elegir acorde a sus perspectivas qué servicio sanitario desean obtener. A su vez, la competencia profesional es cada día más fuerte; existen ciertas limitaciones en la asignación de recursos dada la crisis económica mundial; entender que ya no solo la prestación de un servicio de salud se fundamenta en la calidad brindada, sino en el modo que se llega al paciente para poder satisfacer sus necesidades y mejorar sus experiencias. Por consiguiente, dado el gran aumento de la población y el nivel de complejidad las

organizaciones de salud ya no solo deben poseer una unidad en general, sino que deben crear subunidades que contribuyan y ayuden a prestar mejores servicios (Schober, 2017).

### ***2.2.1.3 Ventajas, desventajas y falencias de la planificación estratégica en el área de salud***

Robles et al. (2019) mencionaron que dentro de las ventajas de la planificación estratégica en el área de salud se tiene que es aquella técnica excepcional que permite estudiar el futuro para la realización de acciones que disminuyan de manera considerable los niveles de riesgos e incertidumbre que se pueden presentar a lo largo de un proceso organizacional, en otras palabras, es una herramienta que permite conocer las oportunidades y amenazas que pueden existir y crear un accionar de manera anticipada. La planificación estratégica fomenta el compromiso y participación de todo el personal de salud quienes se sienten parte de la organización y ponen el mayor de sus esfuerzos para el logro de los objetivos planificados; es flexible y factible ya que permite que se efectúen cambios acordes a lo que vaya sucediendo; así como los altos costos que esta pueda representar.

A pesar de todo lo anteriormente dicho Trujillo (2018) afirmó que como todo proceso en particular también posee ciertas desventajas entre las destaca el gran tiempo de inversión que se le debe prestar a una planificación estratégica para que este llegue a su cometido. Así mismo, las dificultades presentes en su implementación, ya que se debe evaluar de manera constante cada paso y verificar cada uno de los componentes que lo conforman tornándose un proceso un poco tedioso y complicado, pero si se lo realiza con disciplina y paciencia es capaz de convertirse en una herramienta de gran ayuda.

Por otro lado, Swain et al. (2020) indicaron que una de las falencias más frecuentes durante el desarrollo de una planificación estratégica es involucrar a personas no adecuadas y que no tienen grandes conocimientos sobre lo que se desea realizar; así también, como el no vincular la planificación con el uso de los recursos que se necesitan para su implementación. Es decir, todo proceso sin importar cuál sea debe responder de manera inmediata a las presentes

interrogantes ¿Cuánto cuesta? ¿Qué valor representa?, por consiguiente, otras de las falencias más recurrentes es agotar tiempo y esfuerzo en el desarrollo de la planificación y no implementar la misma o en el peor de los casos que el proceso sea interrumpido por la llega de una nueva directiva y desee empezar de cero todo nuevamente.

#### **2.2.1.4 Dimensiones de la planificación estratégica**

Tabla 1  
Dimensiones de la planificación estratégica

<b>Dimensión</b>	<b>Elementos</b>
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> <li>• Metas y objetivos estratégicos</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Análisis de rendimiento o desempeño</li> </ul>
Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FODA</li> </ul>
Comunicación, compromiso y participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso y participación de las personas involucradas</li> <li>• Difusión de las metas</li> </ul>

Nota. La tabla muestra cómo se encuentran distribuidas las dimensiones de la planificación estratégica. Tomado de Zavala y Llavona (2017).

#### *Dimensión de contenido*

Bravo et al. (2019) indicaron que la misión comprende la razón de ser y el motivo por el cual se creó la empresa o constituyó la organización, así también describe de manera minuciosa las funciones y actividades que realizan a fin de satisfacer alguna necesidad en particular. Los elementos que por lo general incluye una misión son la identidad es decir ¿Quiénes son?, ¿A qué se dedican? y ¿A quiénes se dirigen?

Dentro de este ámbito Yanis et al. (2021) destacaron que la visión se fomenta en una descripción breve, clara y precisa con aspecto positivo sobre lo que una organización espera conseguir y alcanzar en un determinado período de tiempo. Entre las características más relevantes que conforman una visión se tiene que es medible, atractiva dado que constituye todas aquellas aspiraciones que tienen



los directivos y demás personal con respecto a la organización; posible ya que incluye el alcance de objetivos reales; estratégica porque posee acciones decisivas; entendibles en su estructura mediante el uso de un lenguaje que sea comprensible tanto para el personal como para los usuarios; y por último se tiene el tiempo establecido el cual ronda entre los tres a cinco años respectivamente

Por otro lado, Barrios (2018) señaló que los valores organizacionales como su nombre mismo lo indica son aquellos principios, virtudes y cualidades que todos los colaboradores deben tener sin importar a qué actividades se dedican; mientras que las metas y objetivos estratégicos comprenden los logros y propósitos que se esperan obtener. En cambio, las estrategias son la forma en cómo se logra dicho cometido. Por último, y no menos importante se tiene el análisis de rendimiento o desempeño el mismo que tiene como finalidad evaluar el nivel de calidad, eficiencia y efectividad de la implementación de la planificación estratégica.

### ***Dimensión Institucional y la dimensión de comunicación, compromiso y participación***

La dimensión institucional está conformada por el análisis situacional de la organización en función al uso de una herramienta de planeación como lo es el FODA o también llamado DAFO que permite estudiar los puntos internos y externos en relación los puntos fuertes y débiles que puede tener una organización. Para de este modo poder potencializar las oportunidades y fortalezas y mermar de manera significativa los niveles de amenazas y debilidades que puedan existir (Sánchez, 2020).

Mientras que la dimensión de comunicación, compromiso y participación acorde con lo estipulado por Zavala y Llavona (2017) es un elemento esencial dentro de la planificación estratégica, ya que comprende la implicación de todos aquellos recursos humanos que intervinieron en la elaboración, proceso y desarrollo de la planificación estratégica para encaminar de la manera más adecuada cada uno de los procedimientos y así poder alcanzar el éxito esperado. Dentro de este aspecto se destaca el grado de identificación y afinidad que tienen los colaboradores con la técnica que se esté empleando.

## **2.2.2 Gestión administrativa**

La gestión administrativa se refiere a las actividades que se desarrollan con el fin de coordinar el esfuerzo de un conjunto de personas, esto quiere decir la forma como se busca alcanzar los objetivos o metas con el apoyo de las cosas y personas que se logra por medio del desempeño de algunas actividades esenciales como son el control, dirección, organización y planeación. También la definen como la realización de acciones que se efectúan en conjunto con las personas que desarrollan los procesos dentro de la organización y que mediante las fases del proceso administrativo lograr llevar a cabo sus actividades (Chávez, Castelo, & Villacis, 2020).

La gestión administrativa es la encargada de que se lleven a cabo los procesos que reflejan en la documentación administrativa de maneja eficiente y eficaz, pero para esto es necesario que cumpla ciertas premisas. Estas son: a) el proceso debe minimizar los costos, la cual se consigue al simplificar la información generada y su utilidad; b) el proceso debe ser oportuno, esto quiere decir que no debe haber demoras en los departamentos como parte de una inadecuada gestión administrativa; c) el proceso debe ser seguro y riguroso, para la confidencialidad de los datos y el contenido de la información (Caldas, Carrión, & Heras, 2020).

### ***2.2.2.1 Importancia de la gestión administrativa en hospitales***

Es de gran importancia la gestión administrativa en los hospitales públicos, debido a que permite evitar un detrimento patrimonial por gestiones inadecuadas, así como por las consecuencias que ocasiona su objeto social para la mejora de la calidad de los usuarios. Por ese motivo, la gestión administrativa en los hospitales es fundamental, dado que al interior de la sociedad las instituciones sanitarias reflejan conceptos tales como la salud ambiental, vigilancia a la mortalidad, prevención de enfermedades, salud reproductiva y sexual de la población, al igual que la cultura sanitaria. Por otra parte, la recuperación de la salud es velada por los hospitales, por lo cual la gestión administrativa tiene la responsabilidad de atender las necesidades de los usuarios, no obstante, para esto es indispensable que se maneje criterios de

mejora continua, eficiencia, organización y calidad para llegar a reemplazar las expectativas de la población (Balcazar, 2020).

La gestión administrativa se la ve como un esquema ideal que contribuye al desarrollo del hombre y su ambiente, en donde busca equilibrar ambos ejes con la búsqueda de la riqueza, por lo cual este equilibrio se lo considera como un pilar que permitirá que las instituciones sanitarias consigan llevar mayores beneficios a la sociedad en general y a disponer de mayor participación. No obstante, no está diseñado este enfoque a un periodo de tiempo a corto plazo, más bien está proyectado a periodos indefinidos y amplios que necesitan del compromiso de todos los miembros de la institución de salud (Rojas, Hernández, & Niebles, 2020).

Un elemento fundamental en la administración es la gestión administrativa, siendo éste un sostén y soporte del desarrollo tecnológico, social, económico y empresarial a nivel mundial en los últimos siglos y décadas. La gestión administrativa es un proceso que está conformado por cuatro funciones indispensables que son el control, organización, dirección y planificación (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

#### ***2.2.2.2 Elementos de la gestión administrativa***

La gestión administrativa cuenta con seis elementos de acuerdo con lo planteado por Gilbert y Stoner, los cuales son. a) recursos de talento humanos, que son definidos de manera meritosa; b) proceso, que es el ciclo integral de las gestiones sistematizadas que buscan alcanzar los objetivos; c) disposición de responsabilidad, se trata de la coyuntura práctica de las funciones de las diferentes secciones y del personal; d) recursos, se refiere a las máquinas, construcción, equipos de audiovisual, capital, monetario, entre otros; e) procedimientos, es el conjunto de métodos subsecuente de modelos ideados para vigilar y fiscalizar las operaciones; f) distribución de la organización, se trata de la elaboración del organigrama para establecer los niveles jerárquicos (Ventura, 2021).

### **2.2.2.3 Proceso administrativo**

El proceso administrativo para las empresas es un tema de gran escala, debido a que se trabaja en función de adquirir el mejor aprovechamiento de los recursos, para lo cual se debe tener presente que mediante este se aprovecha, formula e integra los recursos permitiendo de esta forma que se genere cambios y mejoras positivas (Vázquez, Parrales, & Morales, 2021). Se lo conoce como proceso administrativo debido a que se sistematiza en las organizaciones una serie de actividades que son de gran importancia para el logro de los objetivos, siendo estos la fijación de los objetivos, para que luego sean delimitados los recursos, para pasar a la coordinación de las actividades y se termine con la verificación del cumplimiento de los objetivos planteados. Además, se lo define como la consecución de etapas o fases que permiten la práctica administrativa, siendo estas etapas las que vuelven al proceso administrativo como el principio de las actividades administrativas donde su objetivo es la sistematización del conocimiento para generar una estructura de eficacia, fomentar la cultura gerencial y el desarrollo de una filosofía (Hernández & Hernández, 2019).

El proceso administrativo se lo define como una herramienta que es utilizada en las empresas con el fin de lograr satisfacer sus necesidades sociales y lucrativas, así como a alcanzar sus objetivos. Este proceso se encarga de establecer las relaciones integradas que facilitan dirigir, planear, controlar y organizar todos los procesos identificados en una empresa de manera integrada, holística y sistémica (Briones, Guanín, Morales, & Bajaña, 2019). En cambio, para el proceso administrativo se trata del flujo continuo que facilita la administración correcta de cualquier empresa, por lo cual, al realizarse los procesos administrativos en secuencia tienden a ser de gran relevancia para el logro de los objetivos establecidos, sea este para conseguir una ventaja competitiva, posicionamiento en el mercado, entre otras metas (Muñoz, Napa, & Pazmiño, 2020).

#### **2.2.2.4 Dimensiones de la gestión administrativa**

A continuación, se detalla con claridad cada uno de los elementos que conforman el proceso administrativo:

La planificación es aquella función que se encarga de realizar una revisión de la situación de la organización donde se toma en consideración varias interrogantes que son: ¿Cómo se lo va a hacer? Que corresponde a los recursos, ¿Quién lo va a realizar?, ¿Cuándo se lo va a desarrollar?, ¿Qué se va a efectuar para alcanzarlo?, ¿Qué se busca conseguir? Que habla sobre los objetivos, ¿Dónde están parados? o ¿Qué se va a hacer? Para lo cual, se debe tener una clara descripción y diagnóstico de los recursos con los que cuenta la empresa, para con esto fijar los objetivos realizables y concretos, pero que deben partir de la verificación de ciertas actividades empezando con la investigación interna y del entorno, el planteamiento de propósitos, políticas y estrategias, así como las acciones a realizar a largo y corto plazo que conllevan a la determinación de tácticas y estrategias que permitirán la coordinación y cumplimiento (Mero, 2018). La planificación es aquella función que determina los objetivos a alcanzar de manera previa, así como las acciones que deben realizarse para que se logre alcanzarlos. Pero, es necesario tomar decisiones previas sobre lo que hay que hacer antes de ejecutar las acciones (Vázquez, Parrales, & Morales, 2021).

Otro elemento del proceso administrativo es la organización, la cual se la considera como aquella función que se encarga del diseño del ordenamiento interno de una empresa, es decir del diseño de la estructura de la organización, así como de la coordinación de los métodos gerenciales y la asignación de recursos que permitan alcanzar las metas previamente establecidas. Inclusive la organización consiste en la distribución del trabajo del grupo, para esto es necesario reconocer y establecer la autoridad y sus relaciones donde se planteen los procedimientos y métodos a emplear, la estructura de la organización, la designación de las personas idóneas para cada puesto de trabajo y el diseño de puestos y tareas (Louffat, 2018). También, la organización, es la construcción de la estructura que permita la distribución de la información, los recursos

tecnológicos, humanos, financieros y materiales (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

El tercer elemento del proceso administrativo es la dirección, siendo esta función aquella que se encarga de cuidar las relaciones humanas dentro de la empresa. Además, se refiere a la ejecución de los planes que vayan acorde a la estructura de la empresa, para lo cual requieren la guía de los esfuerzos del grupo por medio del liderazgo, la comunicación y motivación. En otras palabras, la dirección consiste en conducir el talento humano y todos sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos, para esto requiere que se determine las estrategias de solución a los problemas y la toma de decisiones, se debe orientar al cambio a las personas, es importante determinar el adecuado estilo de dirección y la forma como se dirige al talento humano (López, 2021).

También, la dirección es un elemento de la administración en donde el administrador bajo su autoridad logra realizar todo lo planificado de manera efectiva mediante la toma de decisiones directa, para luego delegar la autoridad con más frecuencia y se realiza la vigilancia de las ordenes de forma que estas se cumplan adecuadamente. De igual manera, la dirección está basada en el concepto de gestión en donde se requiere un nivel elevado de comunicación entre administrador y colaboradores que nace al tener como objetivo el crear un ambiente adecuado de trabajo para con ello llegar a incrementar la eficacia del trabajo de los colaboradores, así como para aumentar la rentabilidad de la organización (Briones, Guanín, Morales, & Bajaña, 2019).

Por último, se encuentra el cuarto elemento del proceso administrativo que es la función de control, la cual consiste en revisar lo planeado y alcanzado, para esto se determina los medios de control a usar y las actividades que deben ser controladas. El control se trata de la corrección y medición del desempeño que tiene como fin asegurar que se cumplen los planes y objetivos de la empresa, esto demuestra que el control y la planificación se encuentran vinculados, por lo cual se considera que no deberían separarse. Esta función tiende a evaluar periódicamente las actividades para comparar sus resultados con el rendimiento de las distintas áreas de la organización en función con las normas y metas

planificadas con anterioridad, para con ello hacer retroalimentaciones que ayuden a corregir y modificar los rumbos de las acciones teniendo en cuenta que se busca el logro de los objetivos económicos que requiere la empresa. Además, es de gran importancia la función de control para el proceso administrativo, dado que ayuda a mantener información actualizada de los resultados y a dar el seguimiento permanente a estos, permitiendo con ello la toma de acciones pertinentes y la dirección correcta de la empresa en el momento apropiado (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017).

El control, se refiere a la acción de verificar las tareas que han sido previstas para confirmar si están alineadas a las estrategias planteadas para de esta manera hacer correcciones de cualquier problema que se presente y evaluar sus resultados con el fin de que permita una mejor toma de decisiones (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

### **2.2.3 Unidades de enfermería**

Las unidades de enfermería se definen como la agrupación de recursos materiales y departamentos vinculados con el personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería, los cuales se disponen con la finalidad de brindar los cuidados necesarios hacia los pacientes que se encuentran ingresados en las instituciones hospitalarias. Las unidades de enfermería cumplen con un conjunto de funciones, donde las más importantes se centran en la entrega de respuestas efectivas sobre las necesidades básicas que mantienen los pacientes. Además, buscan garantizar la seguridad psicológica y física del usuario, contribuir con los elementos correspondientes para el desarrollo de los procedimientos sanitarios y fomentar el trabajo del equipo de salud a través de las herramientas respectivas para efectuar las labores asistenciales dentro de un entorno gratificante y eficaz (Mheducation, 2021). En la siguiente tabla se determinan los elementos que conforman una unidad de enfermería.

Tabla 2  
Elementos que conforman una unidad de enfermería

<b>Elementos de la unidad de enfermería</b>	<b>Descripción</b>
Control de planta o de enfermería	Se encuentra localizado en un área estratégica con el fin de favorecer el control y trabajo de las diferentes unidades de pacientes designados a su cargo. Este elemento se encuentra conformado por un mostrador, medios informáticos y sistemas de intercomunicaciones con los cuartos.
Zona de registro de información específica	Área en el que se almacenan las historias clínicas, hojas de enfermería y demás documentos; generalmente, se establece en la zona de control o cercano al mismo.
Almacén de materiales y productos sanitarios	Área donde se almacenan los materiales indispensables para la cobertura de las necesidades básicas de los pacientes.
Almacén para la lencería	Área en que se almacena el material limpio y la ropa de cama
Habitaciones de los pacientes	Son las unidades de los pacientes
Sala de medicación	Área destinada al almacenamiento y preparación de los medicamentos requeridos para los pacientes.
Sala de descanso	Área destinada para el personal sanitario
Sala de uso múltiples	Área orientada al entretenimiento del paciente
Sala para visitas	Área destinada para las personas que visitan al paciente
Office	Área destinada a la preparación de ciertos alimentos para los pacientes, se encuentra comunicado mediante el uso de un montacargas con el servicio de cocina.
Cuarto para el almacenamiento	Se destacan elementos como sillas de ruedas, bastones, grúas, andadores y muletas.



aparatos, equipos de movilización y aparatos	
Pasillos	Espacios que comunican los múltiples elementos que conforman la unidad de enfermería
Demás elementos	Despachos, cuarto orientado al profesional de guardia, aseos para las visitas y personal sanitario.

Nota. La tabla muestra los elementos que conforman una unidad de enfermería. Tomado de Mheducation (2021).

Las unidades de enfermería son módulos intermediarios en donde se encuentran los profesionales de enfermería, cuyas capacidades permiten la entrega de asistencia y cuidados técnicos de modo independiente o en conjunto con las unidades clínicas. Dentro de las características que cumplen las unidades de enfermería se destaca la existencia de un profesional de enfermería que representa a la unidad frente a las áreas restantes del centro y la dirección. Esta unidad debe ser capaz de gestionar con eficacia los recursos designados conforme el presupuesto clínico, mantener una amplia cartera de servicios sobre los cuidados de enfermería y gestionar la toma de decisiones según la oferta de los cuidados que se brinda. Asimismo, debe aceptar competencias vinculadas con la coordinación de las múltiples unidades clínicas y determinar los objetivos correspondientes del área (Butcher et al., 2018).

### ***2.2.3.1 Planificación estratégica en las unidades de enfermería***

En las unidades de enfermería, la planificación estratégica se considera un aspecto metodológico que permite la delimitación de acciones interventoras en el campo de la salud. A través de la planificación estratégica, las unidades de enfermería cuentan con la capacidad de determinar objetivos y metas de corto o mediano plazo que contribuyan en la transformación de un fenómeno pasando de su realidad problemática a una situación deseada (Naranjo et al., 2018).

Uno de los elementos más importantes para llevar a cabo la planificación estratégica en las unidades de enfermería alude al desarrollo de un análisis FODA. Esta herramienta según Oh et al. (2019) se utiliza con la finalidad de identificar aquellos factores positivos o negativos que pueden afectar la gestión

operativa de los profesionales de enfermería. Por otro lado, se encuentra la revisión de la misión, visión y demás criterios estratégicos de las unidades de enfermería, los cuales influyen en la promoción de la excelencia en la práctica clínica, mejoramiento de la asociación colaborativa, fortalecimiento del liderazgo en el área y la satisfacción de las necesidades del público.

De acuerdo con Lal (2020) la planificación estratégica en enfermería representa una hoja de ruta que garantiza el éxito futuro de la práctica clínica; bajo esta herramienta se otorga al personal una dirección que les permite mantener una postura receptiva en cuanto a las necesidades de los pacientes, posibilitando la entrega de una atención de calidad y excelencia hacia los mismos. Para llevar a cabo una planificación estratégica eficaz, es fundamental prever una serie de pasos, donde el primero implica crear un equipo conformado por las enfermeras para abordar esta acción. Posteriormente, se debe ejecutar un análisis de brechas que indaga el estado actual de la unidad, produciendo el establecimiento de metas y objetivos, que deben ser valoradas y monitorizadas con la finalidad de identificar el impacto positivo que las mismas han desencadenado en la calidad de la atención y sus resultados.

### **2.2.3.2 Talento Humano**

Cabe recalcar que, el capital del talento humano comprende aquel conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que un individuo va desarrollando de manera paulatina en el transcurso de su vida, siempre fundamentando en buenos estándares de salud que le permitan desenvolverse de manera idónea en sus actividades diarias. Por ejemplo, sin una buena salud es imposible que en el caso de los niños puedan tener un desarrollo cognitivo ideal así mismo no serán capaces de asistir a las escuelas y aprender de manera adecuada, mientras que en los adultos no podrán trabajar o participar correctamente en las tareas laborales asignadas; esto provoca que se vean en la obligación de dejar sus empleos, lo que daría como resultado la falta de contribución económica tanto en sus hogares como para la sociedad en general.

### **2.3 Marco Legal**

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su sección XII art 32 señala que “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos” (p.16). Dicho en otras palabras, la salud es uno de los derechos más importantes en la ciudadanía ya que se relaciona y vincula directamente con el nivel de atención percibida que garantiza el Estado con la finalidad de disponer de altos estándares de calidad de vida con una accesibilidad hospitalaria de primera mano sin discriminación. Así como contar con una disponibilidad total y suficiente de establecimientos o programas médicos basados en una calidad de servicios tanto en el aspecto científico y cultural que promueva el bienestar ciudadano.

Acorde a lo estipulado en la Ley de ejercicio profesional de enfermeras y enfermeros del Ecuador (2014) en su capítulo II art. 5 establece que aquellos profesionales que brinden sus servicios a entidades públicas estarán protegidos y respaldados por la Ley de Servicio Civil y Carrea Administrativa, mientras que aquellos enfermeros(as) que ofrezcan servicios a instituciones privada serán salvaguardados por el Código de Trabajo. Todo esto con el fin de garantizar el bienestar de los colaboradores.

A su vez también la Ley de ejercicio profesional de enfermeras y enfermeros del Ecuador (2014) en su art. 7 recalca que las competencias y deberes de los enfermeros(as) como primer punto es ejercer actividades de asistencia dentro de su área de trabajo para garantizar mejores condiciones profesionales; participar de manera constante en la creación de nuevas políticas y normas que ayuden a gestionar adecuadamente los servicios de enfermería; ejercer su profesión acorde a lo dictado por la presente ley y demás reglamentos vinculados con el área de salud y la profesión en función, realizar estudios o investigaciones que proporcionen nuevos conocimientos para un mayor discernimiento de información en la resolución de problemas, pero sobre todo uno de los principales deberes de los licenciados de enfermería es brindar una atención con los mejores estándares de calidad a la ciudadanía sin discriminación alguna.

## Capítulo III. Metodología

### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El enfoque cuantitativo de investigación es un enfoque científico que busca respuestas a preguntas de investigación mediante la recolección de datos mediante un método y la aplicación de procedimientos estadísticos. Los enfoques cuantitativos de investigación son útiles para investigar la relación de causa-efecto en aquello en lo que se pueden recoger datos objetivos. En una investigación transversal potencialmente todos los individuos de los grupos de estudio participan en la misma etapa de la investigación, lo que significa que todos los sujetos de los grupos de estudio se encuentran en el mismo estado de dicho proceso y en un mismo marco temporal (Zacarías & Supo, 2020). En este trabajo se utilizó el enfoque cuantitativo al utilizarse mediciones estadísticas para evaluar las variables, mientras que es de tipo transversal al realizarse en un momento específico.

El tipo de investigación adoptado en el presente estudio fue aplicado, debido que se buscó obtener nuevos conocimientos orientados a la generación de estrategias para mejorar la gestión por procesos en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil. De acuerdo con Ortega (2017) la investigación aplicada se encarga de obtener nuevas ideologías que permitan ser utilizadas en la resolución directa de aquellos problemas que aquejan a una determinada comunidad.

Por otro lado, la investigación sostuvo un carácter descriptivo; a través de la descripción se identificaron las peculiaridades que caracterizan a la planificación estratégica y gestión administrativa en las unidades de enfermería del centro de estudio. Bajo esta perspectiva, se cumple con las particularidades delimitadas por Pereyra (2020) quién expuso que la investigación descriptiva capta a través de múltiples factores la esencia de un fenómeno social y su frecuencia.

La investigación según su contexto fue de campo, debido que se realizó una intervención dentro de la zona de estudio con la finalidad de cumplir con el objetivo del estudio (Nájera & Paredes, 2017). Adicional, el diseño de la

investigación fue no experimental de corte transversal; en el primer caso, se delimitó la exclusión de un manejo deliberado sobre las variables y dimensiones de estudio. permitiendo la obtención de datos reales y verdaderos procedentes de un contexto natural. El factor transversal alude al hecho de que la recolección de la información se gestionó en un momento determinado, dentro del período de estudio (Padilla et al., 2020).

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Características de la población**

En la presente investigación, la población estuvo constituida por aquellos profesionales que laboran actualmente en la unidad de enfermería perteneciente al centro de salud Los Vergeles. En este caso, se integró la participación de los supervisores del área, los enfermeros/as y auxiliares de enfermería.

### **3.2.2 Delimitación de la población**

La población se conformó de un total de 70 profesionales de enfermería, los cuales representan el personal actual del centro de salud Los Vergeles según los registros de la institución concedidos a la autora del presente estudio.

### **3.2.3 Tipo de muestra**

Para el presente caso, se aplicó el muestreo no probabilístico a conveniencia de la investigadora, según los criterios de accesibilidad y disponibilidad que se obtuvo acerca de los sujetos analizados.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

Se delimitó la participación de un conjunto de 50 profesionales de enfermería, mismos que laboran en las unidades de enfermería del centro de salud Los Vergeles.

### **3.2.5 Proceso de selección de la muestra**

Los criterios de inclusión contemplados fueron: a) Profesionales de enfermería, auxiliares de enfermería y supervisores de las unidades; b) Profesionales con una antigüedad laboral de tres años; c) Profesionales de ambos sexos; y, d) Profesionales que hayan accedido voluntariamente a participar en el desarrollo de las encuestas.

Los criterios de exclusión considerado fueron: a) Profesionales con una antigüedad laboral menor a los tres años; b) Profesionales que no pertenecen a las unidades de enfermería; y, c) Profesionales que declinaron la oferta de participar en el desarrollo del estudio.

## **3.3 Los Métodos y Las Técnicas**

### **3.3.1 Métodos teóricos**

De acuerdo con Ortiz (2020) los métodos teóricos se emplean con la finalidad de analizar las teorías científicas y ejecutar un abordaje sobre los problemas que derivan de un fenómeno real en particular. En este ámbito, se adoptó el método deductivo, debido que se pasó de los criterios generales que engloban la planificación estratégica y la gestión administrativa al reconocimiento de elementos particulares identificados en las unidades de enfermería del centro de salud Los Vergeles.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

Los métodos empíricos tratan de explicar y describir las particularidades fenomenológicas de un objeto de estudio, mediante la tenencia de información procedentes de la medición, observación y experimentación; en este último se destaca el uso de encuestas y entrevistas (Hernández & Coello, 2020). El método empírico utilizado correspondió a la encuesta, herramienta que emplea como instrumento el cuestionario. A través de este método, se delimitaron las características relacionadas con la planificación estratégica y la gestión

administrativa que refleja actualmente las unidades de enfermería del centro de salud Los Vergeles.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

En el presente estudio se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos, mientras que el instrumento fue el cuestionario, mismo que estuvo conformado por 38 preguntas que indagan aspectos relacionados con la planificación estratégica y gestión administrativa. Para gestionar el cumplimiento del objetivo general se estableció una interrogante que analizó la existencia de una relación entre las variables de estudio.

Con respecto al primer objetivo específico, su cumplimiento se generó a través de múltiples dimensiones que conformó el cuestionario de planificación estratégica, las cuales fueron: misión (1-2), visión (3-5), Diagnostico interno-externo (6-8), objetivos (9-13), estrategias (14-17) y evaluación (18-22). El segundo objetivo implica el cuestionario de gestión administrativa que abordó las dimensiones de planificación (23-25), organización (26-28), dirección (29-31) y control (32-34). Finalmente, el tercer objetivo integró tres interrogantes (35-37) que analizan la incidencia de los recursos en la gestión administrativa de las unidades de enfermería. La interrogante 38 responde al objetivo general.

### **3.4 Tratamiento Estadístico de la Información**

Posterior a la recolección de los datos, en primera instancia el procesamiento de la información se llevó a cabo en el programa Microsoft Excel, herramienta bajo la cual se analizó, clasificó y cuantificó las alternativas delimitadas en cada interrogante; para este proceso se emplearon tablas y gráficos estadísticos. Por otro lado, se utilizó el programa SPSS 25, el cual permitió reconocer la existencia del impacto entre las variables de estudio.

### **3.5 Consideraciones Éticas**

El desarrollo de la investigación se generó a través del uso de un consentimiento informado dirigido a los profesionales de enfermería. Además, se garantizó el

anonimato y confidencialidad en la información obtenida, empleándola únicamente para la resolución de un problema de carácter académico, científico y social dentro de la institución sanitaria.

## Capítulo IV. Análisis e Interpretación de resultados

### 4.1 Encuesta

Se utiliza el método de encuesta, para comprobar el nivel de conocimiento que tienen el personal que labora en el Centro de Salud Los Vergeles, situado en el cantón Guayaquil.

#### 4.1.1 Cuestionario

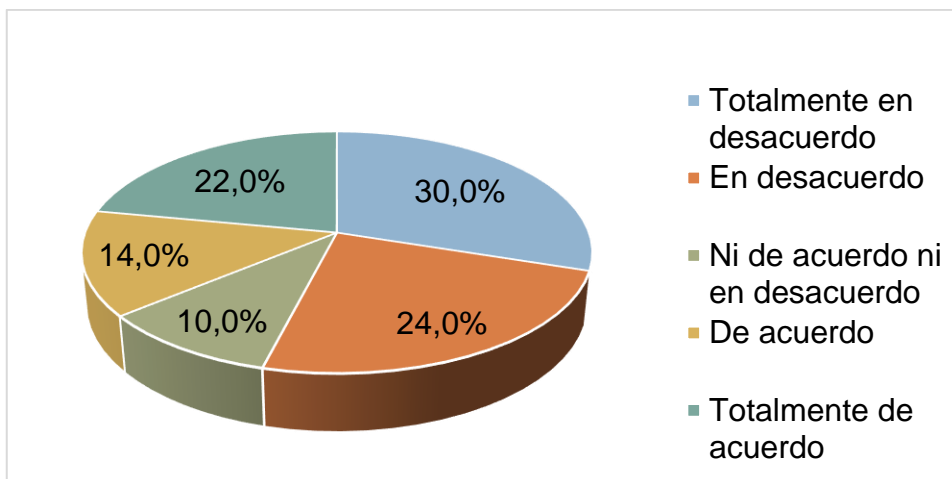
**1 ¿Considera usted que la misión institucional ha sido difundida adecuadamente en las unidades de enfermería?**

Tabla 3  
*Difusión de misión*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	15	30.0%
En desacuerdo	12	24.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0%
De acuerdo	7	14.0%
Totalmente de acuerdo	11	22.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia





*Figura 1. Difusión de misión*  
Fuente: Elaboración propia

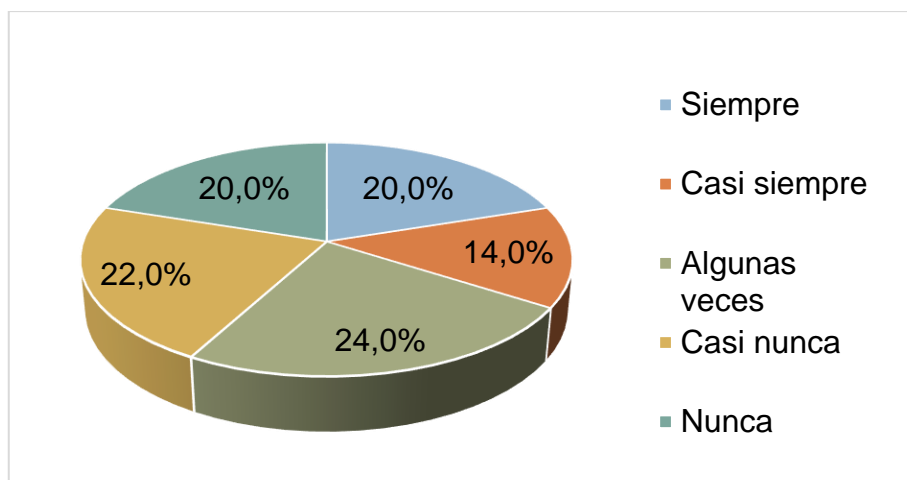
De acuerdo con los hallazgos del estudio se identificó que el 30.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería estuvo en total desacuerdo acerca de que la misión institucional haya sido difundida en la unidad de enfermería, el 24.0% de ellos se mostraron en desacuerdo; mientras que, el 10.0% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Evidentemente, los profesionales de enfermería desconocen la misión del centro de salud Los Vergeles, debido a la falta de socialización o porque lo están haciendo de la forma incorrecta. Por esa razón, se debe divulgar con mayor precisión la misión institucional dentro de la unidad de enfermería para fortalecer el compromiso del personal.

## 2. ¿Considera usted que las unidades de enfermería comparten la misión del Centro de Salud Los Vergeles?

Tabla 4  
*Comparten misión*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	20.0%
Casi siempre	7	14.0%
Algunas veces	12	24.0%
Casi nunca	11	22.0%
Nunca	10	20.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 2. Comparten misión*

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los resultados se pudo constatar que el 24.0% del personal asistencial consideró que algunas veces la unidad de enfermería ha compartido la misión del centro de salud Los Vergeles, el 22.0% de ellos creyeron que esto se da casi nunca; mientras que, el 14.0% de los profesionales opinaron que sucede casi siempre. Es decir que, la labor de difundir la misión por las unidades de enfermería no es la más adecuada, ya que una gran parte del personal asistencial la desconoce, lo que podría generar problemas en la prestación de servicios.

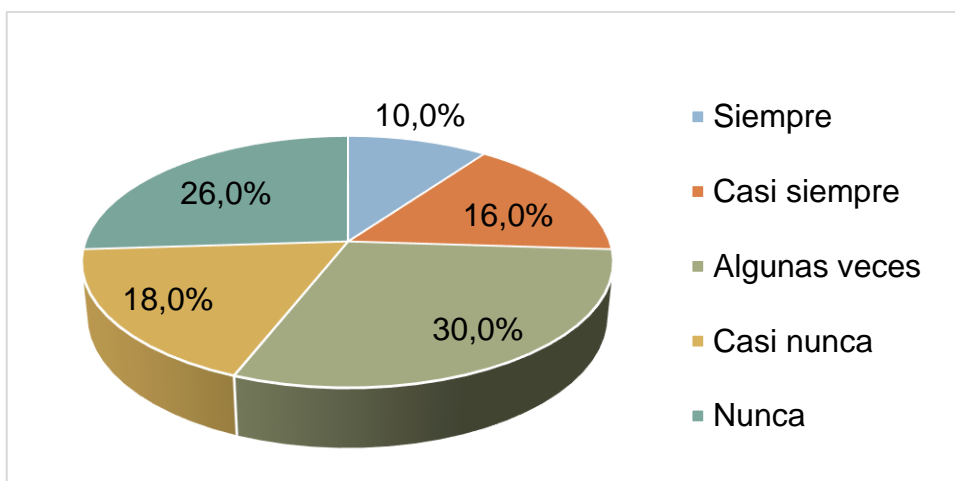
### **3. ¿Considera usted que la visión institucional ha sido difundida adecuadamente en las unidades de enfermería?**

Tabla 5

*Difusión de visión*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	10.0%
Casi siempre	8	16.0%
Algunas veces	15	30.0%
Casi nunca	9	18.0%
Nunca	13	26.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 3. Difusión de visión*  
Fuente: Elaboración propia

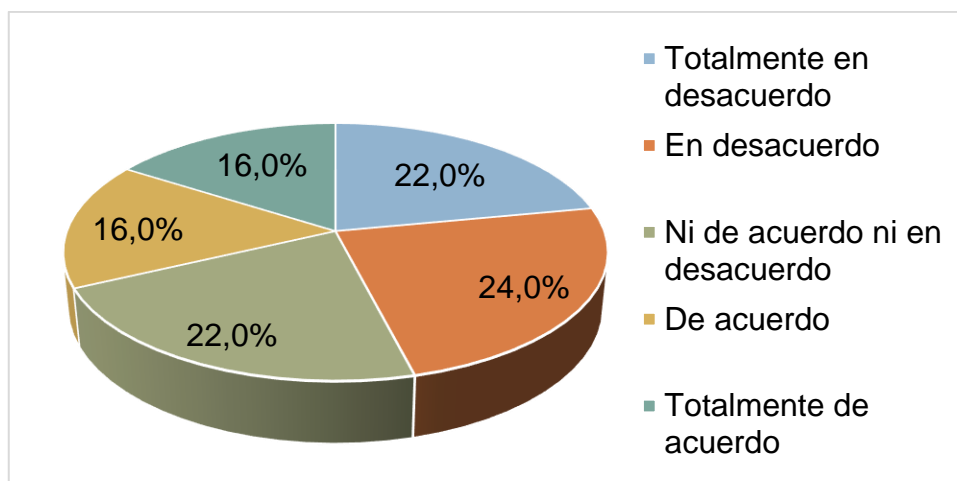
Los resultados del estudio demostraron que el 30.0% de los encuestados estimaron que algunas veces se difunde la visión institucional en las unidades de enfermería, el 26.0% de ellos opinaron que nunca se ha realizado; por el contrario, el 10.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería pensaron que esto sucede siempre. Es decir que, la difusión de la visión al igual que la misión cuentan con una estrategia publicitaria pobre, evidenciando un bajo compromiso de la alta dirección para que esta situación cambie.

#### **4. ¿Considera usted que el conocimiento de la visión del Centro de Salud Los Vergeles es significativo para las unidades de enfermería?**

Tabla 6  
*Conocimiento de la visión*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	11	22.0%
En desacuerdo	12	24.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.0%
De acuerdo	8	16.0%
Totalmente de acuerdo	8	16.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 4. Conocimiento de la visión*  
Fuente: Elaboración propia

Los hallazgos de la investigación permitieron conocer que el 24.0% de los encuestados se mostraron en desacuerdo en que el conocimiento de la visión es significativo para las unidades de enfermería, el 22.0% de ellos manifestaron estar en total desacuerdo; en cambio, el 16.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería señaló sentirse de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. Esto demuestra que existe una discrepancia en la opinión de los profesionales de enfermería sobre la importancia de la visión en el desempeño de sus funciones, lo cual demuestra que esta área es una de las que requiere mayor atención en cuanto a la formación de los profesionales de enfermería.

##### **5. ¿Considera usted que el plan estratégico del Centro de Salud Los Vergeles ayuda a cumplir los plazos establecidos en las unidades de enfermería?**

Tabla 7  
*Plan estratégico cumple plazos*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	16	32.0%
Casi siempre	13	26.0%
Algunas veces	9	18.0%
Casi nunca	7	14.0%
Nunca	5	10.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

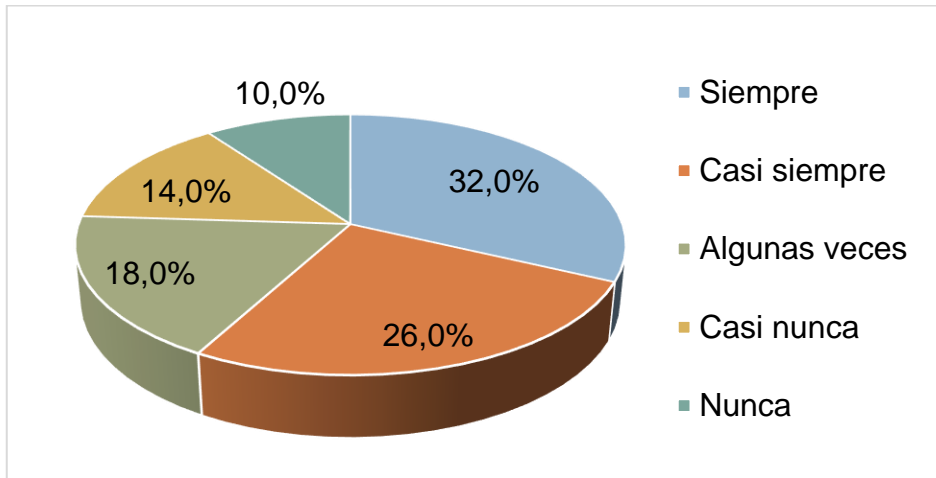


Figura 5. Plan estratégico cumple plazos

Fuente: Elaboración propia

En la investigación se logró descubrir que el 32.0% de los profesionales asistenciales indicaron que siempre el plan estratégico ayuda a cumplir los plazos en las unidades de enfermería, el 26.0% de ellos opinaron que esto se da casi siempre; al contrario, el 10.0% de los encuestados consideraron que nunca sucede. Indudablemente, los hallazgos encontrados demuestran que el plan estratégico es una importante herramienta que ayuda a cumplir con eficiencia los plazos en las unidades de enfermería.

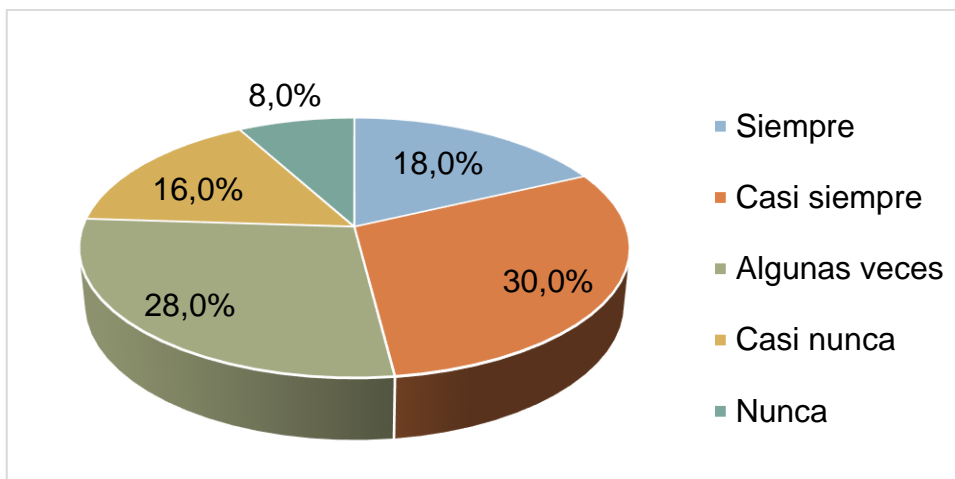
## 6. ¿Considera usted que las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles realiza un análisis de las oportunidades?

Tabla 8

Análisis de oportunidades

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	18.0%
Casi siempre	15	30.0%
Algunas veces	14	28.0%
Casi nunca	8	16.0%
Nunca	4	8.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 6. Análisis de oportunidades*  
Fuente: Elaboración propia

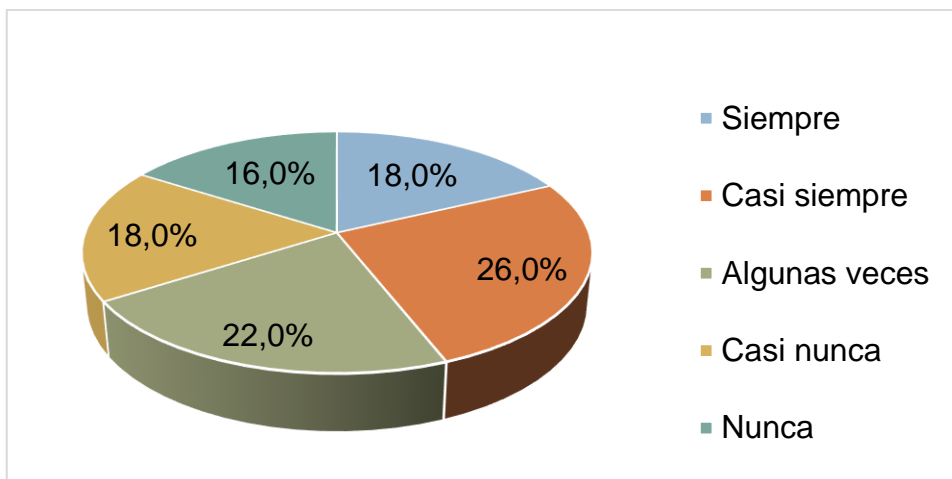
De acuerdo con la información recabada se pudo verificar que el 30.0% de los encuestados pensaron que la unidad de enfermería casi siempre realiza un análisis de las oportunidades, el 28.0% de ellos creyeron que esto sucede algunas veces; mientras que, el 8.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería opinaron que nunca se da. Esto quiere decir que, la mayor parte de las veces las unidades de enfermería tienden a analizar las oportunidades demostrando con ello que buscan una mejora del servicio.

## **7. ¿Considera usted que las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles realiza un análisis de las amenazas?**

Tabla 9  
*Análisis de las amenazas*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	9	18.0%
Casi siempre	13	26.0%
Algunas veces	11	22.0%
Casi nunca	9	18.0%
Nunca	8	16.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 7. Análisis de las amenazas*  
Fuente: Elaboración propia

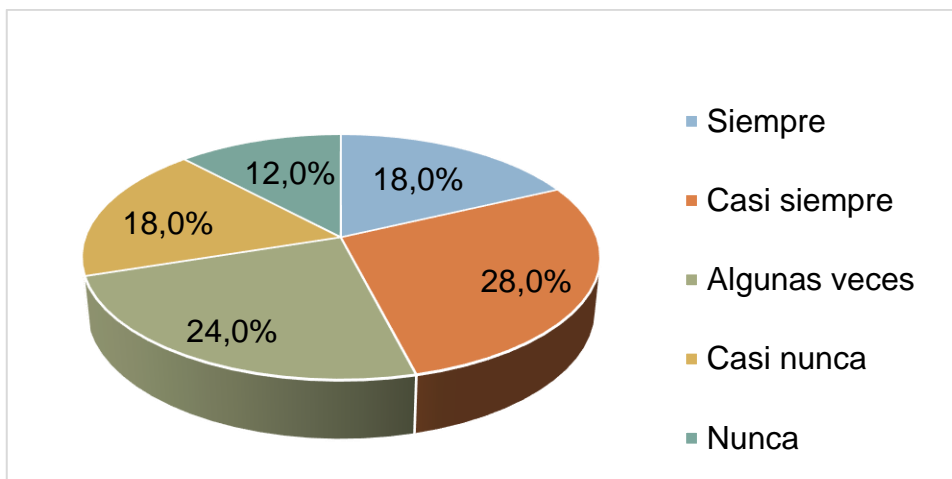
Conforme a los resultados se logró apreciar que el 26.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería creyeron que casi siempre el centro de salud Los Vergeles analiza las amenazas, el 22.0% de ellos pensaron que lo hacen algunas veces, por lo contrario, el 16.0% de los encuestados opinaron que nunca. Es decir que, las unidades de enfermería deben estar atentas a las amenazas en salud, ya que pueden afectar la seguridad y el bienestar de las personas.

#### **8. ¿Considera usted que tiene conocimiento de las fortalezas de las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 10  
*Conocimiento de fortalezas*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	9	18.0%
Casi siempre	14	28.0%
Algunas veces	12	24.0%
Casi nunca	9	18.0%
Nunca	6	12.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 8. Conocimiento de fortalezas*  
Fuente: Elaboración propia

Los hallazgos recabados en el estudio permitieron reconocer que el 28.0% del personal asistencial casi siempre conocen las fortalezas de las unidades de enfermería, el 24.0% de ellos lo saben algunas veces; en cambio, el 12.0% de los encuestados indicaron que nunca. Por consiguiente, los profesionales asistenciales tienen un conocimiento limitado sobre las fortalezas de las unidades de enfermería, como consecuencia de una pobre comunicación interna.

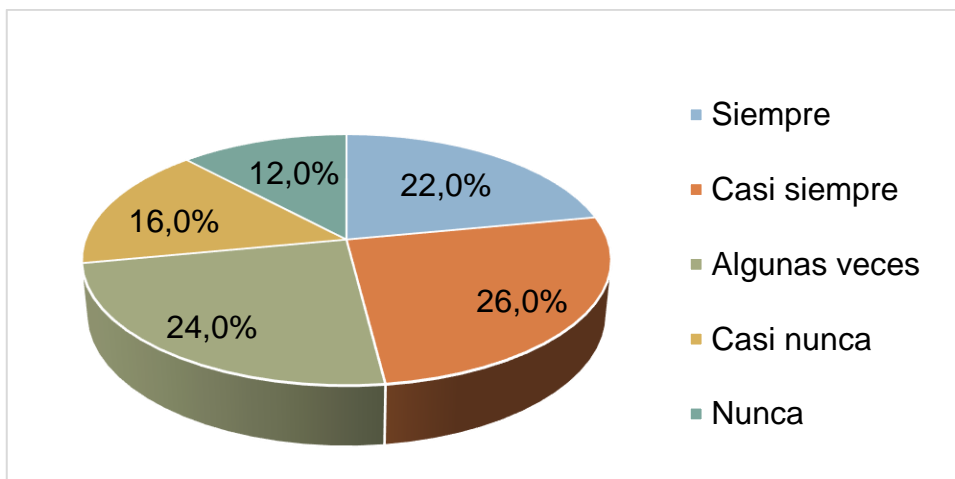
### 9. ¿Considera usted que el personal de su área es el adecuado para lograr los objetivos?

Tabla 11  
*Personal adecuado*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	22.0%
Casi siempre	13	26.0%
Algunas veces	12	24.0%
Casi nunca	8	16.0%
Nunca	6	12.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia





*Figura 9. Personal adecuado*  
Fuente: Elaboración propia

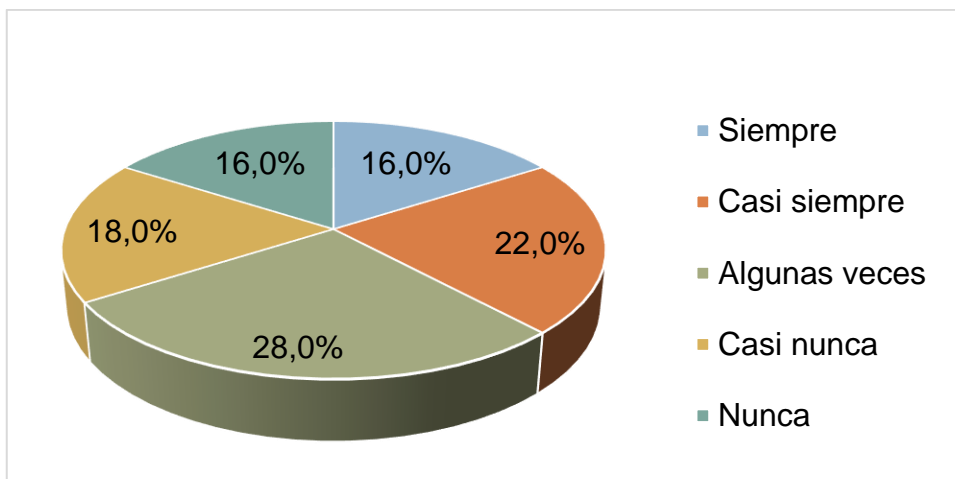
Los resultados de la investigación mostraron que el 26.0% de los profesionales de enfermería consideraron que el personal del área casi siempre es el adecuado para cumplir con los objetivos, el 24.0% de ellos indicaron que algunas veces lo es; mientras que, el 12.0% de los encuestados supieron manifestar que nunca lo son. Por lo tanto, se constató que la mayor parte del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería está conforme con los profesionales de su área.

#### **10. ¿Considera usted que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 12  
*Cumplimiento de objetivos*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	8	16.0%
Casi siempre	11	22.0%
Algunas veces	14	28.0%
Casi nunca	9	18.0%
Nunca	8	16.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 10. Cumplimiento de objetivos*  
Fuente: Elaboración propia

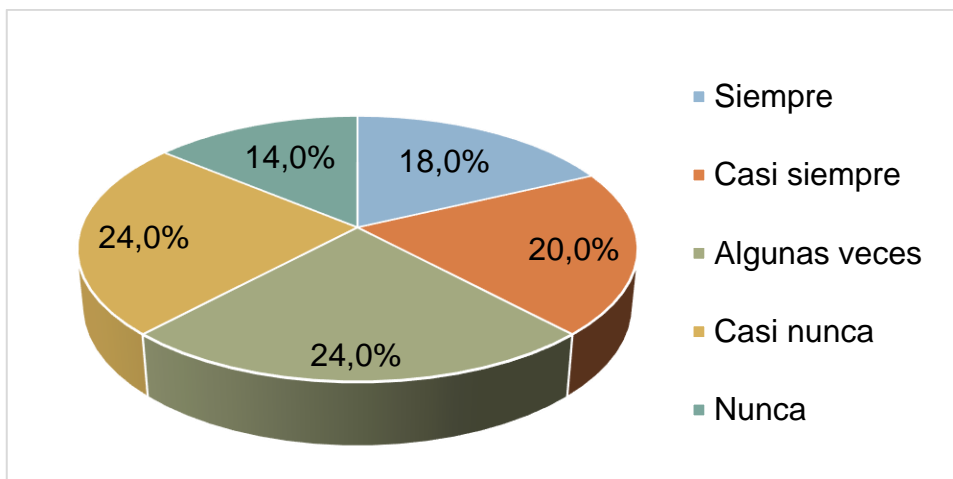
De acuerdo con la información recolectada, el 28.0% de los encuestados expresaron que algunas veces se da cumplimiento a los objetivos establecidos, el 22.0% de ellos manifestaron que casi siempre se lo hace; por lo contrario, el 16.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería indicaron que nunca se lo realiza. Por ende, los hallazgos mostraron que hay una tendencia al cumplimiento de los objetivos establecidos en la mayoría de las ocasiones, aunque aún queda un porcentaje significativo de personal que indica que nunca se lo hace.

### **11. ¿Considera usted que se involucra al personal para definir los objetivos que direccionan el quehacer de las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 13  
Personal involucrado en objetivos

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	9	18.0%
Casi siempre	10	20.0%
Algunas veces	12	24.0%
Casi nunca	12	24.0%
Nunca	7	14.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 11. Personal involucrado en objetivos*  
Fuente: Elaboración propia

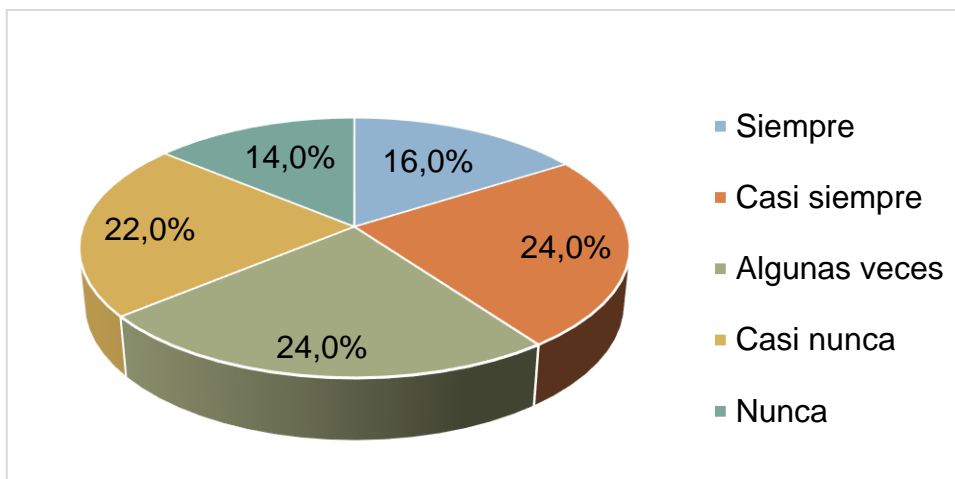
Conforme a la información recolectada fue posible establecer que el 24.0% de los encuestados creyeron que casi nunca y algunas veces se involucra al personal al momento de definir los objetivos, el 20.0% de ellos pensaron que esto sucede casi siempre; en cambio, el 14.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería expresaron que nunca se da. Esto quiere decir que, que no siempre se le permite al personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería dar su opinión, por motivo de la falta de comunicación y de autonomía de los profesionales.

## 12. ¿Considera usted que le comunican los plazos disponibles para cumplir los objetivos?

Tabla 14  
*Comunicación de plazos para objetivos*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16.0%
Casi siempre	12	24.0%
Algunas veces	12	24.0%
Casi nunca	11	22.0%
Nunca	7	14.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 12. Comunicación de plazos para objetivos*  
Fuente: Elaboración propia

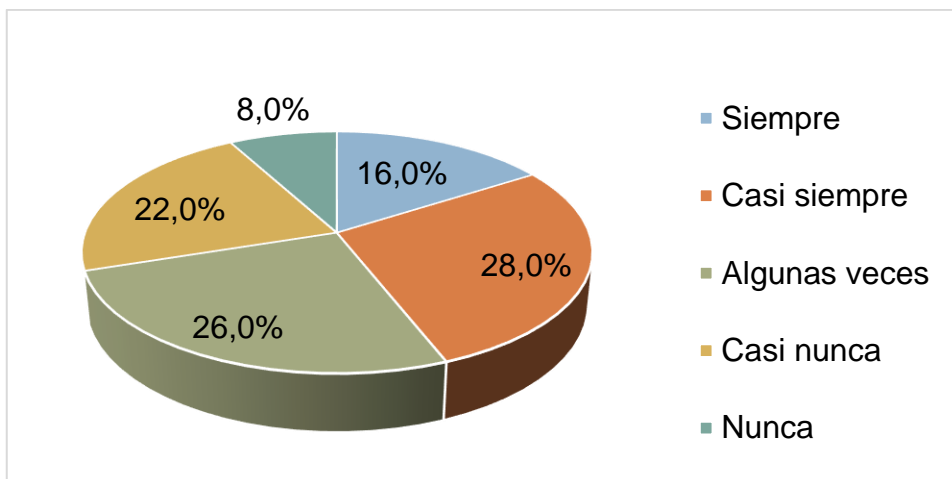
En concordancia con la información recabada se pudo verificar que el 24.0% de los encuestados algunas veces y casi siempre son comunicados acerca de los plazos para cumplir los objetivos, el 22.0% de ellos pensaron que esto se da casi nunca; mientras que, el 14.0% de los profesionales de enfermería opinaron que nunca se suele dar. Evidentemente, existe desigualdad de opiniones acerca de ser informados sobre los plazos de los objetivos, lo que demuestra una falta de comunicación entre los niveles jerárquicos.

### 13. ¿Considera usted que le informan sobre los resultados obtenidos en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?

Tabla 15  
*Informar sobre resultados*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16.0%
Casi siempre	14	28.0%
Algunas veces	13	26.0%
Casi nunca	11	22.0%
Nunca	4	8.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 13. Informar sobre resultados*  
Fuente: Elaboración propia

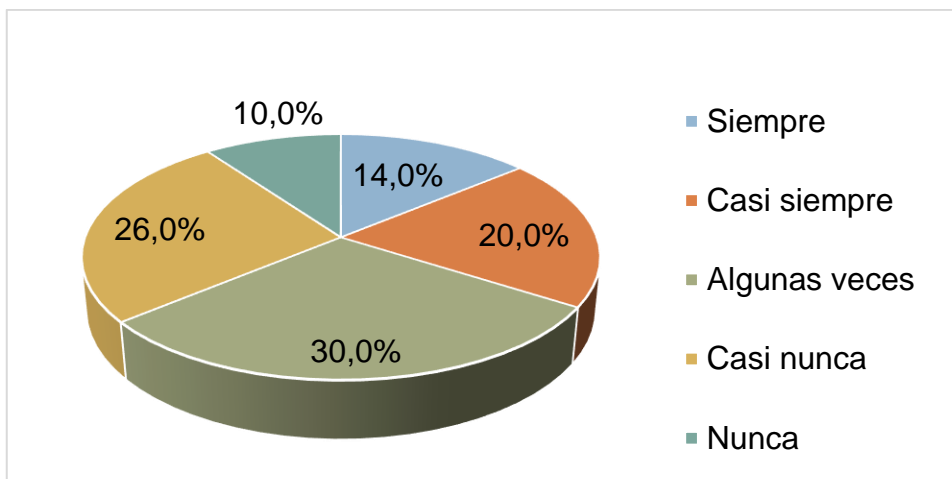
Los hallazgos que se pudieron recabar indicaron que el 28.0% de los profesionales asistenciales casi siempre son informados de los resultados obtenidos en la unidad de enfermería, el 26.0% de ellos afirmaron que esto pasa algunas veces, en cambio, el 8.0% de los encuestados creyeron que nunca sucede. Por lo tanto, no todo el tiempo la unidad de enfermería informa al personal acerca de los resultados que se obtuvieron, debido a una falta de comunicación e interrelación.

**14. ¿Considera usted que se analiza el escenario laboral para identificar las oportunidades de mejoramiento que puedan presentarse en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 16  
*Análisis para identificar oportunidades*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	14.0%
Casi siempre	10	20.0%
Algunas veces	15	30.0%
Casi nunca	13	26.0%
Nunca	5	10.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 14.* Análisis para identificar oportunidades  
Fuente: Elaboración propia

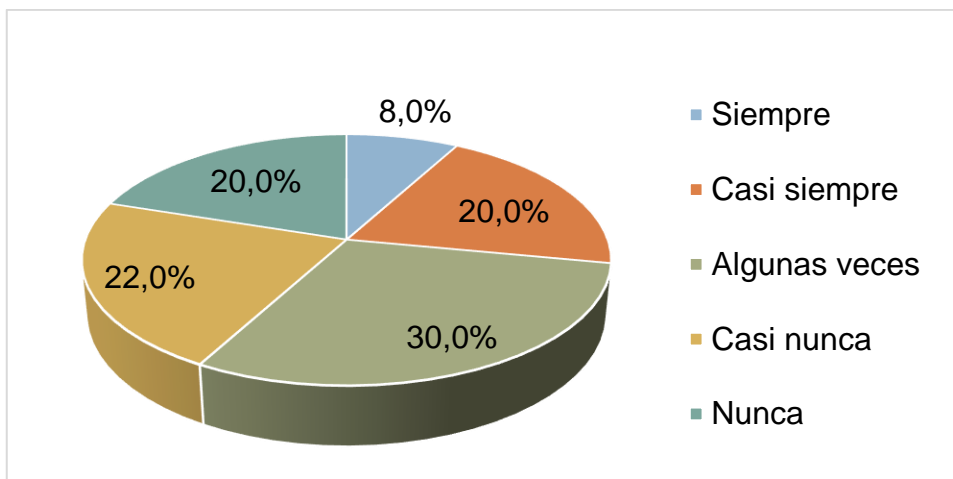
De acuerdo con los datos se pudo revisar que el 30.0% de los profesionales de enfermería expresaron que algunas veces es analizado el escenario laboral para la identificación de oportunidades de mejoramiento, el 26.0% de ellos opinaron que casi nunca se realiza; por lo contrario, el 10.0% de los encuestados supieron indicar que esto nunca se da. Es decir, que en pocas ocasiones la unidad de enfermería analiza el escenario laboral para reconocer oportunidades de mejora, lo que es posible que se deba a la falta de un plan estratégico.

**15. ¿Considera usted que se procesa información sobre el entorno con el fin de planificar estrategias que den respuesta a situaciones que requieran ser atendidas?**

Tabla 17  
*Procesa información del entorno*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8.0%
Casi siempre	10	20.0%
Algunas veces	15	30.0%
Casi nunca	11	22.0%
Nunca	10	20.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 15. Procesa información del entorno*  
Fuente: Elaboración propia

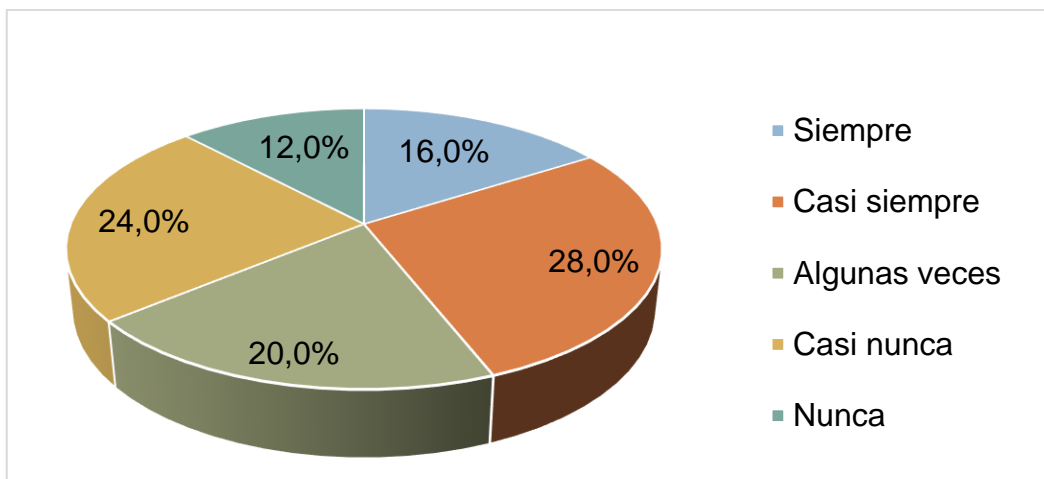
Conforme a la información recopilada se consiguió reconocer que el 30.0% de los encuestados indicaron que algunas veces se procesa información sobre el entorno con el fin de planificar estrategias que respondan a situaciones que requieren ser atendidas, el 22.0% de ellos manifestaron que casi nunca lo hacen; en cambio, el 8.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería creyeron que siempre. Por tanto, el estudio demostró que una gran parte de los profesionales de enfermería expresaron que se suele procesar información del entorno de manera irregular, esto se debe a la falta de tiempo, personal calificado y recursos.

**16. ¿Considera usted que se aplican las estrategias que permitan la realización de una planificación exitosa en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 18  
*Aplican estrategias para planificación*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16.0%
Casi siempre	14	28.0%
Algunas veces	10	20.0%
Casi nunca	12	24.0%
Nunca	6	12.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 16. Aplican estrategias para planificación*  
Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la investigación exhibieron que el 28.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería consideraron que el centro de salud Los Vergeles casi siempre aplica estrategias que permiten la realización de una planificación exitosa, el 24.0% de los encuestados opinaron que esto pasa casi nunca; por lo contrario, el 12.0% de ellos pensaron que nunca sucede. Por lo tanto, la mayor parte de los profesionales de enfermería manifestaron que no siempre se aplican estrategias para una planificación exitosa, demostrando una irregularidad en la planificación.

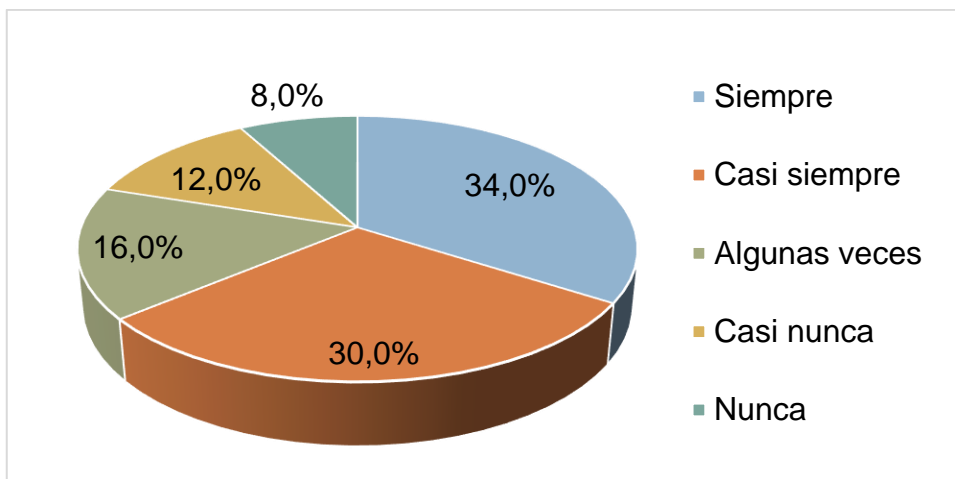
**17. ¿Considera usted que la aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 19  
*Estrategias resuelven problemas*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	34.0%
Casi siempre	15	30.0%
Algunas veces	8	16.0%
Casi nunca	6	12.0%
Nunca	4	8.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia





*Figura 17. Estrategias resuelven problemas*  
Fuente: Elaboración propia

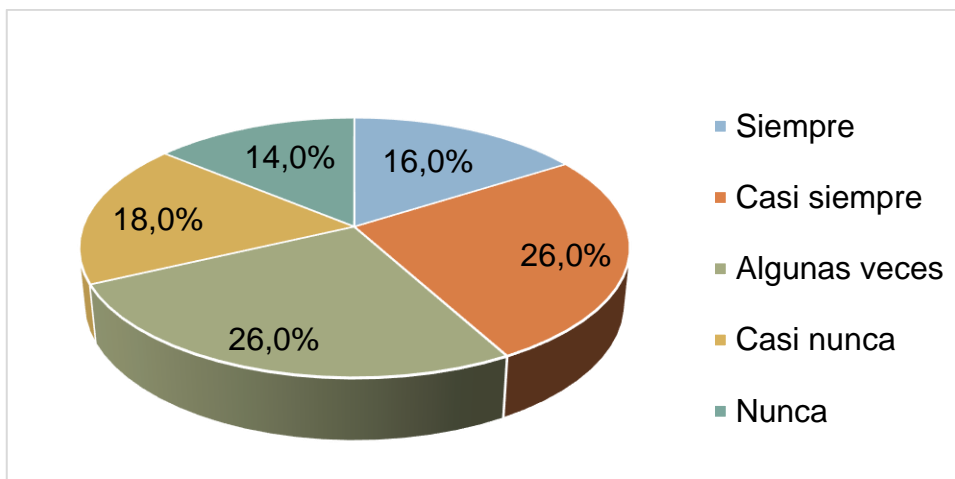
Según la información recabada del estudio, se pudo notar el 34.0% de los encuestados expresaron que la aplicación de estrategias siempre resuelve problemas de manera oportuna, el 30.0% de los profesionales de enfermería indicaron que se consigue casi siempre, por lo contrario, el 8.0% de ellos pensaron que esto no pasa nunca. En otras palabras, los profesionales de enfermería en su mayoría están de acuerdo en que las estrategias resuelven problemas oportunamente.

**18. ¿Considera usted que se realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 20  
*Seguimiento de planificación estratégica*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16.0%
Casi siempre	13	26.0%
Algunas veces	13	26.0%
Casi nunca	9	18.0%
Nunca	7	14.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 18. Seguimiento de planificación estratégica*  
Fuente: Elaboración propia

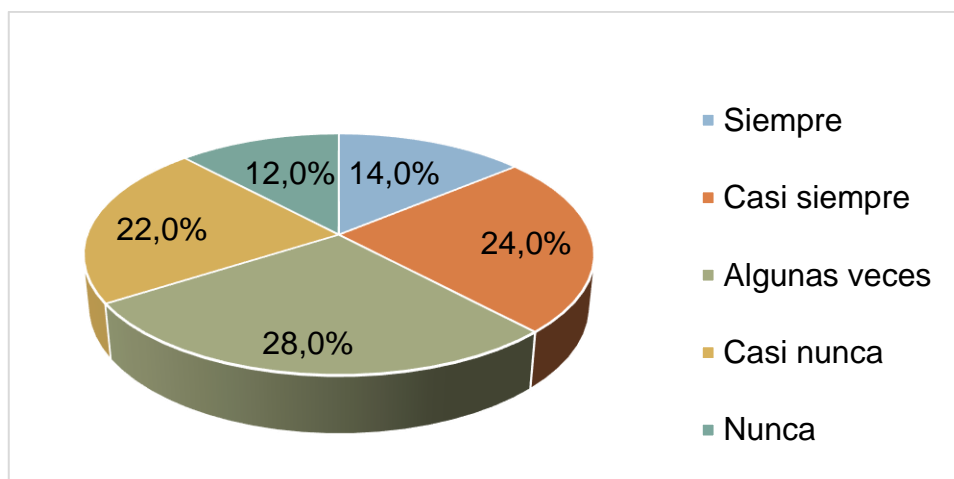
En función de los hallazgos encontrados se dedujo que el 26.0% de los profesionales de enfermería expresaron que casi siempre y a veces se realiza un seguimiento del cumplimiento de la planificación estratégica, el 18.0% de los encuestados manifestaron que esto pasa casi nunca; en cambio, el 14.0% de ellos indicaron que nunca lo hacen. Por consiguiente, en las unidades de enfermería se realiza de manera irregular el seguimiento de la planificación estratégica.

### **19. ¿Considera usted que se divulga los resultados de la valoración en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 21  
*Divulga valoración*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	7	14.0%
Casi siempre	12	24.0%
Algunas veces	14	28.0%
Casi nunca	11	22.0%
Nunca	6	12.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 19. Divulga valoración*  
Fuente: Elaboración propia

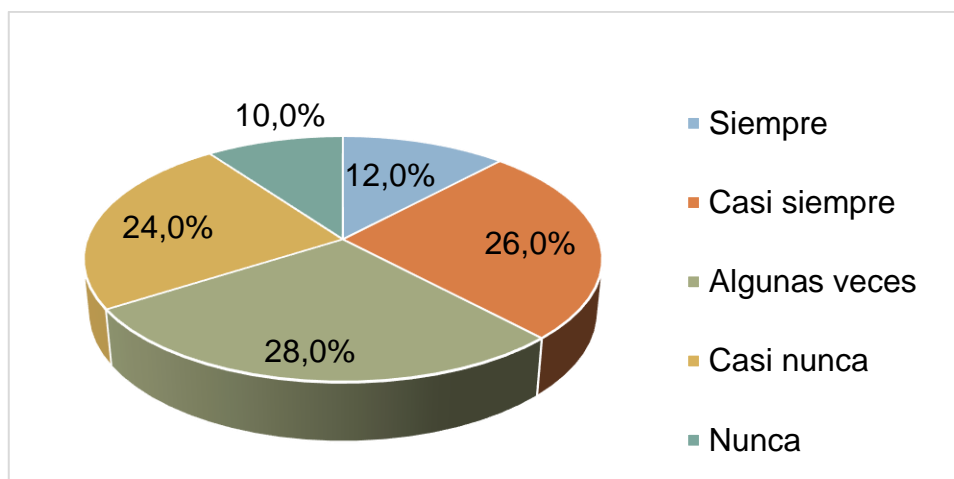
Los resultados del estudio revelaron que el 28.0% de los profesionales de enfermería afirmaron que algunas veces se divulga los resultados de la valoración, el 24.0% de los encuestados expresaron que se realiza casi siempre; en cambio, el 12.0% de ellos consideraron que esto nunca sucede. Por consiguiente, la mayoría del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería siente que de forma irregular se divulga los resultados de la valoración de las unidades de enfermería, esto a partir de la falta de comunicación y a una débil campaña de difusión.

**20. ¿Considera usted que luego de la evaluación se corrige las deficiencias focalizadas en la planificación llevada a cabo en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 22  
*Corrección de deficiencias de planificación*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12.0%
Casi siempre	13	26.0%
Algunas veces	14	28.0%
Casi nunca	12	24.0%
Nunca	5	10.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 20. Corrección de deficiencias de planificación*  
Fuente: Elaboración propia

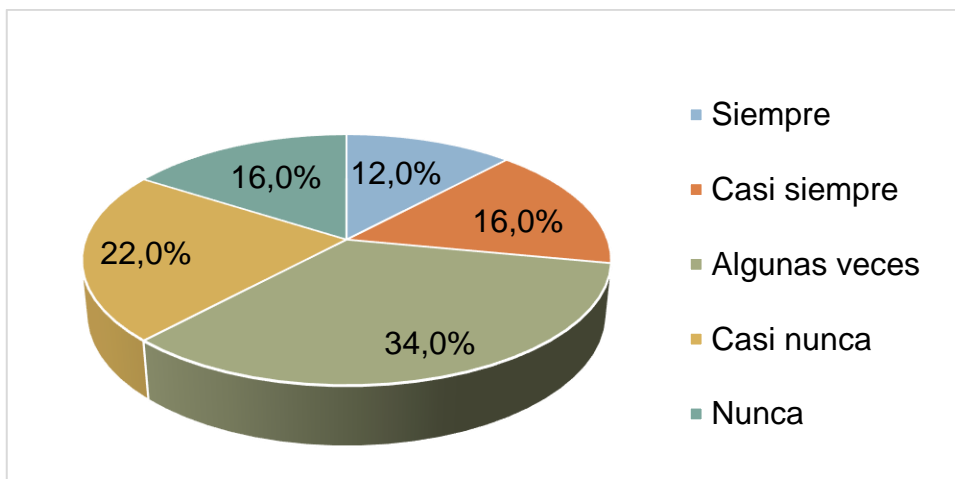
De acuerdo con los hallazgos conseguidos se constató que el 28.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería creyeron que algunas veces se corrige las deficiencias de la planificación, el 24.0% de los encuestados consideraron que pasa casi nunca; por lo contrario, el 10.0% de ellos opinaron que nunca sucede. Es decir, que las unidades de enfermería suelen corregir de manera irregular las deficiencias de la planificación, esto a raíz de la falta de tiempo, recursos o personal calificado.

**21. ¿Considera usted que se logra los objetivos planificados en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 23  
*Logro de objetivos planificados*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12.0%
Casi siempre	8	16.0%
Algunas veces	17	34.0%
Casi nunca	11	22.0%
Nunca	8	16.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 21. Logro de objetivos planificados*  
Fuente: Elaboración propia

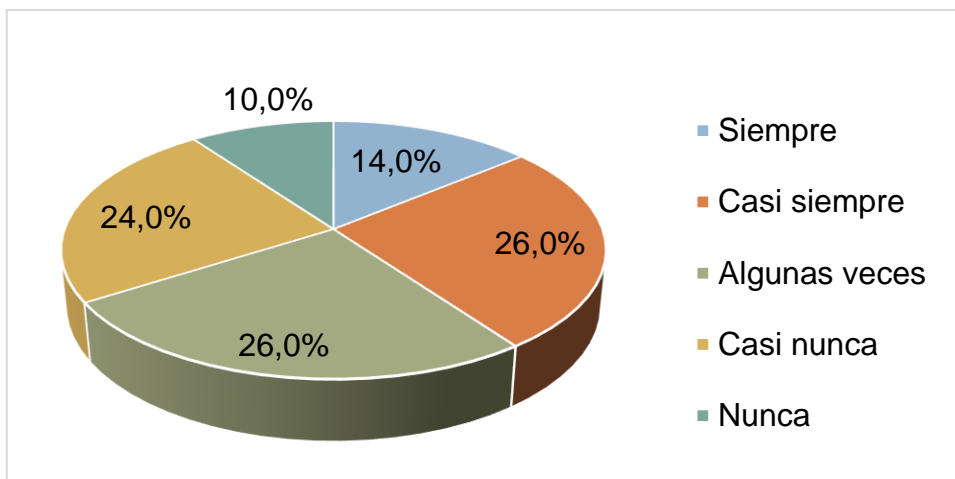
Conforme a los datos hallados, se pudo verificar que el 34.0% de los encuestados pensaron que algunas veces se logra los objetivos planificados, el 22.0% de los profesionales de enfermería expresaron que esto se logra casi nunca; mientras que, el 12.0% de ellos creyeron que sucede siempre. Evidentemente, la mayor parte de las veces no se alcanzan los objetivos de la unidad de enfermería, debido a la deficiente comunicación dentro de la unidad y falta de compromiso del personal en general.

## **22. ¿Considera usted que los objetivos logrados son oportunos y económicos?**

Tabla 24  
*Objetivos oportunos y económicos*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	7	14.0%
Casi siempre	13	26.0%
Algunas veces	13	26.0%
Casi nunca	12	24.0%
Nunca	5	10.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 22. Objetivos oportunos y económicos*  
Fuente: Elaboración propia

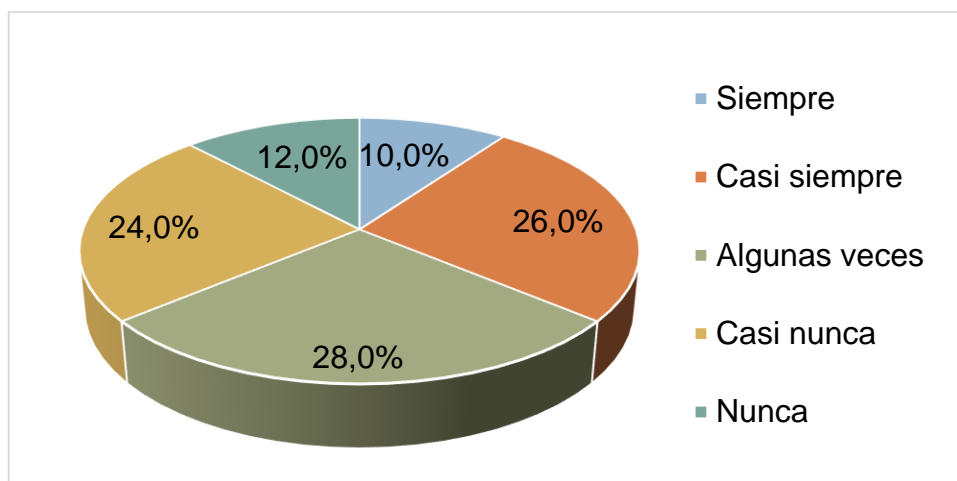
En lo que respecta a los hallazgos del estudio, se logró apreciar que el 26.0% de los profesionales asistenciales casi siempre y algunas veces creyeron que los objetivos logrados eran oportunos y económicos, el 24.0% de ellos manifestaron que casi nunca; en cambio, el 10.0% de los encuestados indicaron que nunca. Evidentemente, el personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería en su gran mayoría consideró que en pocas ocasiones los objetivos eran oportunos y económicos, debido a la sobrecarga de trabajo o el poco tiempo para la planificación de las actividades.

### **23. ¿Los procedimientos administrativos internos se identifican en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 25  
*Procesos administrativos identificados*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	10.0%
Casi siempre	13	26.0%
Algunas veces	14	28.0%
Casi nunca	12	24.0%
Nunca	6	12.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 23. Procesos administrativos identificados*  
Fuente: Elaboración propia

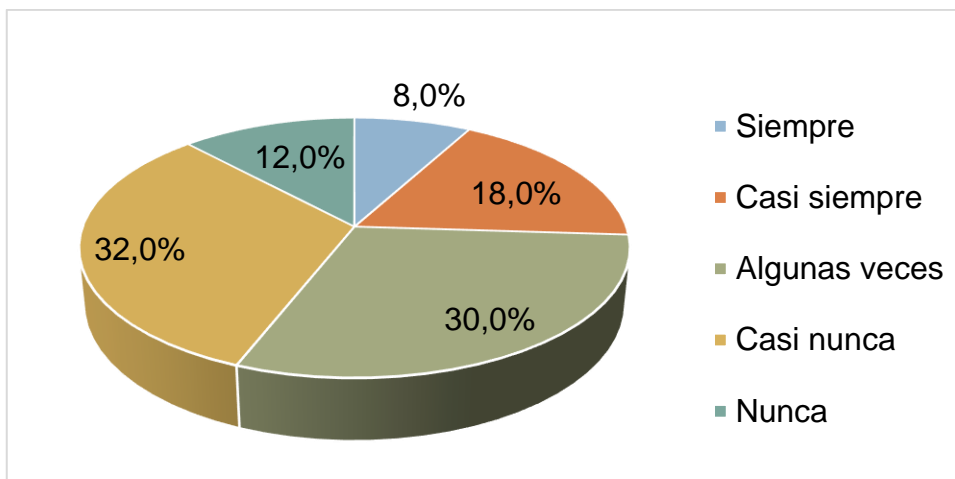
En lo que respecta a los resultados del estudio fue posible identificar que el 28.0% de los encuestados pensaron que algunas veces se logra reconocer los procedimientos administrativos, el 26.0% de los profesionales de enfermería casi siempre lo hacen; al contrario, el 10.0% de ellos siempre lo realizan. Esto significa que, el personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería en su mayoría pocas veces suele identificar los procedimientos administrativos, puesto que muchos de ellos no se realizan regularmente o se divulgan de forma incorrecta.

#### **24. ¿El personal asistencial de enfermería es reconocido por el centro de salud cuando cumple plenamente sus funciones?**

Tabla 26  
*Personal asistencial reconocido*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	8.0%
Casi siempre	9	18.0%
Algunas veces	15	30.0%
Casi nunca	16	32.0%
Nunca	6	12.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 24. Personal asistencial reconocido*  
Fuente: Elaboración propia

Los datos que se recolectaron pusieron a la vista que el 32.0% de los profesionales de enfermería expresaron que casi nunca son reconocidos por el centro de salud Los Vergeles, el 30.0% de los encuestados indicaron que algunas veces lo hacen; en cambio, el 8.0% de ellos manifestaron que se da siempre. Por consiguiente, se puede apreciar que dentro del centro de salud Los Vergeles en pocas ocasiones se reconoce el esfuerzo del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería, lo que provoca insatisfacción laboral y verse reflejado en su rendimiento.

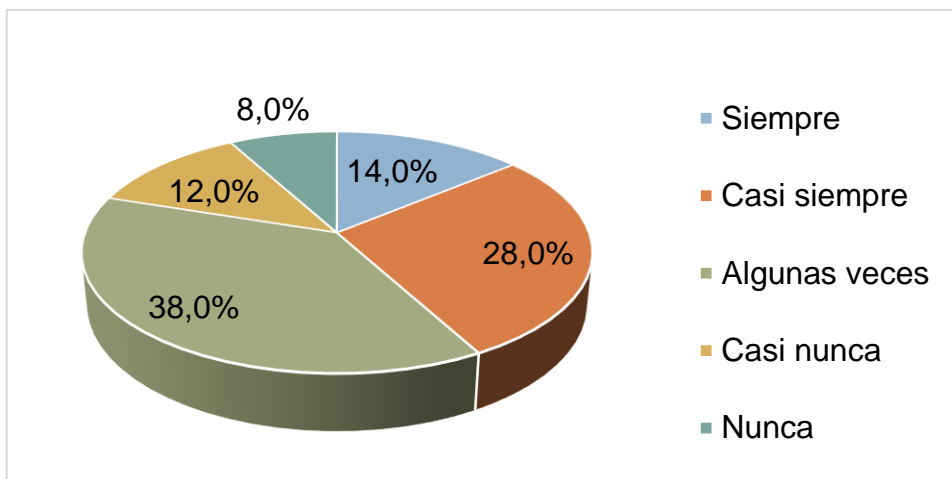
**25. ¿Las unidades de enfermería actualmente cumplen con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el centro de salud?**

Tabla 27  
*Demanda, prontitud y calidad en atención*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	14.0%
Casi siempre	14	28.0%
Algunas veces	19	38.0%
Casi nunca	6	12.0%
Nunca	4	8.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia





*Figura 25. Demanda, prontitud y calidad en atención*  
Fuente: Elaboración propia

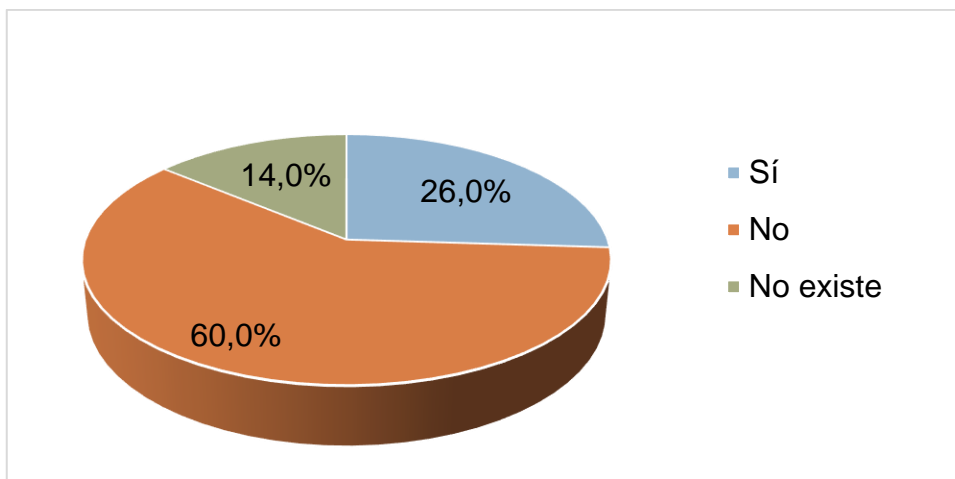
De acuerdo con la información que se obtuvo, se determinó que el 38.0% de los encuestados expresaron que algunas veces se logra cumplir con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario, el 28.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería creyeron que se da casi siempre; por lo contrario, el 8.0% de ellos indicaron que no sucede nunca. Esto quiere decir que, son pocas veces las que se logra cumplir con la demanda, prontitud y calidad de la atención, principalmente a causa de una pobre planificación estratégica.

## 26. ¿El personal asistencial de enfermería conoce el manual de organización y funciones proporcionado por el centro de salud?

Tabla 28  
*Conoce manual de organización y funciones*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	26.0%
No	30	60.0%
No existe	7	14.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 26. Conoce manual de organización y funciones*  
Fuente: Elaboración propia

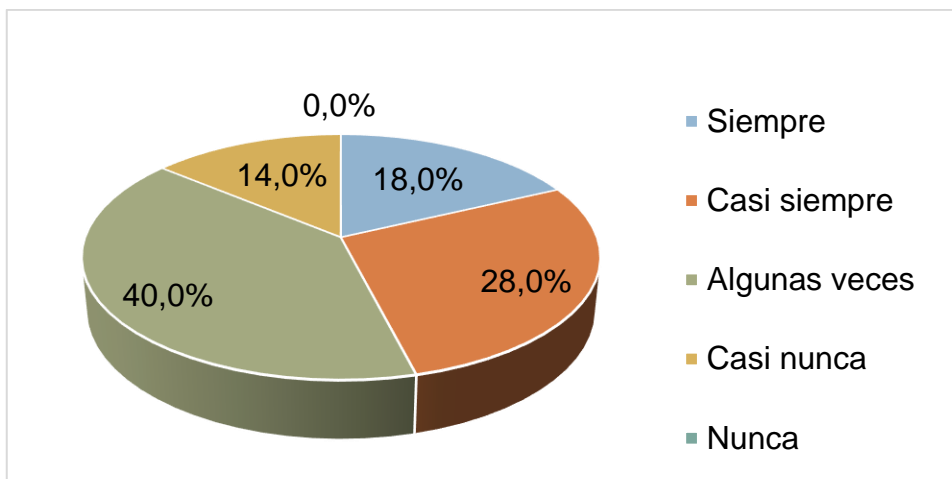
Conforme a la información presentada se comprueba que el 60.0% de los encuestados no conocen el manual de organización y funciones, el 26.0% de los profesionales sí tienen conocimiento de este; mientras que, el 14.0% de ellos indicaron que no existe. Estos resultados demuestran que existe ignorancia de los procedimientos, normas y propósitos del centro de salud debido a la inexistente difusión de este instrumento organizacional.

**27. ¿Se cumple con el respeto al derecho del usuario de recibir una atención de calidad en las unidades de enfermería según las normativas del centro de salud?**

Tabla 29  
*Cumple respeto al derecho del usuario*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	9	18.0%
Casi siempre	14	28.0%
Algunas veces	20	40.0%
Casi nunca	7	14.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 27. Cumple respeto al derecho del usuario*  
Fuente: Elaboración propia

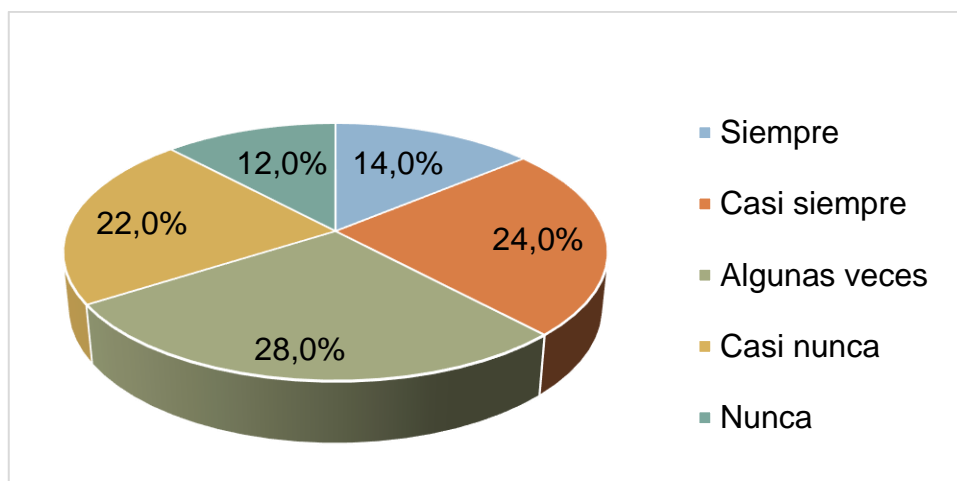
Los hallazgos de la investigación mostraron que el 40.0% de los encuestados manifestaron que algunas veces se cumple con el respeto al derecho del usuario de recibir una atención de calidad, el 28.0% de los profesionales de enfermería expresaron que se da casi siempre; por lo contrario, el 14.0% de ellos creyeron que esto sucede casi nunca. Indudablemente, rara vez se respeta el derecho a la atención de calidad de los usuarios, esto debido a que no se cubre la demanda del servicio y existe demora en la atención.

## **28. ¿El centro de salud periódicamente capacita al personal asistencial de enfermería para el correcto cumplimiento de sus obligaciones?**

Tabla 30  
*Capacitación al personal asistencial*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	7	14.0%
Casi siempre	12	24.0%
Algunas veces	14	28.0%
Casi nunca	11	22.0%
Nunca	6	12.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 28. Capacitación al personal asistencial*  
Fuente: Elaboración propia

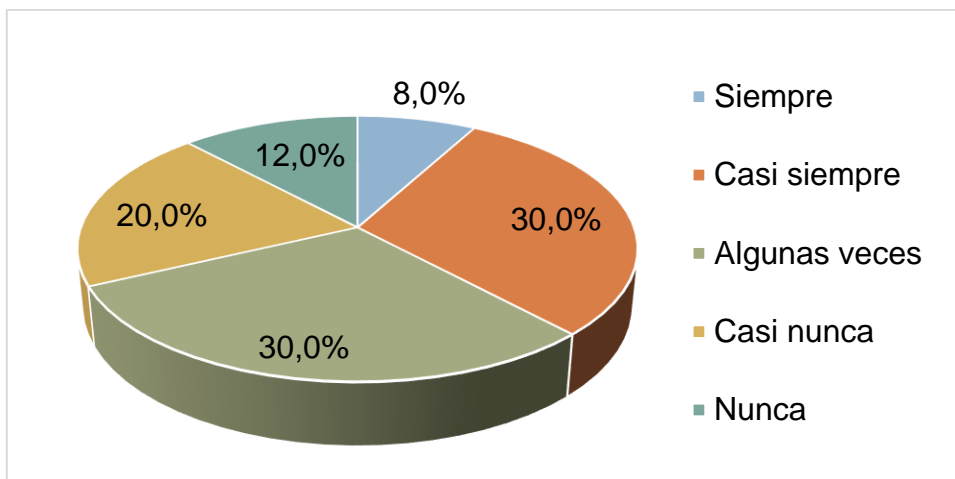
Con respecto a los datos que se examinaron el 28.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería expresó que algunas veces han sido capacitados por parte del centro de salud, el 24.0% de los encuestados manifestaron que se da casi siempre, en cambio, el 12.0% de ellos consideraron que nunca sucede. Esto significa que, la mayor parte de los profesionales de enfermería rara vez han sido capacitados, lo que demuestra una despreocupación de la institución por actualizar los conocimientos de sus colaboradores.

**29. ¿El centro de salud instruye al personal asistencial de enfermería nuevas metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en las unidades de enfermería?**

Tabla 31  
*Instruye nuevas metodologías asistenciales*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	8.0%
Casi siempre	15	30.0%
Algunas veces	15	30.0%
Casi nunca	10	20.0%
Nunca	6	12.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 29. Instruye nuevas metodologías asistenciales*  
Fuente: Elaboración propia

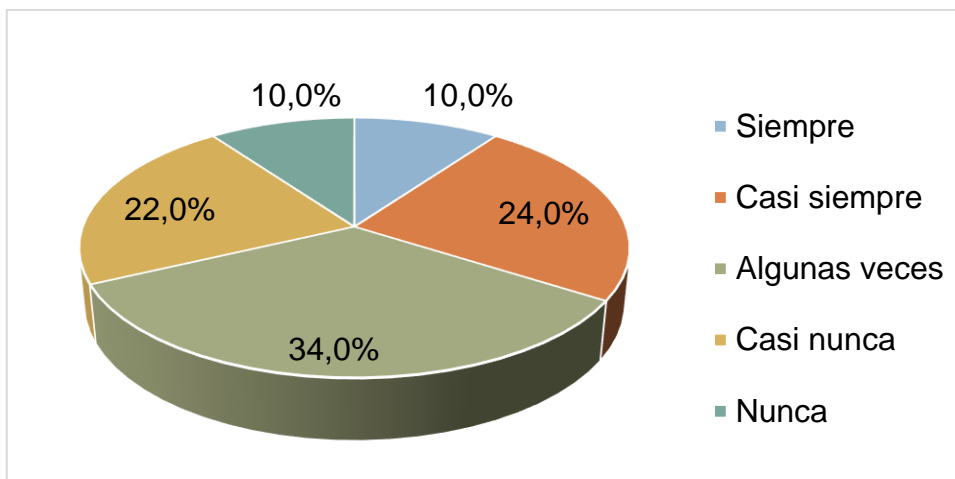
Según los datos hallados, el 30.0% de los encuestados expresaron que algunas veces y casi siempre son instruidos con nuevas metodologías asistenciales, el 20.0% de los profesionales de enfermería opinaron que casi nunca pasa esto, en cambio, el 8.0% de ellos indicaron que se da siempre. En otras palabras, la mayoría del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería, no han recibido actualización de nuevas metodologías asistenciales, a causa de una inadecuada comunicación y planificación que promueva la participación del todo el personal.

### **30. ¿El centro de salud evalúa la gestión del personal de acuerdo con las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención al usuario en las unidades de enfermería?**

Tabla 32  
*Evalúa la gestión por funciones*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	10.0%
Casi siempre	12	24.0%
Algunas veces	17	34.0%
Casi nunca	11	22.0%
Nunca	5	10.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 30. Evalúa la gestión por funciones*  
Fuente: Elaboración propia

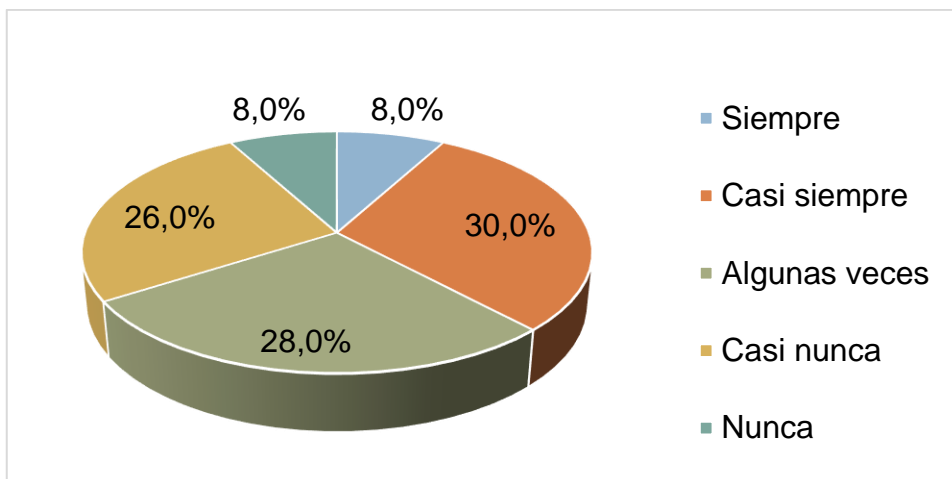
De acuerdo con la evaluación se estableció que el 34.0% de los profesionales de enfermería consideraron que algunas veces se evalúa la gestión del personal por funciones de su cargo, el 24.0% de los encuestados opinaron que esto se da casi siempre; mientras que, el 10.0% de ellos expresaron que sucede siempre. Es decir, que gran parte del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería pocas veces ha sido evaluado por su trabajo, por motivo de la mala planificación y control de esta actividad.

### **31. ¿El personal asistencial es capacitado en procesos de sistematización y archivo de la información relacionada con las unidades de enfermería del centro de salud?**

Tabla 33  
*Capacitado en procesos de sistematización y archivo*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	8.0%
Casi siempre	15	30.0%
Algunas veces	14	28.0%
Casi nunca	13	26.0%
Nunca	4	8.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 31. Capacitado en procesos de sistematización y archivo*  
Fuente: Elaboración propia

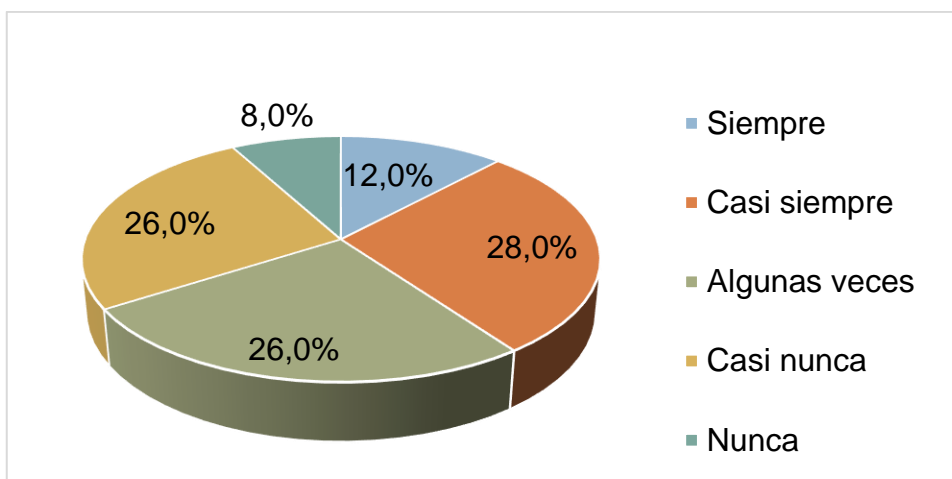
En lo que respecta a los resultados, se apreció que el 30.0% de los encuestados casi siempre han sido capacitados en procesos de sistematización y archivo de información, el 28.0% de los profesionales de enfermería lo han recibido algunas veces; en cambio, el 8.0% de ellos manifestaron que siempre y nunca lo han hecho. Esto significa que, gran parte del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería, se ha capacitado escasamente sobre los procesos, lo cual puede terminar afectando la calidad de la atención.

### **32. ¿El personal asistencial de enfermería es evaluado en sus funciones por los directivos del centro de salud?**

Tabla 34  
*Personal evaluado en funciones*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	6	12.0%
Casi siempre	14	28.0%
Algunas veces	13	26.0%
Casi nunca	13	26.0%
Nunca	4	8.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 32. Personal evaluado en funciones*  
Fuente: Elaboración propia

Conforme a los datos encontrados, se logró constatar que el 28.0% de los encuestados casi siempre son evaluados en sus funciones por los directivos, el 26.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería manifestaron que suele darse casi nunca y algunas veces, a lo contrario, el 8.0% de ellos expresaron que nunca se da. Por lo tanto, el estudio mostró que la mayoría de los profesionales de enfermería pocas veces han sido evaluados, lo que puede acarrear consecuencias negativas en la calidad de atención.

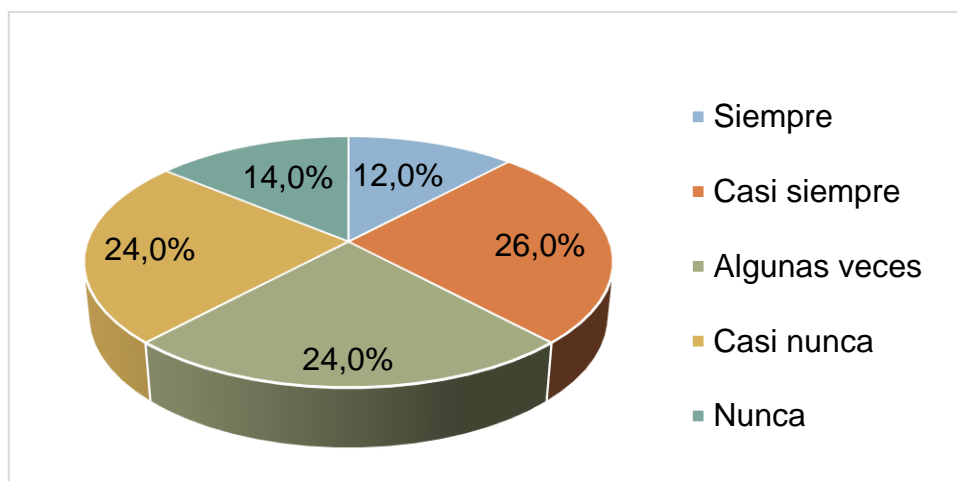
### **33. ¿Las exigencias de los usuarios son admitidas sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en las unidades de enfermería del centro de salud?**

Tabla 35  
*Exigencias admitidas sistemáticamente*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12.0%
Casi siempre	13	26.0%
Algunas veces	12	24.0%
Casi nunca	12	24.0%
Nunca	7	14.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia





*Figura 33. Exigencias admitidas sistemáticamente*  
Fuente: Elaboración propia

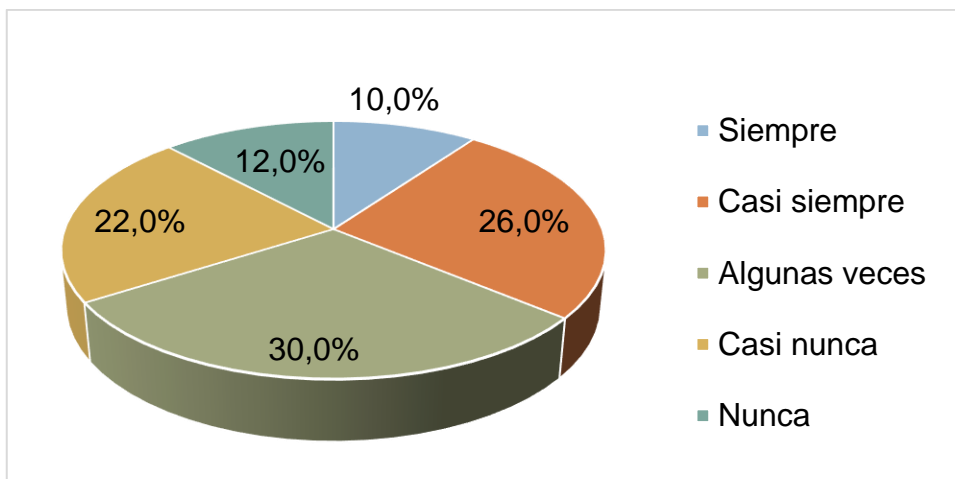
El estudio dio como hallazgos que el 26.0% de los profesionales asistenciales indicaron que casi siempre son admitidas sistemáticamente las exigencias de los usuarios, el 24.0% de los encuestados expresaron que casi nunca y algunas veces sucede esto; en cambio, el 12.0% de ellos consideraron que se da siempre. En otras palabras, la mayor parte del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería no siempre admite las exigencias de los usuarios, dejando en evidencia una inadecuada comunicación.

#### **34. ¿Existe un control sobre la corrección de los problemas que surgen en las unidades de enfermería en el centro de salud?**

Tabla 36  
*Control de correcciones de problemas*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	10.0%
Casi siempre	13	26.0%
Algunas veces	15	30.0%
Casi nunca	11	22.0%
Nunca	6	12.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 34. Control de correcciones de problemas*  
Fuente: Elaboración propia

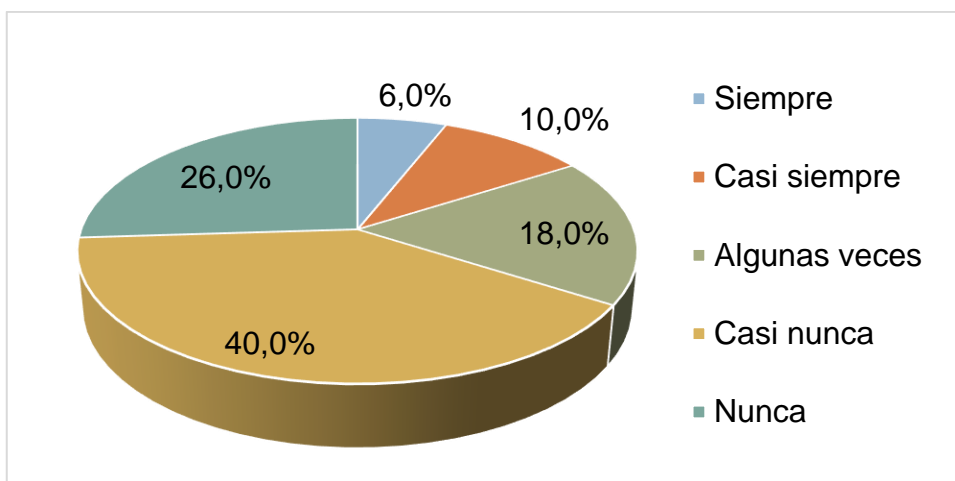
En cuanto a los resultados del estudio se logró identificar que el 30.0% del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería expresó que algunas veces existe un control sobre la corrección de problemas dentro de las unidades de enfermería, el 26.0% de los encuestados indicaron que suele darse casi siempre; mientras que, el 10.0% de ellos opinaron que se da siempre. Evidentemente, la mayoría de los profesionales asistenciales consideraron que en pocas ocasiones se realiza un control de los problemas presentados, como resultado de la falta de planificación de la gestión administrativa.

**35. ¿Considera usted que se gestiona los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 37  
*Gestiona recursos de manera eficiente y oportuna*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	6.0%
Casi siempre	5	10.0%
Algunas veces	9	18.0%
Casi nunca	20	40.0%
Nunca	13	26.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 35. Gestiona recursos de manera eficiente y oportuna*  
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados fue posible reconocer que el 40.0% de los encuestados pensaron que casi nunca se gestiona los recursos necesarios de forma eficiente y oportuna, el 26.0% de ellos expresaron que esto nunca se realiza; por lo contrario, el 6.0% del personal asistencial manifestaron que sucede siempre. Es notable que, gran parte de los profesionales de enfermería hayan indicado que los recursos pocas veces se gestionan de manera oportuna y eficiente.

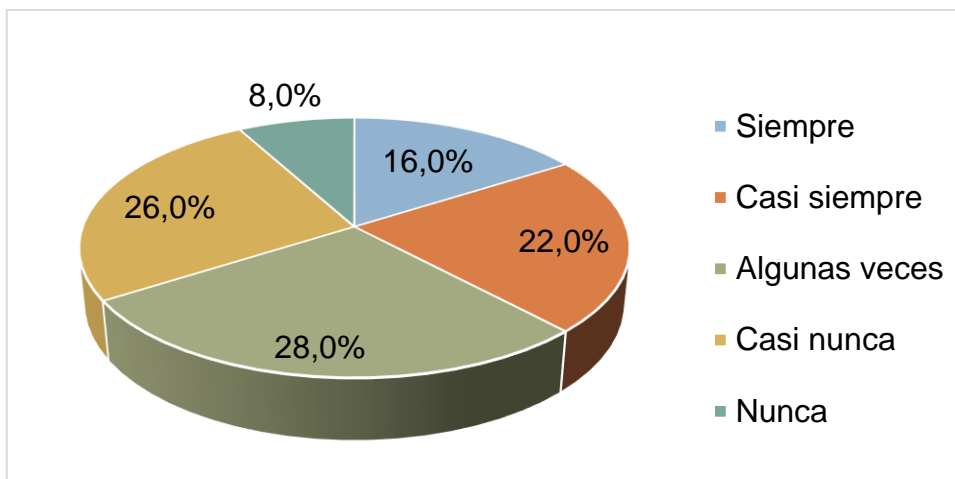
**36. ¿El presupuesto asignado a las unidades de enfermería es ejecutado de acuerdo con lo planeado e informado según las necesidades de los usuarios en el centro de salud?**

Tabla 38

*Presupuesto conforme a planeado y necesidades de usuarios*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	16.0%
Casi siempre	11	22.0%
Algunas veces	14	28.0%
Casi nunca	13	26.0%
Nunca	4	8.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 36.* Presupuesto conforme a planeado y necesidades de usuarios  
Fuente: Elaboración propia

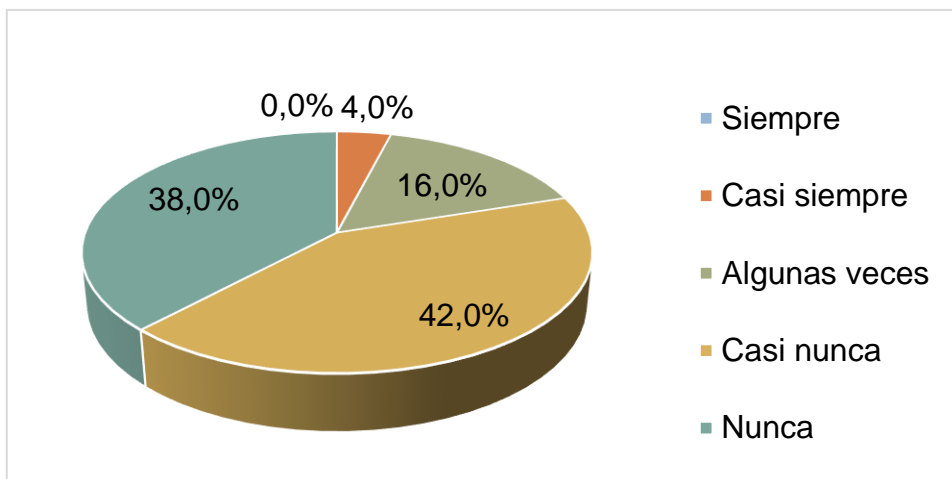
Conforme a la información que se reunió, el 28.0% de los encuestados indicaron que el presupuesto asignado algunas veces es ejecutado de acuerdo con lo planeado y a las necesidades de los usuarios, el 26.0% de los profesionales de enfermería expresaron que suele darse casi nunca, en cambio, el 8.0% de ellos opinaron que nunca se hace de esa forma. Por consiguiente, una gran parte del personal asistencial consideraron que en pocas ocasiones el presupuesto se realiza conforme a lo planificado, por lo cual estas acciones conllevan a que exista escasez de recursos.

### **37. ¿Existe disponibilidad suficiente de los materiales necesarios que requieren las unidades de enfermería para realizar su trabajo?**

Tabla 39  
*Disponibilidad de materiales necesarios*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.0%
Casi siempre	2	4.0%
Algunas veces	8	16.0%
Casi nunca	21	42.0%
Nunca	19	38.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 37.* Disponibilidad de materiales necesarios  
Fuente: Elaboración propia

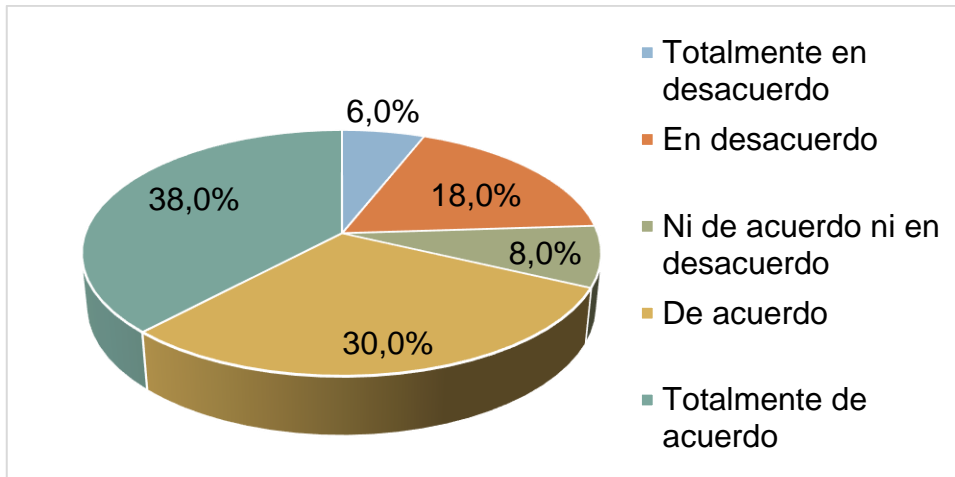
Según los datos que se reunieron, se determinó que el 42.0% de los profesionales de enfermería consideraron que casi nunca existe disponibilidad suficiente de materiales necesarios, el 38.0% de ellos pensaron que nunca hay, en cambio, el 4.0% de los encuestados expresaron que hay casi siempre. Por lo tanto, se deduce que la gran mayoría del personal asistencial indicaron que pocas veces disponen de materiales en cantidades suficientes para realizar su trabajo, lo cual es un factor que merma la calidad de la atención y evita que se cumpla con el derecho de los usuarios.

### **38 ¿Considera que una mala planificación estratégica afecta la gestión administrativa de las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles?**

Tabla 40  
*Mala gestión estratégica afecta gestión administrativa*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	3	6.0%
En desacuerdo	9	18.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8.0%
De acuerdo	15	30.0%
Totalmente de acuerdo	19	38.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 38.* Mala gestión estratégica afecta gestión administrativa  
Fuente: Elaboración propia

Los resultados que se alcanzaron a conseguir muestran que el 38.0% de los encuestados estaban en total acuerdo de que la mala planificación estratégica afecta la gestión administrativa de las unidades de enfermería, el 30.0% de ellos afirmaron estar de acuerdo, mientras que, el 6.0% de los profesionales asistenciales manifestaron sentirse en total desacuerdo. Sin duda alguna, la mayor parte del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería reconoció que, la mala planificación estratégica tiene un impacto significativo en la gestión administrativa de las unidades de enfermería.

#### **4.2 Análisis Comparativo, Evolutivo, Tendencia y Perspectivas**

Los datos que se recogieron de la unidad de enfermería del centro de salud Los Vergeles determinaron que la planificación estratégica es inoperante por cuanto no se cumple con la difusión de la misión, visión y objetivos organizacionales, cuyo cumplimiento recayó más en la categoría a veces que y casi nunca, influyendo en la mala gestión administrativa de la institución. Este resultado es comparable con el trabajo investigativo de Esfahani et al. (2018), quienes atribuyeron que el 86% de los directivos tuvieron complicaciones en poder llevar a cabo la implementación de los planes, dado que en ocasiones no existía tanto compromiso por parte de los colaboradores. Se pudo concluir que la planificación estratégica alcanzó una media moderada de éxito de 2.84.

En lo que respecta talento humano, se encontró hay poca preocupación por la preparación personal y profesional de los enfermeros de la unidad y que no hay identificación de procedimientos administrativos internos, al obtener mayor concentración de respuestas en la categoría algunas veces. La relación de estos resultados con otras investigaciones demuestra que la tendencia de una mala gestión administrativa radica en la gestión del personal, así lo refleja Hidayah et al. (2021) en su trabajo investigativo, quienes destacaron que implementar técnicas de comunicación e información tecnológica sobre el desempeño del personal, registro de datos, entre otros aspectos son de gran importancia de obtener una acreditación integral por sus altos estándares de calidad y satisfacción atribuida a los usuarios

Por otro lado, se evidenció que no existe un control sobre la corrección de los problemas que surgen en las unidades de enfermería en el centro de salud, derivado de la falta de planificación de la gestión administrativa, concentrar mayor porcentaje de respuesta en la categoría algunas veces. Este resultado es similar a la investigación de Montero (2021), quien encontró que un hospital de la ciudad de Guayaquil no gestiona inmediatamente acciones correctivas cuando se presentan problemas o detectan fallas internas 36.2%, así como, no tienen bien definidas y delimitadas sus responsabilidades 50.0%.

### **4.3 Comprobación de Hipótesis**

#### **Hipótesis particular 1:**

H0: El nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en la unidad de enfermería no es alto.

H1: El nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en la unidad de enfermería es alto.

Para comprobar esta hipótesis, se calculó el nivel de cumplimiento promediando los ítems 1-22, los cuales correspondían a este punto, asignando el valor de 5 al mayor cumplimiento y 1 al no cumplimiento según las preguntas establecidas. El promedio obtenido fue de 3.08, lo cual se encasilla en un nivel de cumplimiento

medio, por lo cual se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1. La prevalencia de este escenario permite reconocer que a través del cumplimiento de la planificación estratégica se asegura el éxito a largo plazo de la unidad de enfermería. Este departamento al mantenerse enfocado en sus objetivos cuenta con la oportunidad de seguir un rumbo claro que posibilita el alcance de sus metas y contribuye en la adaptación efectiva de los cambios que se presenten en el entorno.

Los aspectos que favorecieron el cumplimiento de la planificación estratégica corresponden al desarrollo de análisis de oportunidades y amenazas en el centro, disposición del personal adecuado en el área, comunicación de los resultados obtenidos en la unidad, resolución de problemas por la aplicación de estrategias y la inclusión de un proceso seguimiento hacia el cumplimiento de la planificación estratégica. En consecuencia, tales criterios han permitido que los profesionales de enfermería puedan continuar prestando un servicio de calidad a los pacientes.

Tabla 41  
*Nivel de cumplimiento de la planificación estratégica*

<b>Nivel</b>	<b>Rangos</b>	<b>Promedio</b>
Bajo	1-2.33	--
Medio	2.34-3.34	3.08
Alto	3.35-5	--

**Hipótesis particular 2:**

H0: El personal de talento humano no incide en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.

H1: El personal de talento humano incide en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.



Por medio del cálculo del promedio de los ítems 23-34 se pudo analizar la hipótesis particular 2. Se rechaza la H0 que indica que el personal de talento humano no incide en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil. Se acepta la hipótesis alternativa por lo que se considera que el personal de talento humano incide en un nivel medio en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.

Bajo este paradigma, se determina que el personal de talento humano desempeña un papel importante en la gestión administrativa de la unidad de enfermería, puesto que, la importancia de su trabajo se centra en garantizar que los pacientes reciban los cuidados necesarios y que se lleven a cabo las actividades diarias del área de manera eficiente. Esto se logra mediante la coordinación de los cuidados, la planificación de las actividades de la unidad, la gestión de los registros, la preparación de documentos, entre otras actividades que implican la entrega de un servicio de calidad hacia la comunidad. En este ámbito, criterios como el cumplimiento de la demanda, calidad y prontitud de la atención, al igual que la entrega de un servicio efectivo en las unidades de enfermería del centro de salud Los Vergeles, son elementos claves que han contribuido en la aceptación de la hipótesis alternativa.

Tabla 42

*Nivel de incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa*

<b>Nivel de incidencia</b>	<b>Rangos</b>	<b>Promedio</b>
No incide	1-2.33	--
Media incidencia	2.34-3.34	2.98
Alta incidencia	3.35-5	--

### Hipótesis particular 3:

H0: La organización de suministros no incide en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.

H1: La organización de suministros incide en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.

A través del cálculo de los promedios de los ítems 35-37 se pudo identificar la incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa. Por medio de los resultados, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1 por lo que se considera que la organización de suministros incide en un nivel medio en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.

Conforme lo establecido, se determina que dicha incidencia se genera porque la unidad de enfermería es la encargada de coordinar las actividades de suministro de la institución. Por consiguiente, la gestión de suministros debe realizarse de manera eficiente para garantizar que se cuenta con los materiales y equipos necesarios para el funcionamiento adecuado del área, produciendo la entrega de una atención de calidad hacia los pacientes. El factor principal que condujo a la aceptación de la hipótesis alternativa se centra en la ejecución adecuada del presupuesto asignado en las unidades de enfermería del centro de salud, mismo que es delimitado conforme las necesidades que presentan los usuarios del sector.

Tabla 43

*Nivel de incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa*

<b>Nivel de incidencia</b>	<b>Rangos</b>	<b>Promedio</b>
No incide	1-2.33	--
Media incidencia	2.34-3.34	2.43
Alta incidencia	3.35-5	--

### **Hipótesis general:**

H0: La planificación estratégica no tiene un impacto positivo en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil, periodo 2019-2020.

H1: La planificación estratégica tiene un impacto positivo en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil, periodo 2019-2020.

Por medio de la prueba de correlación de Pearson, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo que se establece que la planificación estratégica tiene un impacto positivo en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil, periodo 2019-2020; teniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.781 ( $P < 0.01$ ).

Cabe resaltar que, la planificación estratégica es una herramienta valiosa para la gestión administrativa en la unidad de enfermería, debido que contribuye al establecimiento de objetivos a largo plazo, permite identificar las fortalezas y debilidades del área y a desarrollar un plan de acción para alcanzar los objetivos. En consecuencia, la planificación estratégica puede ayudar a mejorar la eficacia y la eficiencia de las operaciones de las unidades de enfermería, a reducir los costos y a incrementar la calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad. Dentro de un escenario negativo, se determina que una mala planificación estratégica tiende a afectar la gestión administrativa de las unidades de enfermería en múltiples formas. En primer lugar, puede conducir a una deficiente asignación de recursos, ocasionando que el área sea menos eficiente; en segundo lugar, se genera un nivel bajo de comunicación entre las unidades y el personal restante de la organización, mermando el trabajo en equipo. Finalmente, se destaca que la mala planificación estratégica infiere en que la implementación de las políticas y los procedimientos en las unidades sean más difíciles y costosas, reduciendo la calidad de los cuidados que se prestan.

Tabla 44  
*Relación entre variables*

<b>Variables</b>	<b>Coefficiente de correlación de Pearson</b>	<b>Significancia</b>
Planificación estratégica - Gestión administrativa	0.781	0.000

## **Capítulo IV. Propuesta**

### **4.1 Tema**

Diseño de estrategias que contribuyan en la mejora de la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.

### **5.2 Fundamentación**

De acuerdo con Chávez et al. (2020) la gestión administrativa se refiere a las actividades que se efectúan en conjunto con las personas que desarrollan los procesos dentro de la institución, por medio del desempeño de algunas actividades esenciales como son el control, dirección, organización y planeación. Es de gran importancia la gestión administrativa en los hospitales públicos, debido a que permite evitar un detrimento patrimonial por gestiones inadecuadas, así como por las consecuencias que ocasiona su objeto social para la mejora de la calidad de los usuarios.

Según Sánchez (2017) la planificación estratégica es aquella técnica o herramienta que permite gestionar los pasos y procedimientos a seguir dentro de una organización para que esta pueda alcanzar sus objetivos y metas establecidas. Además, Bernal (2018) mencionó que uno de los primeros pasos para poder llevar a cabo una planificación estratégica consiste en definir de manera correcta la misión, visión y valores a un largo plazo y en función de estos establecer los objetivos que se esperan conseguir.

La planificación estratégica es de gran importancia y relevancia dentro de las organizaciones sanitarias, ya que funciona como una guía que permite encaminar a la organización al alcance del éxito deseado y a su vez sirve de apoyo al personal de salud para que tenga los conocimientos sobre los procesos que debe seguir frente a una situación.

### 5.3 Justificación

La planificación estratégica es un enfoque disciplinado para producir decisiones y acciones fundamentales que dan forma y guían lo que es una organización sea cual sea su campo de acción, lo que hace y por qué lo hace. Cabe destacar que una planificación estratégica fundamentada y bien estructurada contribuye a la consecución de logros y mejora la gestión por procesos, siendo posible para la institución; sin embargo, en el centro de salud Los Vergeles se reconocen ciertas faltas que involucran el tema de la planificación estratégica y su impacto en la gestión administrativa en la unidad de enfermería

Según lo descrito y en función de los resultados del estudio, se destaca una deficiente planificación estratégica, falta de comunicación y a una débil campaña de difusión de la misión, visión y valores del centro de salud, impactando significativamente en la gestión administrativa de las unidades de enfermería. La planificación estratégica no sustituye al pensamiento, la actuación y el aprendizaje estratégicos ni al liderazgo. En cambio, la planificación estratégica es una herramienta de liderazgo destinada a mejorar el pensamiento, la actuación y el aprendizaje estratégico.

Debido a lo descrito, se hace necesario modelar nuevas formas de comunicación y difusión para difundir la misión y visión de la institución de salud siempre y cuando estas sean claras y estén correctamente definidas. Al mismo tiempo, es necesario que se analice la organización en su contexto interno y externo para la fundamentación en el diseño de estrategias que contribuyan en la mejora de la gestión administrativa. La importancia de esta propuesta radica en la presentación de un **plan de comunicación para la unidad de enfermería, motivación y compromiso a los colaboradores** con el objetivo del centro de salud, generación de una identidad institucional y cultura organizacional en un lenguaje claro y sencillo.

## **5.4 Objetivos**

### **5.4.1 Objetivo general de la propuesta**

Diseñar estrategias que contribuyan en la mejora de la gestión por procesos en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.

### **5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta**

- Elaborar prospectos de difusión de misión, visión y valores institucionales
- Definir estrategias para mejorar la institución de salud pública en relación con las amenazas y oportunidades identificadas
- Trazar un plan de comunicación para la unidad de enfermería
- Delimitar indicadores de seguimiento interno de la unidad de enfermería
- Crear un manual de funciones de la unidad
- Capacitar al personal en las áreas de su competencia, basándose en la evidencia científica

## **5.5 Ubicación**

El centro de Salud Los Vergeles, se encuentra ubicado en la provincia de Guayas, en el cantón Guayaquil, ciudadela Los Vergeles Mz. 324 Y SL 1, atrás de la iglesia católica Nuestra señora Chiquinquirá

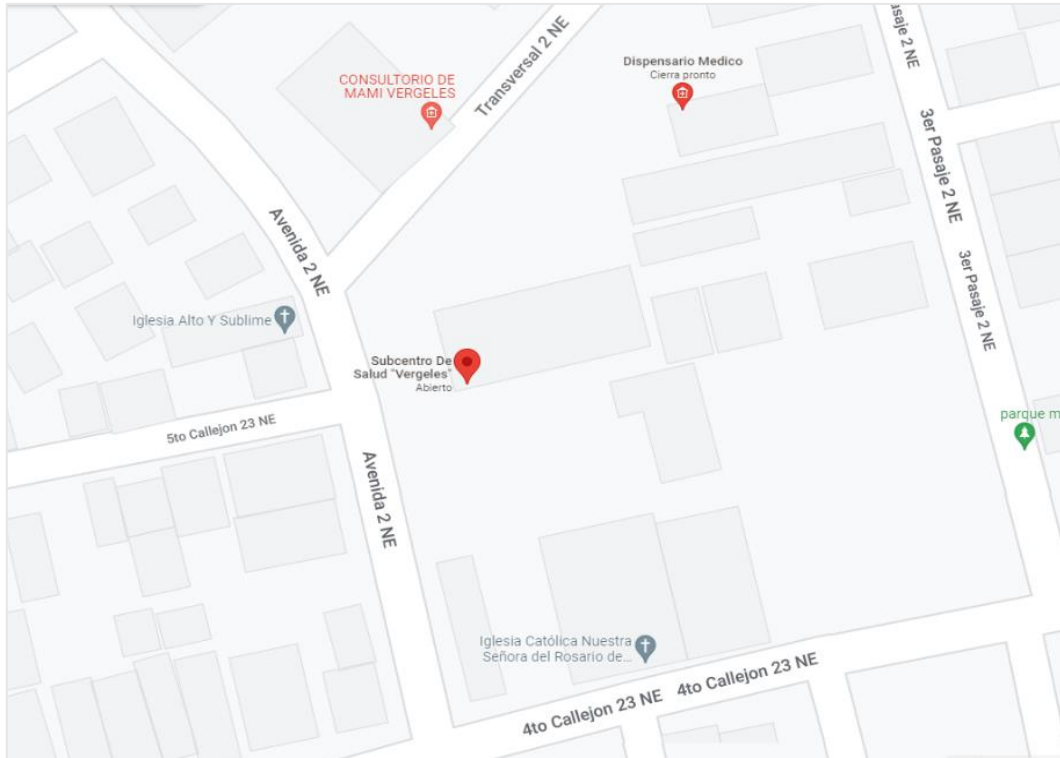


Figura 39. Ubicación centro de salud Los Vergeles. Tomado de Google Maps.

## 5.6 Factibilidad

### 5.6.1 Factibilidad humana

El planteamiento de esta propuesta tiene factibilidad humana dado que se cuenta con el personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería del centro de salud y sus respectivas autoridades para la difusión de la planificación estratégica, implantación del plan de comunicación y aplicación del manual de funciones. Por otro lado, las actividades de capacitación cuentan con personal idóneo para impartir los conocimientos de atención.

### 5.6.1 Factibilidad técnica

Esta propuesta tiene factibilidad técnica basada en la formación académica y práctica profesional del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería y autoridades del centro de salud, contando con las cualidades específicas de cada uno, para cumplir con cada una de las estrategias



planteadas, por medio del uso de indicadores de seguimiento interno que cuidarán del correcto funcionamiento de cada elemento.

### **5.6.3 Factibilidad financiera**

Esta propuesta tiene factibilidad financiera debido que representa un bosquejo completo para la aplicación de estrategias, significando una reducción de recursos para el centro de salud. Además, se presenta una lista de otros medios con sus respectivos costos, necesarios para la implementación de las estrategias vinculadas al uso de folletos, carteles y manejo del sistema digital interno de gestión para mostrar la misión y visión.

## **5.7 Descripción de la propuesta**

### **5.7.1 Actividades**

#### ***5.7.1.1 Prospectos de carteles y folletos de misión, visión y valores institucionales***

Para difundir la misión y visión de la institución de salud a los colaboradores es necesario que estos estén clara y concretamente definidos, de esta forma, los empleados podrán comprender mejor el propósito de la institución y sabrán cuál es su contribución en el logro de sus objetivos. Para difundir la misión y visión de la institución se pueden utilizar diferentes medios, tales como folletos, carteles, páginas web, etc. Además, es importante que se lleven a cabo actividades que fomenten la comprensión y el compromiso con la misión y visión, tales como reuniones, talleres, etc. En general, es importante que la institución se comunique constantemente con sus colaboradores acerca de la misión y visión, así todos estarán al tanto de los objetivos que se buscan alcanzar y sabrán qué esperar de la institución.

Para este caso en particular se hará uso de folletos, carteles y manejo del sistema digital interno de gestión para mostrar la misión y visión. De esta forma, se espera clarificar el objetivo y la razón de ser de la institución, motivar a los colaboradores a contribuir con el objetivo del centro médico. Lo que a su vez conlleva a fomentar el sentido de pertenencia, generar una cultura

organizacional basada en la misión y visión de la institución y fortalecer el vínculo entre la institución y sus colaboradores.

# CENTRO DE SALUD LOS VERGELES

## Nuestra misión

Brindar atención médica centrada en el paciente con excelencia en calidad, servicio y acceso con énfasis en la excelencia y calidez.

---

## Nuestra visión

Ser reconocidos como uno de los centros de salud de más alto nivel de atención y asistencia al paciente.

---

## Valores institucionales

<b>Respeto</b> Valoramos las contribuciones de los demás y tratamos a todos con dignidad	<b>Compromiso</b> Nos formamos continuamente para alcanzar la excelencia profesional	<b>Ética</b> Cumplimos nuestro trabajo con base en la transparencia y honestidad
<b>Eficiencia</b> Optimizando el uso de recursos necesarios en la atención de los pacientes	<b>Vocación</b> Trabajamos con pasión y orientados a hacer el bien con calidad y calidez	<b>Inclusión</b> Priorizamos la atención a las personas en situación de vulnerabilidad.

Figura 40. Prospectos de cartel



Figura 41. Prospecto de folleto

**5.7.1.2 Estrategias para mejorar la institución de salud pública en relación con las amenazas y oportunidades identificadas**

Tabla 45  
Matriz FODA centro de salud Los Vergeles

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Factores internos</b>	F1: Cantidad de personal adecuado para cada área médica.	D1: Comunicación interna deficiente entre personal administrativo y personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería
<b>FODA</b>	F2: Personal médico profesional	D2: Desconocimiento del plan estratégico institucional
<b>Factores externos</b>	F3: Cercanía a la población	D3: Incumplimiento de un plan de capacitación continuo
	F4: Se resuelven problemas de salud ambulatorios	D4: Evaluación y control de actividades mínimas
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
O1: Colaboración con la comunidad	• Diseñar programas de promoción y prevención de la salud para la comunidad	• Trazar un plan de comunicación para la unidad de enfermería
O2: Guías de Práctica Clínica publicadas por el MSP	• Delimitar indicadores de seguimiento interno de la unidad de enfermería	• Planificar un cronograma de capacitaciones en las áreas de su competencia
O3: Apoyo de autoridades locales y provinciales		
O4: Evaluación externa		
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
A1: Inconvenientes con los pacientes	• Implementar metodología de mejora continua de la calidad de atención	• Crear un manual de funciones de la unidad
A2: Restricción presupuestaria	• Establecer un plan de mantenimiento de infraestructura y equipamiento	• Actualizar el sistema de comunicación interna y manejo del sistema digital interno de gestión
A3: Factores políticos		

El análisis FODA se ha desarrollado de acuerdo con los datos recogidos de la aplicación de la encuesta, identificando un conjunto de problemas que advierte el personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería, sobre los cuales se dirigen las estrategias formuladas según las fortalezas y oportunidades, debilidades y amenazas, fortalezas y amenazas, debilidades y amenazas. Una vez desarrollado este análisis, la implementación debe generar resultados para poder controlar la consecución de los objetivos institucionales, para ello se deberá evaluar el impacto de las estrategias puestas en funcionamiento en la institución de salud pública y actualizar el FODA de la institución de salud pública según sea necesario.

#### ***5.7.1.3 Plan de comunicación para la unidad de enfermería***

El plan de comunicación nace como consecuencia de una pobre comunicación interna evidenciada en el centro de salud Los Vergeles, no solo entre el equipo de profesionales de enfermería, sino también entre los niveles jerárquicos. El plan propuesto contiene objetivos, canales de comunicación, medios de difusión y un cronograma de implantación de las estrategias y mensajes a transmitir. El presente plan debe ser difundido entre todo el personal colaborador del centro de salud con el fin de reducir el desconocimiento, la incertidumbre y la desproporción de lo que se dice y hace; obteniendo como respuesta la mejora de la calidad de sus servicios. La planificación estratégica ayudará al centro de salud a integrar todo su trabajo de comunicación sobre un tema en particular, como actividades y comunicaciones con el personal interno, los pacientes y sus familias.

El lenguaje utilizado en la unidad de enfermería debe ser claro y sencillo, para que todos los pacientes puedan entenderlo. La comunicación bidireccional es también importante, ya que permite que los pacientes puedan expresar sus opiniones y que el personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería pueda responder adecuadamente. El respeto a las opiniones de los pacientes es fundamental, ya que les permite sentirse respetados y reconocidos como personas. Por último, el uso de medios audiovisuales puede ser muy útil para explicar las diferentes situaciones que se pueden presentar en la unidad de enfermería.

Objetivos de comunicación:

- Crear un sistema de comunicación efectivo interno que fortalezca la interrelación, circulación y visualización de los avisos e indicaciones del centro de salud.
- Coordinar las actividades inherentes a la atención y administración del centro de salud
- Presentar a los usuarios internos y externos las actividades organizadas para la promoción de la salud y logros de la institución.

Públicos a los que se dirige la comunicación:

El principal público objetivo de este plan de comunicación es el usuario interno del centro de salud Los Vergeles, que se refiere a los profesionales de enfermería, auxiliares de enfermería, así como al personal administrativo y supervisores de las unidades. Por otro lado, parte del público objetivo son los usuarios externos, es decir, los pacientes y familiares que acuden al centro de salud para ser atendidos o adquirir información específica.

Mensajes que transmitir:

Tabla 46  
*Temas qué comunicar*

<b>Temas qué comunicar</b>	<b>Descripción</b>
Estado del suministro de equipos de protección personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compartir información sobre la disponibilidad de equipos de protección personal; si corresponde, comparta los esfuerzos en curso para asegurar equipos adicionales.</li><li>• Ofrecer instrucciones sobre el uso del equipo de protección personal.</li></ul>
Disponibilidad de pruebas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compartir información sobre la capacidad/opciones de prueba.</li></ul>

---

Directrices de control de infecciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios para la prueba.</li> <li>• Revise las listas de verificación de control de infecciones, resalte cualquier práctica nueva.</li> </ul>
Protocolos clínicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resaltar cualquier práctica nueva, patrones de flujo de trabajo, etc.</li> </ul>
Medidas de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay que destacar las medidas que se están tomando para garantizar la seguridad tanto del personal como de los pacientes.</li> </ul>
Solicitar comentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anime al personal a compartir sus retroalimentación, necesidades o preocupaciones</li> <li>• Compartir ejemplos de cosas que van bien o el progreso realizado.</li> </ul>
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades según fechas específicas e importantes de la salud</li> </ul>
Promoción de la misión, visión y valores del centro de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresión de trípticos o folletos con la información.</li> <li>• Difusión por medio de los correos institucionales</li> </ul>

---

Como miembros clave de la comunidad de atención, el centro de salud Los Vergeles desempeña un papel fundamental en el suministro de información precisa basada en la ciencia que mantendrá al público seguro e informado. Se recurrirá a los profesionales de enfermería y otros miembros del personal como fuentes confiables de información. Es esencial que tengan la información necesaria para hacer bien su trabajo, manteniendo a los pacientes y a ellos mismos seguros y saludables.

Canales de comunicación:

Tabla 47  
*Canales de comunicación*

<b>Canal</b>	<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>
Correo electrónico del personal	Comunicaciones con frecuencia, actualizaciones, información pertinente, solicitud de comentarios	Diario
Cartelera o vitrinas informativas	Boletines, recordatorios de información clave, resumen semanal de actividades	Semanal
Señalización	Reforzar los mensajes clave y los protocolos en la señalización visible	Mensual
Reuniones de personal	Indicar instrucciones o compartir información durante las reuniones de la unidad de enfermería	Semanal
Señalización exterior	Se podría incluir pancartas, señalización exterior, rotulaciones con mensajes oportunos para la prevención y promoción de la salud, etc.	Mensual

El mejoramiento de la comunicación interna del centro de salud Los Vergeles es un proceso que repercutirá en la consecución de los objetivos estratégicos, por ello, los canales de comunicación deben asegurar que la información sea recibida de forma directa al personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería; disminuyendo la tergiversación, rumores o mensajes incompletos que se suscitan por no tener un plan de comunicación efectiva. En este sentido, el correo electrónico, reuniones entre personal directivo y cuerpo de enfermería, carteleras o vitrinas informativas garantizan que el mensaje a transmitir sea recibido. Particularmente, la gestión del correo electrónico facilita el control de apertura de los comunicados disposiciones, reglamentos; las reuniones permitir percibir reacciones inmediatas al cambio y recepción de sugerencias; y las vitrinas dejan en exposición recordatorios o resultados obtenidos.



Medios de difusión:

Además de los canales ya mencionados, la propuesta está diseñada para emplearse con otros medios de difusión complementarios, por ejemplo:

- Afiches que deberán colocarse en las carteleras o vitrinas informativas.
- Televisores que exhiban videos informativos difundidos por el Ministerio de Salud Pública
- Trípticos o folletos para difundir información según la campaña que realice la unidad de enfermería para la promoción de la salud, prevención de enfermedades y/o recuperación de la salud en la comunidad con participación social.

Cronograma de implantación:

El cronograma de implantación del plan de comunicación está compuesto de las actividades que tienen por objetivo impulsar dicho documento. Inicialmente, la promoción de misión, visión y valores del centro de salud se hará durante el primer mes, considerando que será aprehendido y reforzado constantemente por la exposición de este contenido a través de carteles y folletos. En cuanto a los comunicados e información pertinente, estas dependerán de las necesidades del caso, que se suscitarán a medida que se cumpla el ejercicio profesional; sin embargo, es necesario distribuir las labores y responsabilidades de forma diaria. Por otro lado, la actualización de las carteleras se desarrolla de forma semanal proporcionando un resumen de actividades.

Las campañas para la promoción de la salud, prevención de enfermedades y/o recuperación de la salud no tienen especificación explícita en la en el cuadro a continuación, debido a que estas se desarrollan a medida que se cursa una fecha destacada en el calendario de la salud a nivel nacional e internacional. A manera de ejemplo, la semana mundial de la lactancia materna que se lleva a cabo en la primera semana de agosto; o el día mundial de la lucha contra el sida que es el 1 de diciembre; o el día mundial de la lucha contra el cáncer de mama que se conmemora el 19 de octubre, solo por citar algunos dentro de un calendario llenos de fechas importantes relacionadas con la promoción para la salud.

Tabla 48  
Cronograma del plan de comunicación

Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Promoción de la misión, visión y valores del centro de salud	■	■	■	■																				
Comunicados e información pertinente	De forma permanente o según las necesidades del caso																							
Distribución de labores y responsabilidades	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Actualización de carteleras	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Señalización	■				■				■				■				■				■			
Reuniones con personal			■				■				■				■				■				■	
Exposición de videos informativos	Diariamente																							
Campañas para la promoción de la salud, prevención de enfermedades y/o recuperación de la salud	Según las fechas del calendario y la planificación zonal de salud																							
Informe de resultados de evaluación interna								■								■								■

#### **5.7.1.4 Indicadores de seguimiento interno de la unidad de enfermería**

Con el propósito de efectuar un control de las actividades de la unidad, a continuación se enlista una serie de pasos para el seguimiento del personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería con los pacientes, que son:

1. Registrar el número de pacientes atendidos y el tiempo empleado en cada uno de ellos.
2. Registrar el tipo de atención brindada (p. ej. curación de heridas, medicación, control de signos vitales, etc.).
3. Registrar el estado de salud de cada paciente.
4. Registrar el tipo de cuidados necesarios.
5. Registrar el grado de satisfacción de los pacientes.

En general, el seguimiento al personal de la unidad de enfermería tiene como objetivo garantizar la calidad de la atención y el cuidado del paciente. Para el seguimiento interno de la unidad de enfermería, se requiere la determinación de indicadores de calidad, tales como:

Tabla 49  
*Indicadores de seguimiento interno*

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>
Número de pacientes atendidos en un determinado periodo de tiempo.	Suma de todos los pacientes atendidos un determinado periodo de tiempo.	Supervisor/a de enfermería
Tasa de ocupación de camas	(Número de estancias en un período dado/ total de camas ocupadas del mismo período) *100	Supervisor/a de enfermería
Porcentaje de pacientes satisfechos con el servicio recibido	(Número de pacientes satisfechos/total de pacientes encuestados) *100	

Porcentaje de pacientes que regresan a la unidad	(Número de pacientes que ingresan por segunda vez o más/total de pacientes que regresan) *100	Supervisor/a de enfermería
Tasa de mortalidad	(Número de defunciones en un período de tiempo determinado/población total atendida en ese periodo) * 100	Supervisor/a de enfermería
Tasa de morbilidad	(número de eventos ocurridos/población del sector) * 100	Supervisor/a de enfermería
Tiempo de estancia promedio	(Total de días de hospitalización de los egresados/total de egresos en un periodo)	Supervisor/a de enfermería
Número de consultas externas	Número de pacientes atendidos	Supervisor/a de enfermería

Los datos de desempeño se pueden utilizar para monitorear y guiar las intervenciones destinadas a mejorar la calidad y la seguridad de la atención al paciente. El seguimiento al personal de la unidad de enfermería se realiza a través de la observación directa, la evaluación de la documentación y la entrevista con el personal de parte de los directivos.

La observación directa, de los niveles administrativos a los profesionales de enfermería, se realiza para verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, la calidad de la atención y el cuidado del paciente. Las verificaciones de cumplimiento a veces se denominan auditorías internas o externas, pruebas técnicas, revisiones de gestión o verificación continua, y se utilizan para verificar la conformidad de cambios en los controles instrumentados, para ver qué ajustes son necesarios para mantener el nivel de seguridad requerido.

La evaluación de la documentación se realiza para verificar el contenido de los registros y la información que se proporciona al paciente. La entrevista con el

personal se realiza para obtener información sobre el desarrollo de su labor, las dificultades que encuentran en el cumplimiento de sus funciones y las mejoras que consideran necesarias. Las preguntas al personal clave y otro personal relevante en el centro de salud se utiliza como punto de partida para determinar el uso adecuado y la implementación de los controles.

Por otro lado, se definen un conjunto de indicadores de gestión para la evaluación y seguimiento de otras actividades vinculadas al plan de comunicación, tal como:

Tabla 50  
*Indicadores del plan de comunicación*

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>
Promoción de la misión, visión y valores	(Número de promociones/ total de promociones proyectadas) *100	Supervisor/a de enfermería
Concurrencia a campañas que se lleven a cabo	Número de usuarios que visitan el puesto temático	Supervisor/a de enfermería
Cartelera de las actividades realizadas	(Número de actividades publicadas/total de actividades) *100	Supervisor/a de enfermería
Lectura de correos	(Número de correos abiertos/total de correos enviados) *100	Supervisor/a de enfermería

#### **5.7.1.5 Manual de funciones de la unidad de enfermería**

A continuación, se detalla cómo debe ser la creación del manual de funciones de la unidad:

Objetivo del manual:

Definir los niveles de autoridad y responsabilidad de la unidad de enfermería del centro de salud Los Vergeles de la ciudad de Guayaquil

## Público objetivo

El presente manual de funciones está dirigido a todo el recurso humano de la unidad de enfermería, es decir, a los profesionales de enfermería, auxiliares de enfermería, así como al personal administrativo y supervisores de las unidades.

### Supervisor/a de enfermería:

El supervisor/a de enfermería es la persona a cargo de toda la unidad de enfermería, es el vínculo entre la administración del centro de salud y la atención clínica, supervisa los procesos de la atención al paciente, asigna y controla a enfermeros y auxiliares y aplica mejoras de calidad del servicio. El supervisor de enfermería posee habilidades de comunicación efectiva con todos los niveles de organizaciones, liderazgo positivo, conciencia ética, está respaldado por destrezas continuas a través de la experiencia laboral profesional y su formación.

Tabla 51

### *Descripción del puesto de supervisor/a de enfermería*

<b>Identificación del puesto</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Supervisor/a de enfermería
<b>Categoría</b>	Profesional
<b>Unidad</b>	Unidad de enfermería
<b>Nivel jerárquico</b>	Jefatura
<b>Cargo superior</b>	Gerente general del centro de salud
<b>Resumen del puesto</b>	
El supervisor de enfermería está a cargo de gestionar el recurso humano de toda la unidad, elaborar informes, evaluar el desempeño del personal, distribuir responsabilidades y horarios.	
<b>Descripción de funciones</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplicar el presente manual de funciones y cumplir con las descripciones</li><li>2. Supervisar el personal a cargo de la unidad</li><li>3. Elaborar el cronograma de actividades de la semana</li><li>4. Distribuir las responsabilidades y horarios del personal</li></ol>	

- 
5. Administrar insumos y equipos de la unidad
  6. Controlar el inventario de vacunas
  7. Realizar informes de evaluación de desempeño
  8. Realizar informes de atención
  9. Programar campañas de promoción de salud y prevención de enfermedades
  10. Llenar los registros diarios de gestión de la unidad
  11. Solicitar insumos biológicos y otros recursos materiales
  12. Garantizar el cumplimiento de todas las normas de enfermería pertinentes
- 

#### Enfermera/o

La enfermera/o, como personal clave en la prestación de atención médica, desempeñan un papel fundamental en la prestación y coordinación de la atención, la prevención de eventos adversos y la optimización de la productividad del servicio de salud y los resultados de los pacientes. La enfermera/o tiene como principal función hacer que los pacientes reciban una atención directa según sus necesidades en el momento oportuno. La calidad de la asistencia sanitaria puede verse comprometida si las enfermeras no comprenden el alcance total de sus responsabilidades.

Tabla 52  
*Descripción del puesto de enfermero/a*

<b>Identificación del puesto</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Enfermera/o
<b>Categoría</b>	Profesional
<b>Unidad</b>	Unidad de enfermería
<b>Nivel jerárquico</b>	Servicios
<b>Cargo superior</b>	Supervisor/a de enfermería
<b>Resumen del puesto</b>	

---

El enfermero es responsable de atender a pacientes de forma directa, administrarles medicamentos, gestionar su historia clínica y desempeñar la campañas de promoción de salud y prevención de enfermedades.

---

### **Descripción de funciones**

---

1. Aplicar el presente manual de funciones y cumplir con las descripciones
  2. Suministrar medicamentos a los pacientes por distintas vías de administración y monitorearlos para observar efectos secundarios y reacciones.
  3. Aplicar vacunas
  4. Participar en las campañas de promoción de salud y prevención de enfermedades
  5. Dar cuidados básicos a los pacientes, curar heridas, limpiarlas y vendarlas
  6. Tomar signos vitales y procedimientos de rutina (mediciones de la presión arterial, administración de inyecciones, etc.)
  7. Tomar muestras de sangre para pruebas de laboratorio
  8. Tomas muestras de orina y otros fluidos corporales
  9. Preparar paciente previa cita médica
  10. Esterilización de insumos y/o equipo de la unidad
  11. Registrar información en el historial clínico de los pacientes
  12. Cuidar que los registros e informes de atención médica sean puntuales y completos.
  13. Solicitud de diagnóstico médico y pruebas clínicas.
  14. Vigilancia, novedad y registro de indicios o cambios en las condiciones del paciente.
  15. Notificar a los médicos los síntomas del paciente observados.
  16. Evaluar, diagnosticar y poner en funcionamiento los procedimientos de atención de enfermería del paciente colaborando con toda la unidad de atención médica.
  17. Efectuar cambios en el tratamiento planificado para el paciente según lo conveniente por las circunstancias y respuestas del paciente.
-



## Auxiliar de enfermería

Los auxiliares de enfermería tienen un papel complementario en la fuerza laboral de salud para trabajar junto con las enfermeras registradas o licenciadas.

Tabla 53  
*Descripción del puesto de auxiliar de enfermería*

<b>Identificación del puesto</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Auxiliar de enfermería
<b>Categoría</b>	Técnico
<b>Unidad</b>	Unidad de enfermería
<b>Nivel jerárquico</b>	Servicios
<b>Cargo superior</b>	Supervisor/a de enfermería
<b>Resumen del puesto</b>	
El auxiliar de enfermería es responsable del cuidado y atención de los pacientes, preparación previa a procedimientos y seguimiento de su recuperación.	
<b>Descripción de funciones</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplicar el presente manual de funciones y cumplir con las descripciones</li><li>2. Tomar signos vitales y controlarlos</li><li>3. Proporcionar atención básica de salud a los pacientes</li><li>4. Curar heridas, limpiarlas y vendarlas</li><li>5. Asistir en el aseo de los recién nacidos</li><li>6. Preparar el material para la atención de pacientes (apósitos, torundas, etc.)</li><li>7. Elaborar reportes médicos</li><li>8. Realizar desinfección de equipos</li><li>9. Tomar datos termométricos de los pacientes</li><li>10. Participar en las campañas de promoción de salud y prevención de enfermedades</li></ol>	

**5.7.1.6 Capacitaciones al personal en las áreas de su competencia, basándose en la evidencia científica**

Las capacitaciones al personal de la unidad de enfermería están enfocadas al reforzamiento de destrezas adquiridas durante su formación y en el desarrollo de nuevas habilidades profesionales. La educación constante es importante para determinar los problemas asociados con la práctica insegura, la improductividad o las enfermeras incompetentes; es una parte esencial del aprendizaje de los enfermeros en la mejora de su nivel de conocimiento.

Las enfermeras deben capacitarse en la atención de pacientes, en la detección de problemas de salud, en la administración de medicamentos y en la realización de curas. En consecuencia, debe capacitarse en las áreas de su competencia, basándose en la evidencia científica y en las mejores prácticas. Por ello, se presenta un programa de capacitación que se puede aplicar desde la primera semana de implementación de esta propuesta, tal como se muestra a continuación.

Tabla 54  
*Programa de capacitación*

<b>Temas de capacitación</b>	<b>Fecha</b>	<b>Materiales</b>	<b>Responsables</b>
Asistencia al paciente	Semana 1		
Atención de las heridas	Semana 1		
Atención de las vías respiratorias	Semana 2		
Atención del paciente en estado crítico	Semana 4	Material impreso	Profesional capacitador
Atención de la nutrición	Semana 5	Material digitalizado	
Atención del paciente en el ámbito de la salud mental	Semana 7		Personal administrativo
Atención del paciente en el ámbito de la salud sexual	Semana 8	Proyector	
Atención del paciente en el ámbito de la salud ocular	Semana 10	Laptop	

Atención del paciente en el ámbito de la salud renal	Semana 11	Materiales de apoyo
Atención del paciente en el ámbito de la salud cardiovascular	Semana 13	Registro de asistencia
Atención del paciente en el ámbito de la salud metabólica	Semana 14	
Atención del paciente en el ámbito de la salud pulmonar	Semana 15	

El personal administrativo será el responsable de programar las capacitaciones de las enfermeras desde la primera semana de implementación de esta propuesta. Se propone el desarrollo de un tema por semana, excepto en la primera, considerando un horario vespertino para que no interfiera con sus jornadas de trabajo. Asimismo, se plantea que las capacitaciones sean durante dos semanas consecutivas, dejando una de receso y retomando en las dos semanas siguiente; esto con el fin de permitir la interiorización del conocimiento y el desarrollo de nuevas habilidades sin sobreponer una sobre otra. Para llevar un mejor desempeño de las actividades, se presenta como estrategia de enseñanza la separación del personal en dos grupos de 35 profesionales, abarcando así el total de la población considerada en este estudio. La instrucción para cada grupo se llevará a cabo en días diferentes, siendo el primer grupo capacitado cada jueves y el segundo cada viernes, durante una hora.

La educación continua en enfermería brinda a las enfermeras la oportunidad de aprender y mejorar sus propias técnicas en la atención segura del paciente. El campo de la medicina y la atención médica está en constante evolución y mejora a través de los avances en tecnología y conocimiento. La educación y otros medios para comunicar esta información son vitales para la atención basada en la evidencia y los resultados positivos para los pacientes.

### 5.7.2 Recursos, análisis financiero

En relación con los recursos humanos que se implican en la ejecución de la propuesta, se definen los siguientes:

- Personal administrativo del centro de salud Los Vergeles
- Supervisores del área, los enfermeros/as y auxiliares de enfermería.
- Investigadora de la presente tesis.

Referente a los recursos materiales que se utilizarán en la ejecución de la propuesta, se definen los siguientes:

- Material de capacitación impreso
- Material de capacitación digitalizado
- Proyector
- Laptop
- Materiales de apoyo
- Registro de asistencia
- Carteles
- Folletos
- Manual de funciones impreso
- Plan de comunicación impreso

Con respecto a los recursos financieros, los valores totales corresponden a los materiales que se necesitaran para la implementación de las actividades de esta propuesta. Estos se detallan a continuación:

Tabla 55  
*Recursos financieros de la propuesta*

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo</b>
	Carteles	\$300.00
	Folletos	\$15.00
Materiales	Afiches	\$25.00
	Señalización	\$150.00
	Plan de comunicación impreso	\$10.00

	Manual de funciones impreso	\$10.00
	Hoja de registro de asistencia	\$5.00
	Material de capacitación impreso	\$5.00
	<b>Subtotal</b>	<b>\$370.00</b>
<hr/>	Personal	Capacitador
		Autogestión
	<b>Total</b>	<b>\$520.00</b>
<hr/>		

### 5.7.3 Impacto

Según cada una de las actividades diseñadas en esta propuesta, el principal beneficio para el centro de salud Los Vergeles recae sobre la planificación estratégica y la gestión administrativa de la unidad de enfermería; pronosticando mayor eficiencia del personal profesional en la atención de pacientes de este sector de la ciudad de Guayaquil. La publicación de carteles con la misión, visión y objetivos del centro de salud a lo largo de los pasillos permitirá que el personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería interiorice la identidad organizacional y se comprometa con las funciones que se le designan según su puesto.

Por otro lado, el plan de comunicación permitirá aclarar las metas y objetivos del centro al mismo tiempo que mantiene sincronía entre lo que se hace y dice, es decir, con los protocolos de atención, cuidado y actividades en general inherentes a la profesión. En este sentido, el manual de funciones delimitará las responsabilidades de los supervisores, enfermeras y auxiliares dentro del campo de su campo de acción, impactando en la consistencia del trabajo y disminuyendo errores que perjudiquen al personal o a los pacientes.

Finalmente, los indicadores de seguimiento interno de la unidad de enfermería tienen doble impacto en la unidad de enfermería, en primer lugar, garantizará la calidad de la atención y el cuidado del paciente al monitorear y guiar las intervenciones de los profesionales de enfermería. En segundo lugar, permitirá evaluar el cumplimiento de las actividades de esta propuesta, modificar para mejoras y retroalimentación de los resultados.

### 5.7.4 Cronograma

A continuación, se presenta el cronograma de las actividades que entran en la propuesta diseñada y el tiempo de su ejecución. El periodo se definió en meses, por cuanto las fechas de ejecución están sujetas a criterio del departamento administrativo del centro de salud Los Vergeles. La variación de colores que se observan en el cronograma corresponde a la distinción de las actividades según los objetivos definidos al inicio de la propuesta. Cabe destacar que el desarrollo de la actividad de Plan de comunicación para la unidad de enfermería fue especificado con un cronograma individual en su respectivo apartado. De forma similar, se especificó el tiempo de ejecución de las capacitaciones.

Tabla 56  
Cronograma de las actividades de la propuesta

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Diseño de prospectos de carteles y folletos						
Autorización y aprobación de prospectos						
Impresión de prospectos						
Elaboración de estrategias FODA						
Elaboración del plan de comunicación						
Implementación del cronograma del plan de comunicación						
Diseño del manual de funciones						
Divulgación del manual de funciones						
Capacitaciones al personal						
Aplicación de indicadores de seguimiento interno						

### **5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta**

La evaluación de la propuesta se efectuará por medio de la aplicación de los indicadores de seguimiento descritos en el apartado correspondiente anterior. Los mismos indican el nivel de consecución de los objetivos planteados bajo la relación de lo hecho sobre lo planificado. La persona responsable de la evolución de la propuesta en el campo profesional corresponde al supervisor de enfermería quien tiene la capacidad idónea para la gestión de la unidad y el manejo del personal; sobre esta persona recae la responsabilidad de hacer cumplir la planificación estratégica y medir su impacto en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del centro de salud Los Vergeles.

## **Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

El nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en la unidad de enfermería del centro de salud Los Vergeles es medio, a tal punto que evidencia una ineficiente comunicación y divulgación del qué hacer de la institución y desconocimiento de lo que se quiere lograr. Empezando por la misión, la difusión de este concepto es mínima y, por tanto, se pierde la significación del propósito del centro de salud al no compartir el postulado. Asimismo, la transmisión inadecuada de la visión institucional implica un bajo compromiso de todo el personal a lograr algo mejor como unidad y evaluar su evolución en un periodo de tiempo determinado. En esta misma línea, es posible concluir que así se considere ideológicamente al plan estratégico como instrumento para cumplir los plazos establecidos, el hecho de desconocerlo en la práctica deja en evidencia que existe un impacto negativo en la gestión administrativa de la unidad de enfermería. Por otro lado, el poco cumplimiento de los objetivos demuestra el deficiente control que se tiene sobre las funciones del personal y asienta aún más la escasez de un sistema de comunicación horizontal y vertical. En este sentido, el análisis interno y externo del departamento no solo ayuda a comprender la situación actual del centro de salud, también orienta las estrategias para mejorar el servicio.

Conociendo que el personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería algunas veces identifica los procedimientos administrativos internos y que casi nunca es reconocido el esfuerzo del personal, se puede concluir que el talento humano tiene un nivel de incidencia medio en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles. Esto constata a su vez que antes de esta investigación no existía interrelación entre los niveles jerárquicos y la unidad entera, por cuanto era considerado como uno de los pilares fundamentales de esta institución cuando sí lo son. De esa manera, lo que provoca es insatisfacción laboral y se ve reflejado en el rendimiento e incumplimiento de la demanda del usuario con prontitud y calidad, principalmente a causa de una inoperante planificación estratégica. Además, habiendo



encontrado que existe ignorancia del manual de organización y funciones, así como que la mayor parte de los profesionales de enfermería rara vez han sido capacitados, se puede deducir que la gestión administrativa no tiene enfoque hacia la realización personal y profesional de los colaboradores.

Considerando que casi nunca se gestionan de manera oportuna y eficiente los recursos clínicos, y que nunca hay disponibilidad suficiente de insumos, se concluye que la gestión administrativa es influenciada en un nivel medio por la organización de suministros para consumir un trabajo de calidad en el centro de salud Los Vergeles. El equipo médico contribuye en gran medida a la eficacia de la calidad de los servicios de salud. En general, las instituciones de atención médica que experimentan un mal funcionamiento y falta de disponibilidad de equipos hospitalarios tienen como consecuencia afectaciones en la prestación de servicios de atención médica a la comunidad. Por otro lado, que la percepción del personal es que algunas veces el presupuesto se realiza conforme a lo planificado remarca que en dicha institución administración necesita la implementación de una propuesta que permita mantener fluidez de recursos.

Se concluye que el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en la unidad de enfermería fue medio; el nivel de incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa fue medio; Nivel de incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa fue medio. Se evidenció que la planificación estratégica tiene un impacto positivo en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil, periodo 2019-2020; teniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.781 ( $P < 0.01$ ).

Después de conocer que el personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería comprende que una mala planificación estratégica afecta la gestión administrativa de las unidades de enfermería se identificó algunas estrategias que contribuyan en la mejora de la gestión por procesos del centro de salud Los Vergeles. A raíz de ello, una campaña de difusión de la misión, visión y objetivos institucionales ayuda a comprometer al personal con la razón de ser de la institución y orientarlo a resultados basados en la calidad y calidez de la atención.

Además, efectuar un análisis interno de la gestión administrativa permite identificar las debilidades que deben fortalecerse, las oportunidades que se pueden aprovechar y las amenazas que hay que mitigar, para así retroalimentar la situación actual del centro de salud y tomar medida sobre la marcha. En suma, el diseño de un plan de comunicación facilita que se cumplan los objetivos al mantener conectado todo el recurso humano, así como mejora la evaluación de desempeño y seguimiento interno, según las funciones atribuidas a cada nivel jerárquico de la unidad de enfermería. Finalmente, la mejor estrategia para mantener un equipo actualizado, motivado y en pleno funcionamiento es la capacitación al personal en las áreas de su competencia, basándose en la evidencia científica.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda al personal administrativo de la unidad de enfermería del centro de salud Los Vergeles la lectura, análisis, aprobación de esta propuesta para su ejecución e implementación en el menor tiempo posible, augurando que los beneficios sobre la gestión administrativas serán superiores en el desempeño de las funciones del personal.

También se recomienda que la divulgación de la misión, visión y objetivos organizacionales sea evaluada según los indicadores propuestos y otros que la parte administrativa de la unidad de enfermería considere necesario para asegurar la aprehensión del concepto de ser enfermero en el centro de salud y comprobar el nivel de compromiso del personal.

La escasez de equipos médicos tiene un impacto negativo en los pacientes, el hospital y la profesión de enfermería, por lo que es una barrera para el funcionamiento del sistema de salud. Se requiere una gestión, un liderazgo y una gobernanza adecuados para desarrollar y poner en marcha planes de adquisición, mantenimiento y control de calidad.

## Referencias

- Banco Mundial. (2018). La falta de servicios de salud representa un desperdicio en materia de capital humano: Cinco maneras para lograr una cobertura sanitaria universal. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/12/07/lack-of-health-care-is-a-waste-of-human-capital-5-ways-to-achieve-universal-health-coverage-by-2030>
- Barrios, R. (2018). Cultura y Valores Organizacionales Emergentes en la Gerencia Transcompleja. *Revista Scientific*, 3(9), 214-232. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.9.11.214-232>
- Bernal, O. (2018). Planeación estratégica y sostenibilidad corporativa. *Conocimiento global*, 3(1), 50-55.
- Bisang, R., & Fuchs, M. (2017). El arte de aprender a innovar en un mundo globalizado y cambiante. CAF; CIEPLAN. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1072>
- Bravo, L., Valenzuela, A., Ramos, P., & Tejada, A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1316-1328.
- Bryson, J., Hamilton, L., & Van, D. (2018). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review*, 20(3), 317-339. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Butcher, H., Bulechek, G., Dochterman, J., & Wagner, C. (2018). *Clasificación de Intervenciones de Enfermería (Nic)*. Elsevier Health Sciences.

- Constitución de la República del Ecuador, Pub. L. No. Registro Oficial 449 (2008). [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Escobar, B., & Cid, P. (2018). El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioethica*, 24(1), 39-46. <https://doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100039>
- Esfahani, P., Mosadeghrad, A., & Akbarisari, A. (2018). The success of strategic planning in health care organizations of Iran. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(6), 563-574. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2017-0145>
- Fernández, S., Martínez, L., & Ngonu, R. (2019). Barreras que dificultan la planeación estratégica en las organizaciones. *Tendencias*, 20(1), 254-279. <https://doi.org/10.22267/rtend.192001.108>
- Gandino, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *PODIUM*, 35, 69-86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Gómez, R., & Rivera, J. (2019). Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6587/1/T2818-MGD-Gomez-Gestion.pdf>
- Hernández, R., & Coello, S. (2020). El proceso de investigación científica. Editorial Universitaria (Cuba).
- Hidayah, N., Aini, Q., & Amin, M. (2021). Innovation in Strategic Planning at Private Hospital in Central Java District, Indonesia. 481-485. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210120.164>

- Jama, V. (2019). Importancia de la planeación estratégica en empresas en el siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(10), 35-57. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.37>
- Lal, M. (2020). Why You Need a Nursing Strategic Plan. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 50(4), 183-184. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000863>
- Ley de ejercicio profesional de enfermeras y enfermeros del Ecuador, Pub. L. No. Registro Oficial 261, 5 (2014). <https://vlex.ec/vid/ley-57-ley-ejercicio-643461489>
- Luna, C. (2019). Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud—2017 [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/artefaga\\_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/artefaga_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martin, B. (2018). *Strategic Planning in Healthcare: An Introduction for Health Professionals*. Springer Publishing Company.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mheducation. (2021). La unidad del paciente. Cama hospitalaria. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448177002.pdf>

- Miranda, P., Carvajal, V. R. A., & Villava, G. (2017). La planificación estratégica y la gestión de recursos de la información. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 1044-1059.
- Molina, A. (2019). Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 63, 185-205. <https://doi.org/10.17141/iconos.63.2019.3070>
- Nájera, C., & Paredes, B. (2017). Identidad e identificación: Investigación de campo como herramienta de aprendizaje en el diseño de marcas. *INNOVA Research Journal*, 2(10.1), 155-164. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n10.1.2017.465>
- Naranjo, Y., Ávila, M., & Concepción, J. (2018). Las estrategias como herramienta en el desarrollo científico de Enfermería. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(4), 564-580.
- Oh, E., Jang, Y., Park, J., Lee, H., Kim, H., Min, A., Kim, S., & Kwon, Y. (2019). Development of Strategic Plans for Advancing Nursing in Korea. *Asian Nursing Research*, 13(2), 115-121. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2019.02.003>
- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. <https://doi.org/10.36610/j.jsars.2017.080200155>
- Ortiz, E. (2020). *La dialéctica en las investigaciones educativas*. Editorial Universitaria (Cuba),. [https://books.google.com.ec/books?id=CYH1DwAAQBAJ&dq=que+son+lo+m%C3%A9todos+te%C3%B3ricos+de+investigaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=CYH1DwAAQBAJ&dq=que+son+lo+m%C3%A9todos+te%C3%B3ricos+de+investigaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Padilla, D., Trigueros, R., Aguilar, J., & López, R. (2020). Investigación en Salud y Desarrollo. Universidad Almería.
- Pereyra, L. (2020). Metodología de la investigación—Google Libros. Klik. [https://books.google.com.ec/books?id=x9s6EAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+descriptiva+y+de+campo&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=x9s6EAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+descriptiva+y+de+campo&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Rasouli, A., Ketabchi, M., Ashja, S., Saraee, F., & Zahra, F. (2020). The Importance of Strategic Planning and Management in Health: A Systematic Review. *Journal of Health Management & Information Science*, 7(1), 1-9.
- Robles, R., Serrano, H., Serrano, G., Gaibor, F., Armijo, G., & Fernández, A. (2019). Retos de la planificación estratégica en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), Article 3. <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/10>
- Sánchez, D. (2020). Análisis FODA o DAFO (1.<sup>a</sup> ed., Vol. 1). Bubok.
- Sánchez, J. (2017). La planeación estratégica en el sistema de salud cubano. *MEDISAN*, 21(5), 635-641.
- Schober, M. (2017). Strategic Planning for Advanced Nursing Practice. En M. Schober (Ed.), *Strategic Planning for Advanced Nursing Practice* (pp. 9-33). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-48526-3\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-319-48526-3_2)
- Swain, S., Aggarwal, D., & Kumar, S. (2020). Addressing health inequity through strategic planning and management. *Indian Journal of Public Health*, 64(4), 417. [https://doi.org/10.4103/ijph.IJPH\\_343\\_19](https://doi.org/10.4103/ijph.IJPH_343_19)

- Tapia, O. (2019). Una visión crítica de la planificación estratégica para América Latina. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/474>
- Trujillo, R. (2018). Planificación Estratégica. Clube de Autores.
- Yanis, K., Ibarra, Y., & Barrios, I. (2021). Elaborando la visión, misión y valores de un departamento de enfermería basada en la planificación estratégica. Enfoque. Revista Científica de Enfermería, 29(25), 36-54.
- Zacarías, H., & Supo, J. (2020). Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.
- Zavala, E., & Llavona, A. (2017). Planificación estratégica en la organización y gestión de servicios sociales: La transformación administrativa en el trabajo social. Voces desde el Trabajo Social, 69-98. <https://doi.org/10.31919/voces.v5i1.80>



## Anexos

### Anexo A. Formato del Cuestionario



**REPÚBLICA DEL ECUADOR  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

**Tema:** La planificación estratégica y su impacto en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud los Vergeles, cantón Guayaquil, periodo 2019-2020.

**Instrucciones:** Cada pregunta será analizada y valorada bajo una calificación de 100 puntos, según la rúbrica delimitada al final del instrumento. Es fundamental mencionar que, las interrogantes se encuentran clasificadas según los objetivos determinados. La validación del instrumento involucra tres factores que corresponden a la pertinencia, coherencia y validez.

<b>ANÁLISIS DE JUICIO DE EXPERTOS VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO</b>				
<b>Cuestionario dirigido al personal de enfermería y a los no profesionales de enfermería</b>		Validez	Pertinencia	Coherencia
<b>Objetivo específico 1:</b> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.	1. ¿Considera usted que la misión institucional ha sido difundida adecuadamente en las unidades de enfermería?  ___ Totalmente de acuerdo ___ De acuerdo ___ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ___ En desacuerdo ___ Totalmente de desacuerdo			
	2. ¿Considera usted que las unidades de enfermería comparten la misión del Centro de Salud Los Vergeles?  ___ Siempre ___ Casi siempre ___ Algunas veces ___ Casi nunca			

	<input type="checkbox"/> Nunca			
	<p>3      ¿Considera usted que la visión institucional ha sido difundida adecuadamente en las unidades de enfermería?</p> <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
	<p>4      ¿Considera usted que el conocimiento de la visión del Centro de Salud Los Vergeles es significativa para las unidades de enfermería?</p> <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de desacuerdo			
	<p>5      ¿Considera usted que el plan estratégico del Centro de Salud Los Vergeles ayuda a cumplir los plazos establecidos en las unidades de enfermería?</p> <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
	<p>6      ¿Considera usted que las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles realiza un análisis de las oportunidades?</p> <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			

	<p>7 ¿Considera usted que las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles realiza un análisis de las amenazas?</p> <p>___ Siempre  ___ Casi siempre  ___ Algunas veces  ___ Casi nunca  ___ Nunca</p>			
	<p>8 ¿Considera usted que tiene conocimiento de las fortalezas de las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?</p> <p>___ Siempre  ___ Casi siempre  ___ Algunas veces  ___ Casi nunca  ___ Nunca</p>			
	<p>9 ¿Considera usted que el personal de su área es el adecuado para lograr los objetivos?</p> <p>___ Siempre  ___ Casi siempre  ___ Algunas veces  ___ Casi nunca  ___ Nunca</p>			
	<p>10 ¿Considera usted que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?</p> <p>___ Siempre  ___ Casi siempre  ___ Algunas veces  ___ Casi nunca  ___ Nunca</p>			
	<p>11 ¿Considera usted que se involucra al personal para definir los objetivos que direccionan el quehacer de las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?</p>			

	<input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
12	¿Considera usted que le comunican los plazos disponibles para cumplir los objetivos? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
13	¿Considera usted que le informan sobre los resultados obtenidos en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
14	¿Considera usted que se analiza el escenario laboral para identificar las oportunidades de mejoramiento que puedan presentarse en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
15	¿Considera usted que se procesa información sobre el entorno con el fin de planificar estrategias que den respuesta a situaciones que requieran ser atendidas? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces			

	<input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
16	¿Considera usted que se aplican las estrategias que permitan la realización de una planificación exitosa en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
17	¿Considera usted que la aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
18	¿Considera usted que se realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
19	¿Considera usted que se divulga los resultados de la valoración en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre			

	<input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
	20 ¿Considera usted que luego de la evaluación se corrige las deficiencias focalizadas en la planificación llevada a cabo en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
	21 ¿Considera usted que se logra los objetivos planificados en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
	22 ¿Considera usted que los objetivos logrados son oportunos y económicos? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
<b>Objetivo específico 2:</b> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.	23 ¿Los procedimientos administrativos internos se identifican en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			

	<p>24 ¿El personal asistencial de enfermería es reconocido por el centro de salud cuando cumple plenamente sus funciones?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre  <input type="checkbox"/> Casi siempre  <input type="checkbox"/> Algunas veces  <input type="checkbox"/> Casi nunca  <input type="checkbox"/> Nunca</p>			
	<p>25 ¿Las unidades de enfermería actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el centro de salud?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre  <input type="checkbox"/> Casi siempre  <input type="checkbox"/> Algunas veces  <input type="checkbox"/> Casi nunca  <input type="checkbox"/> Nunca</p>			
	<p>26 ¿El personal asistencial de enfermería conoce el manual de organización y funciones proporcionado por el centro de salud?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No  <input type="checkbox"/> No existe</p>			
	<p>27 ¿Se cumple con el respeto al derecho del usuario de recibir una atención de calidad en las unidades de enfermería según las normativas del centro de salud?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre  <input type="checkbox"/> Casi siempre  <input type="checkbox"/> Algunas veces  <input type="checkbox"/> Casi nunca  <input type="checkbox"/> Nunca</p>			
	<p>28 ¿El centro de salud periódicamente capacita al personal asistencial de enfermería para el correcto cumplimiento de sus obligaciones?</p> <p><input type="checkbox"/> Siempre</p>			

	<input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
29	¿El centro de salud instruye al personal asistencial de enfermería nuevas metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en las unidades de enfermería? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
30	¿El centro de salud evalúa la gestión del personal de acuerdo con las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención al usuario en las unidades de enfermería? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunc			
31	¿El personal asistencial es capacitado en procesos de sistematización y archivo de la información relacionada con las unidades de enfermería del centro de salud? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
32	¿El personal asistencial de enfermería es evaluado en sus funciones por los directivos del centro de salud? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces			



	<input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
	33 ¿Las exigencias de los usuarios son admitidas sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en las unidades de enfermería del centro de salud? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
	34 ¿Existe un control sobre la corrección de los problemas que surgen en las unidades de enfermería en el centro de salud? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
<b>Objetivo específico 3:</b> Determinar la incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón Guayaquil.	35 ¿Considera usted que se gestiona los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
	36 ¿El presupuesto asignado a las unidades de enfermería es ejecutado de acuerdo con lo planeado e informado según las necesidades de los usuarios en el centro de salud? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre			

	<input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
	37 ¿Existe disponibilidad suficiente de los materiales necesarios que requieren las unidades de enfermería para realizar su trabajo? <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Nunca			
<b>Objetivo general:</b> Analizar la planificación estratégica y su gestión administrativas en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil en el periodo 2019-2020.	38 ¿Considera que una mala planificación estratégica afecta la gestión administrativa de las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles? <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de desacuerdo			

### RÚBRICA DE CONFIABILIDAD

<b>APROBADO</b>	<b>100 - 80</b>	<b>MUY CONFIABLE</b>
<b>LEVES CAMBIOS</b>	<b>79 - 50</b>	<b>CONFIABLE</b>
<b>CAMBIAR ÍTEM</b>	<b>49 - 0</b>	<b>NADA CONFIABLE</b>

**Datos de Evaluador experto**

**NOMBRE:**

**TÍTULO ACADÉMICO:**

**TRABAJA:**

**CI:**

**R. PROF. COD:**

**TELF.**

---

**FIRMA**



## Anexo B. Validación de Preguntas



Milagro, 16 de febrero del 2022.

**Estimado:**

**Phd. Mario Fernández Ronquillo**

**DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

De mis consideraciones:

Yo, Figueroa Rodriguez Katherine Estefanía, egresada del Programa de Maestría en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional, Cuarta Cohorte de la Universidad Estatal de Milagro, me dirijo a usted por este medio, conociendo su gran compromiso en las tareas de investigación, para solicitarle valide mi instrumento de encuesta, en calidad de experto en temas educativos, la cual forma parte del marco metodológico del proyecto de investigación que me encuentro desarrollando.

Sin más que indicar, agradezco de antemano su valioso aporte dentro de mi proceso de formación, espero tener una respuesta favorable ante mi petición, si está dentro de su alcance en el tiempo más próximo, ya que con esto puedo empezar con la recolección de datos, que servirán de mucha ayuda en el desarrollo de mi tesis.

Me despido deseando éxitos en su vida, trabajo y familia, para que siga cumpliendo con sus diversas funciones en favor de la educación.

Atentamente,



**Ing. Katherine Figueroa R.**

C.I.: 0929803005

[kfigueroar@unemi.edu.ec](mailto:kfigueroar@unemi.edu.ec)

[Katty-255@hotmail.com](mailto:Katty-255@hotmail.com)

**Pregunta n.º 1**

**¿Considera que una mala planificación estratégica afecta la gestión administrativa de las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación</li> </ul> <p>Analizar la planificación estratégica y su gestión administrativas en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil en el periodo 2019-2020.</p>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 1:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 2**

**¿Considera usted que la misión institucional ha sido difundida adecuadamente en las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> <p>Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.</p>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 2:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 3**

**¿Considera usted que las unidades de enfermería comparten la misión del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 3:**

Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 4**

**¿Considera usted que la visión institucional ha sido difundida adecuadamente en las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 4:**

Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 5**

**¿Considera usted que el conocimiento de la visión del Centro de Salud Los Vergeles es significativa para las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul>					X
Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 5:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 6**

**¿Considera usted que el plan estratégico del Centro de Salud Los Vergeles ayuda a cumplir los plazos establecidos en las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul>					X
Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 6:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 7**

**¿Considera usted que las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles realiza un análisis de las oportunidades?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 7:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 8**

**¿Considera usted que las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles realiza un análisis de las amenazas?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 8:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	



**Pregunta n.º 9**

**¿Considera usted que tiene conocimiento de las fortalezas de las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 9:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 10**

**¿Considera usted que tiene conocimiento de las fortalezas de las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 10:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 11**

**¿Considera usted que el personal de su área es el adecuado para lograr los objetivos?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 11:**

Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 12**

**¿Considera usted que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 12:**

Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 13**

**¿Considera usted que se involucra al personal para definir los objetivos que direccionan el quehacer de las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 13:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 14**

**¿Considera usted que le comunican los plazos disponibles para cumplir los objetivos?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 14:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 15**

**¿Considera usted que le informan sobre los resultados obtenidos en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 15:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 16**

**¿Considera usted que se analiza el escenario laboral para identificar las oportunidades de mejoramiento que puedan presentarse en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 16:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 17**

¿Considera usted que se procesa información sobre el entorno con el fin de planificar estrategias que den respuesta a situaciones que requieran ser atendidas?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 17:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 18**

¿Considera usted que se aplican las estrategias que permitan la realización de una planificación exitosa en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 18:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 19**

**¿Considera usted que la aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 19:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 20**

**¿Considera usted que se realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 20:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 21**

¿Considera usted que se divulga los resultados de la valoración en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 21:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 22**

¿Considera usted que luego de la evaluación se corrige las deficiencias focalizadas en la planificación llevada a cabo en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 22:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 23**

**¿Considera usted que se logra los objetivos planificados en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 23:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 24**

**¿Considera usted que los objetivos logrados son oportunos y económicos?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 24:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	



**Pregunta n.º 25**

**¿Los procedimientos administrativos internos se identifican en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 25:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 26**

**¿El personal asistencial de enfermería es reconocido por el centro de salud cuando cumple plenamente sus funciones?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 26:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 26**

**¿El personal asistencial de enfermería es reconocido por el centro de salud cuando cumple plenamente sus funciones?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 26:**

Motivos por los que se considera no adecuada

Motivos por los que se considera no pertinente

Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)

**Pregunta n.º 27**

**¿Las unidades de enfermería actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 27:**

Motivos por los que se considera no adecuada

Motivos por los que se considera no pertinente

Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)

**Pregunta n.º 28**

**¿El personal asistencial de enfermería conoce el manual de organización y funciones proporcionado por el centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 28:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 29**

**¿Se cumple con el respeto al derecho del usuario de recibir una atención de calidad en las unidades de enfermería según las normativas del centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 29:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 30**

**¿El centro de salud periódicamente capacita al personal asistencial de enfermería para el correcto cumplimiento de sus obligaciones?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 30:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 31**

**¿El centro de salud instruye al personal asistencial de enfermería nuevas metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 31:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 32**

**¿El centro de salud evalúa la gestión del personal de acuerdo con las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención al usuario en las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 32:**

Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 33**

**¿El personal asistencial es capacitado en procesos de sistematización y archivo de la información relacionada con las unidades de enfermería del centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 33:**

Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 34**

**¿El personal asistencial de enfermería es evaluado en sus funciones por los directivos del centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 34:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 35**

**¿Las exigencias de los usuarios son admitidas sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en las unidades de enfermería del centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 35:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 36**

**¿Existe un control sobre la corrección de los problemas que surgen en las unidades de enfermería en el centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 36:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 37**

**¿Considera usted que se gestiona los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación</li> </ul> Determinar la incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 37:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 38**

**¿El presupuesto asignado a las unidades de enfermería es ejecutado de acuerdo con lo planeado e informado según las necesidades de los usuarios en el centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación Determinar la incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 38:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 39**

**¿Existe disponibilidad suficiente de los materiales necesarios que requieren las unidades de enfermería para realizar su trabajo?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación Determinar la incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 39:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	



### Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:


	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		X
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		X

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.º de la(s) pregunta(s)	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario	X			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

### Identificación del experto

<b>Nombre y apellidos</b>	Phd. Mario Fernández Ronquillo
<b>Filiación</b> (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	Profesor Titular Agregado 3
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:mfernandezr@unemi.edu.ec">mfernandezr@unemi.edu.ec</a>
<b>Teléfono o celular</b>	0981093229
<b>Fecha de la validación (día, mes y año):</b>	21/0272022
<b>Firma</b>	 Firmado digitalmente por: <b>MARIO ALFREDO            FERNANDEZ            RONQUILLO</b>

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

Milagro, 16 de febrero del 2022.

**Estimado:**

**Phd. Eduardo Espinoza Solís**

**DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

De mis consideraciones:

Yo, Figueroa Rodriguez Katherine Estefanía, egresada del Programa de Maestría en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional, Cuarta Cohorte de la Universidad Estatal de Milagro, me dirijo a usted por este medio, conociendo su gran compromiso en las tareas de investigación, para solicitarle valide mi instrumento de encuesta, en calidad de experto en temas educativos, la cual forma parte del marco metodológico del proyecto de investigación que me encuentro desarrollando.

Sin más que indicar, agradezco de antemano su valioso aporte dentro de mi proceso de formación, espero tener una respuesta favorable ante mi petición, si está dentro de su alcance en el tiempo más próximo, ya que con esto puedo empezar con la recolección de datos, que servirán de mucha ayuda en el desarrollo de mi tesis.

Me despido deseando éxitos en su vida, trabajo y familia, para que siga cumpliendo con sus diversas funciones en favor de la educación.

Atentamente,



Firma autografiada por:  
KATHERINE ESTEFANÍA  
FIGUEROA RODRIGUEZ

---

**Ing. Katherine Figueroa R.**

C.I.: 0929803005

[kfigueroar@unemi.edu.ec](mailto:kfigueroar@unemi.edu.ec)

[Katty-255@hotmail.com](mailto:Katty-255@hotmail.com)

**Pregunta n.º 1**

**¿Considera que una mala planificación estratégica afecta la gestión administrativa de las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación</li> </ul>					X
Analizar la planificación estratégica y su gestión administrativas en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil en el periodo 2019-2020.					

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 1:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 2**

**¿Considera usted que la misión institucional ha sido difundida adecuadamente en las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul>					X
Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 2:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 3**

**¿Considera usted que las unidades de enfermería comparten la misión del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 3:**

Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 4**

**¿Considera usted que la visión institucional ha sido difundida adecuadamente en las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 4:**

Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 5**

**¿Considera usted que el conocimiento de la visión del Centro de Salud Los Vergeles es significativa para las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul>					X
Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 5:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 6**

**¿Considera usted que el plan estratégico del Centro de Salud Los Vergeles ayuda a cumplir los plazos establecidos en las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul>					X
Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 6:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 7**

**¿Considera usted que las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles realiza un análisis de las oportunidades?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X
• Las opciones de respuesta son adecuadas					X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 7:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 8**

**¿Considera usted que las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles realiza un análisis de las amenazas?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X
• Las opciones de respuesta son adecuadas					X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 8:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 9**

**¿Considera usted que tiene conocimiento de las fortalezas de las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 9:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 10**

**¿Considera usted que tiene conocimiento de las fortalezas de las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 10:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 11**

**¿Considera usted que el personal de su área es el adecuado para lograr los objetivos?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 11:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 12**

**¿Considera usted que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 12:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	



**Pregunta n.º 13**

**¿Considera usted que se involucra al personal para definir los objetivos que direccionan el quehacer de las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 13:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 14**

**¿Considera usted que le comunican los plazos disponibles para cumplir los objetivos?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 14:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 15**

**¿Considera usted que le informan sobre los resultados obtenidos en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul>					X
Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 15:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 16**

**¿Considera usted que se analiza el escenario laboral para identificar las oportunidades de mejoramiento que puedan presentarse en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul>					X
Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 16:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 17**

¿Considera usted que se procesa información sobre el entorno con el fin de planificar estrategias que den respuesta a situaciones que requieran ser atendidas?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X
• Las opciones de respuesta son adecuadas					X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

<b>Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 17:</b>	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 18**

¿Considera usted que se aplican las estrategias que permitan la realización de una planificación exitosa en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X
• Las opciones de respuesta son adecuadas					X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

<b>Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 18:</b>	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 19**

**¿Considera usted que la aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 19:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 20**

**¿Considera usted que se realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul> Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 20:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 21**

¿Considera usted que se divulga los resultados de la valoración en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul>					X
Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 21:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 22**

¿Considera usted que luego de la evaluación se corrige las deficiencias focalizadas en la planificación llevada a cabo en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación</li> </ul>					X
Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.					

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 22:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 23**

**¿Considera usted que se logra los objetivos planificados en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 23:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 24**

**¿Considera usted que los objetivos logrados son oportunos y económicos?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 24:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 25**

**¿Los procedimientos administrativos internos se identifican en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 25:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 26**

**¿El personal asistencial de enfermería es reconocido por el centro de salud cuando cumple plenamente sus funciones?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 26:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 26**

**¿El personal asistencial de enfermería es reconocido por el centro de salud cuando cumple plenamente sus funciones?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 26:**

Motivos por los que se considera no adecuada

Motivos por los que se considera no pertinente

Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)

**Pregunta n.º 27**

**¿Las unidades de enfermería actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 27:**

Motivos por los que se considera no adecuada

Motivos por los que se considera no pertinente

Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)



**Pregunta n.º 28**

**¿El personal asistencial de enfermería conoce el manual de organización y funciones proporcionado por el centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 28:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 29**

**¿Se cumple con el respeto al derecho del usuario de recibir una atención de calidad en las unidades de enfermería según las normativas del centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 29:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 30**

**¿El centro de salud periódicamente capacita al personal asistencial de enfermería para el correcto cumplimiento de sus obligaciones?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 30:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 31**

**¿El centro de salud instruye al personal asistencial de enfermería nuevas metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 31:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 32**

**¿El centro de salud evalúa la gestión del personal de acuerdo con las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención al usuario en las unidades de enfermería?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 32:**

Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 33**

**¿El personal asistencial es capacitado en procesos de sistematización y archivo de la información relacionada con las unidades de enfermería del centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

**Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 33:**

Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 34**

**¿El personal asistencial de enfermería es evaluado en sus funciones por los directivos del centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 34:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 35**

**¿Las exigencias de los usuarios son admitidas sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en las unidades de enfermería del centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 35:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 36**

**¿Existe un control sobre la corrección de los problemas que surgen en las unidades de enfermería en el centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación</li> </ul> Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 36:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 37**

**¿Considera usted que se gestiona los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna en las unidades de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación</li> </ul> Determinar la incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón Guayaquil.					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 37:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 38**

**¿El presupuesto asignado a las unidades de enfermería es ejecutado de acuerdo con lo planeado e informado según las necesidades de los usuarios en el centro de salud?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación Determinar la incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 38:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

**Pregunta n.º 39**

**¿Existe disponibilidad suficiente de los materiales necesarios que requieren las unidades de enfermería para realizar su trabajo?**

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = de acuerdo; 5 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo				
	1	2	3	4	5
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación Determinar la incidencia de la organización de suministros en la gestión administrativa de la unidad de enfermería en el centro de salud los vergeles en el cantón Guayaquil.</li> </ul>					X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º 39:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

### Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:


	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		X
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		X

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.º de la(s) pregunta(s)	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario	X			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

### Identificación del experto

<b>Nombre y apellidos</b>	Phd. Eduardo Espinoza Solís
<b>Filiación</b> (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	Titular Agregado 2 Tiempo Completo
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:mfernandezr@unemi.edu.ec">mfernandezr@unemi.edu.ec</a>
<b>Teléfono o celular</b>	0994523029
<b>Fecha de la validación (día, mes y año):</b>	28/03/2022
<b>Firma</b>	 Firmado digitalmente por: <b>EDUARDO JAVIER            ESPINOZA SOLIS</b>

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

### Anexo C. Operacionalización de variables

Variable	Descripción de la variable	Dimensión	Indicador	Escala
<b>Planificación estratégica</b>	Es una técnica que permite gestionar los procedimientos y pasos a seguir dentro de una organización con la finalidad de alcanzar las metas establecidas	Misión	Difusión de la misión	Ordinal
			Compartimiento de la misión	
		Visión	Difusión de la visión	
			Significancia de la visión	
			Plan estratégico	
		Diagnóstico interno-externo	Análisis de oportunidades	
			Análisis de amenazas	
			Conocimiento de las fortalezas	
			Personal adecuado	
		Objetivos	Cumplimiento de los objetivos	
			Integración del personal	
			Comunicación	
			Informe de resultados	
		Estrategias	Análisis del escenario laboral	
			Procesamiento de la información	
			Aplicación de estrategias	
			Resolución de problemas	
Evaluación	Seguimiento			
	Difusión de resultados en la unidad			
	Corrección de deficiencias			
	Cumplimiento de los objetivos			
	Objetivos oportunos			



		Relación	Efectos de la planificación estratégica en la gestión administrativa	
<b>Gestión administrativa</b>	Son aquellas actividades que se ejecutan con la finalidad de coordinar un esfuerzo entre las personas, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.	Planificación	Identificación de los procedimientos	Ordinal
			Reconocimiento del personal	
			Cumplimiento de la demanda	
		Organización	Conocimiento del manual	Nominal
			Respeto del derecho del usuario	
			Capacitación del personal	Ordinal
		Dirección	Instrucción del personal	
			Evaluación de la gestión del personal	
			Procesos de archivo y sistematización	
		Control	Evaluación de funciones	
			Exigencias del usuario	
			Control de corrección de problemas	
		Organización de suministros	Gestión de los recursos	
Presupuesto				
Disponibilidad de los suministros				

## Anexo D. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p><b>1. Problema principal</b> ¿Cómo la planificación estratégica afecta a la gestión administrativa de las unidades de enfermería en el Centro de Salud Los Vergeles en el cantón Guayaquil?</p> <p><b>2. Problema secundario</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil?</p> <p>b) ¿Cómo incide el personal de talento humano en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil?</p> <p>c) ¿Cómo influye la organización de suministros en la</p>	<p><b>1. Objetivo general</b> Analizar el impacto de la planificación estratégica en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.</p> <p><b>2. Objetivos específicos</b></p> <p>a) Establecer el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.</p> <p>b) Evaluar la incidencia del personal de talento humano en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.</p> <p>c) Determinar la incidencia de la organización de</p>	<p><b>1. Hipótesis general</b> La planificación estratégica tiene un impacto positivo en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil, periodo 2019-2020.</p> <p><b>2. Hipótesis secundarias</b></p> <p>a) El nivel de cumplimiento de la planificación estratégica en la unidad de enfermería es alto.</p> <p>b) El personal de talento humano incide en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.</p> <p>c) La organización de suministros incide en la gestión administrativa en la unidad de</p>	<p><b>1. Enfoque</b> Cuantitativo.</p> <p><b>2. Tipo</b> Aplicada, de campo, transversal.</p> <p><b>3. Alcance</b> Descriptivo.</p> <p><b>4. Diseño</b> No experimental.</p> <p><b>5. Población</b> La población se conformó de un total de 70 profesionales de enfermería, los cuales representan el personal actual del centro de salud Los Vergeles según los registros de la institución concedidos a la autora del presente estudio.</p> <p><b>6. Muestra</b> Se delimitó la participación de un conjunto de 50 profesionales de enfermería, mismos que laboran en las</p>

<p>gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil?</p> <p>d) ¿Qué estrategias contribuirán en mejorar la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil?</p>	<p>suministros en la gestión administrativa en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.</p> <p>d) Identificar estrategias que contribuyan en la mejora de la gestión por procesos en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.</p>	<p>enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.</p> <p>d) Existen estrategias que contribuyen en la mejora de la gestión por procesos en la unidad de enfermería del Centro de Salud Los Vergeles, cantón Guayaquil.</p>	<p>unidades de enfermería del centro de salud Los Vergeles.</p> <p><b>7. Técnica</b> Encuesta.</p> <p><b>8. Instrumento</b> Cuestionario de 38 preguntas.</p>
--	---	--	---

## Anexo E. Carta de autorización



**CZ8S-Dirección Distrital 09D07 - PASCUALES - 1 - SALUD**  
Centro de Salud los Vergeles/Gestión de Enfermería



**Guayaquil, 01 de junio del 2021**

### **CERTIFICADO**

De acuerdo al oficio presentado en la oficina del Centro de Salud los Vergeles de la Zona Distrital 09D07-Pascuales-1- de Salud, con fecha del 03 de Mayo del 2021, donde solicita realizar en la institución su proyecto de investigación con el tema **“LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD LOS VERGELES, CANTÓN GUAYAQUIL, PERIODO 2019-2020”**, por medio del presente escrito se autoriza a Ing. Figueroa Rodriguez Katherine Estefanía, **Maestrante de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI** realice el presente trabajo, pues considero que aportará positivamente para mejorar la calidad de atención en nuestra institución de salud pública.

Atentamente,

  
  
**SOBEIDA BUSTOS MAYORGA**  
C.I. 0909361065

Código Postal: 090512 Teléfonos: 593 (4) 2591011  
[www.salud.gob.ec](http://www.salud.gob.ec)



## Anexo F. Certificación de anti-plagio.



Milagro, mayo de 2022

### CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante **KATHERINE ESTEFANIA FIGUEROA RODRIGUEZ** del Programa de Maestría en **GESTION PUBLICA**, nombrado por el Director del **INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUA de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**: que el estudio de caso del trabajo de titulación especial titulado “ **LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD LOS VERGELES, CANTÓN GUAYAQUIL, PERIODO 2019-2020**, en opción al grado académico de Magíster en Gestión Pública, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

#### Tesis de Maestría UNEMI

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>idoc.pub</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>2</b>	<b>190.95.144.28</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Systems Link</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to National University College - Online</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

#### Atentamente



Firmado digitalmente por  
**CARLOS LEONIDAS  
YANCE CARVAJAL**

**PHD. YANCE CARVAJAL CARLOS LEÓNIDAS  
TUTOR**