



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

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**TEMA:**

La gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón  
Baba perteneciente al Ecuador en el año 2021.

**Autor:**

Ing. Jordy Gabriel Rizzo Vargas.

**Director:**

**Mgs. Miguel Cedillo Fajardo**

*Milagro, 07 de octubre 2022*

Milagro, 31 mayo de 2022

Sr. Ing. Eduardo Espinoza S.,  
Phd Director de Posgrados

Asunto: ACEPTACIÓN DE TUTORIA

Por la presente hago constar que ha analizado el proyecto de investigación presentado por el Ing. Jordy Gabriel Rizzo Vargas. por optar por el título de **Magister de Administración Pública Mención en Desarrollo Institucional**. Y acepto dar las tutorías al maestrante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación evaluación y sustentación.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
MIGUEL ANGEL  
CEDILLO  
FAJARDO

---

Ing. Miguel Cedillo Fajardo.

C.I. 0916450513.

Milagro, al 07 de octubre del 2022

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública mención 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 referenciado 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

Por lo cual reitero ser el autor único del trabajo de investigación.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**JORDY GABRIEL  
RIZZO VARGAS**

Ing. Jordy Gabriel Rizzo Vargas.

CI. 1207484757.

**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	55.67
DEFENSA ORAL	36.00
<b>PROMEDIO</b>	<b>91.67</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Muy Bueno</b>



Firmado digitalmente por:  
**JAIME MARCELO  
COELLO VIEJO**

Mgs COELLO VIEJO JAIME MARCELO  
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Firmado digitalmente por:  
**MIGUEL ANGEL  
CEDILLO  
FAJARDO**

Mgs CEDILLO FAJARDO MIGUEL ANGEL  
VOCAL



Firmado digitalmente por:  
**LUIS EDUARDO  
SOLIS GRANDA**

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

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS DEL HOSPITAL BÁSICO DEL CANTÓN BABA PERTENECIENTE AL ECUADOR EN EL AÑO 2021**, y que corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.

Milagro, 07 de octubre 2022.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**JORDY GABRIEL  
RIZZO VARGAS**

Ing. Jordy Gabriel Rizzo Vargas.

CI. 1207484757.

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto principalmente a Dios, por haberme dado la vida, el conocimiento y permitirme el haber llegado hasta esta etapa importante en mi formación profesional.

A mi madre y a mi padre, por su amor, sus enseñanzas y valores impartidos en toda mi vida.

A mi esposa por su amor, apoyo incondicional, y ser el impulso durante este proyecto y culminación del mismo.

A mis hermanos, por ser mis apoyos en la vida que Dios me ha regalado, mi motivación para culminar este proyecto.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios por la vida, su guía y permitir que culmine mi maestría con éxito.

Agradezco a la Secretaría de Educación Superior Ciencia Tecnología e Innovación por financiar esta maestría, confiar en mi capacidad e invertir en la educación superior del país.

A cada uno de los docentes que implantaron su conocimiento en mi aula de clase. A mi tutor de tesis, Mgs. Miguel Cedillo Fajardo, por su orientación, dedicación y profesionalismo, al guiarme a concluir este proyecto.

Agradezco a toda mi familia por incentivar y apoyarme a culminar este objetivo, en especial a mi esposa e hijas que son mi apoyo incondicional y mi motivación cada día de mi vida.

## INDICE

Dedicatoria .....	5
Agradecimiento.....	6
La gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón Baba perteneciente al Ecuador en el año 2021.....	10
RESUMEN .....	10
Abstract .....	10
INTRODUCCION.....	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
PREGUNTAS DE INVESTIGACION .....	11
OBJETIVO GENERAL.....	12
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	12
JUSTIFICACION .....	12
MARCO TEORICO .....	14
METODOLOGIA.....	30
Población y muestra .....	30
Instrumento .....	31
Fiabilidad del instrumento.....	32
RESULTADOS .....	33
CONCLUSIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	40
ANEXOS.....	45
Anexo 3. Instrumentos de recopilación de información.....	45

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Juicio de expertos .....	32
Tabla 2 Análisis de la relación entre dimensiones .....	35
Tabla 3 Elementos tangibles.....	35
Tabla 4 Fiabilidad .....	36
Tabla 5 Calidad de respuesta .....	36

Tabla 6 Seguridad .....	37
Tabla 7 Empatía .....	37
Tabla 8 Estimación de calidad de servicios .....	38
Tabla 9 Instrumento para recopilar información relacionada a la Gestión Administrativa .....	45
Tabla 10 Instrumento para recopilar información relacionada a la Calidad del servicio .....	14

# **La gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón Baba perteneciente al Ecuador en el año 2021**

## **RESUMEN**

Los servicios ofertados a la ciudadanía deben mantener estrecha relación a los avances tecnológicos, es decir, se debe recurrir a la implementación de la tecnología para brindar mejor servicio, el mismo que sea accesible considerando a los diversos grupos de personas, generando satisfacción, para ello el personal debe estar capacitado para brindar una oportuna ayuda sobre los servicios que brinda determinada institución

Con respecto a la calidad y calidez con la cual se debe brindar el servicio, esta se convierte en una sombra inseparable del acto médico, es así que para (Leal, 2004) el paciente es el escenario perfecto para evaluar la calidad y la calidez de un personal de salud; estas son cualidades que no pueden faltar en los servidores públicos de este sector; son la base para dar una excelente atención a los usuarios que acuden a un hospital.

Palabras claves: gestión administrativa, calidad de los servicios

## **Abstract**

The services offered to citizens must maintain a close relationship with technological advances, that is, they must resort to the implementation of technology to provide better service, the same that is accessible considering the various groups of people, generating satisfaction, for this The staff must be trained to provide timely help on the services provided by a certain institution.

Regarding the quality and warmth with which the service should be provided, this becomes an inseparable shadow of the medical act, so for (Leal, 2004) the patient is the perfect setting to evaluate the quality and warmth of a health staff; These are qualities that cannot be lacking in public servants in this sector; they are the basis for providing excellent care to users who come to a hospital.

Keywords: administrative management, quality of services

## INTRODUCCION

El estudio de la gestión administrativa concebida como la aplicación de técnicas e instrumentos para una dirección consciente y sistemática de los recursos humanos, materiales y financieros en una organización, tiene que ser un proceso coordinado entre la planeación, organización, dirección y control tal como fundamenta Chiavenato (2006, Pág. 137), que su ejecución sirva de retroalimentación en las actividades con la finalidad de lograr los objetivos institucionales. Por una parte, la calidad de los servicios en salud como prestación de atención sanitaria articulados con otros sistemas está orientados al cuidado de las personas. A su vez, está la percepción de las personas que buscan la calidad de los servicios en salud sea relevante, que incluya satisfacción personal, mejora en la calidad de vida y en otros casos evitar la muerte. Tal como sostiene Sy Corvo (2017) que en la actualidad las formas de atención no están respondiendo adecuadamente a las necesidades diferenciadas de salud de las personas y que se precisa la gestión administrativa para fundar las bases y permitan las acciones lograr los objetivos organizacionales.

Como parte de las acciones el administrador de la institución debe fomentar y valorar la iniciativa del trabajador, ubicar en el puesto de trabajos compatibles con el perfil, ya que la falta de orden repercute en los servicios ineficientes.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La calidad de servicios para los usuarios que asisten al hospital básico de Baba, no es satisfactoria, debido a las diferentes inconformidades presentadas por los mismo. En consecuencia, podemos identificar que existe una desorganización en las tareas y responsabilidades de los servidores que laboran en la mencionada casa de salud.

La falta de organización y directrices colaborativas por parte de los líderes y autoridades de la institución, generan en la personal inconformidad que repercuten en la atención al usuario, así también podemos observar que discrepancias entre las diferentes áreas administrativas.

La calidad de servicios implica satisfacción de los usuarios, pero la mala calidad impide que la institución cumpla con sus objetivos institucionales para la cual fue creada por el gobierno nacional.

## **PREGUNTAS DE INVESTIGACION**

- ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado por el Hospital BABA en el año 2021?
- ¿Qué factores inciden entre la planificación estratégica y la calidad del servicio brindado por el Hospital BABA en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud brindado por el Hospital BABA en el año 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de los servicios brindado por el Hospital BABA en el año 2021?

## **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la correspondencia existente entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud brindado por el Hospital BABA en el año 2021.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los factores que inciden entre la planificación estratégica y la calidad del servicio brindado por el Hospital BABA en el año 2021.
- Establecer la relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de los servicios.
- Diagnosticar la relación entre la dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de los servicios brindado por el Hospital BABA en el año 2021.

## **JUSTIFICACION**

Las técnicas y métodos utilizados ayudan a identificar la relación adquirida entre la administración y la calidad de los servicios de salud, que puede ser aplicada a otros centros de atención primaria. Considerando la posibilidad de ayudar a resolver problemas de gestión y mejorar la productividad, la utilidad de la investigación afecta los intereses de los usuarios, ya que la organización es importante para coordinar las actividades de los equipos de trabajo.

El estudio de la administración y calidad de los servicios de salud en los centros de atención de salud pública es conveniente porque se puede determinar su relación, esto implica conocer las condiciones en que se manejan estos centros y cómo atienden a los pacientes y usuarios.

## MARCO TEORICO

Salinas et al. (2019), en su artículo científico “Valoración del servicio al asegurado en la mejora de la gestión administrativa del Hospital General Milagro (IESS) en el año 2018”, el objetivo de la investigación fue medir el valor del servicio al asegurado en el Hospital General Milagro (IESS). Se empleó una metodología con profundidad descriptiva no experimental seccional, en una población de 18,100 afiliados, evidenciando el valor de Chi cuadrado para la prueba de hipótesis. Los autores obtuvieron las siguientes conclusiones: Que la mayoría de los pacientes que participaron en esta investigación manifiestan su insatisfacción con relación a la percepción del servicio.

Por su parte, Moreira (2018), tesis “Gestión administrativa del servicio de emergencia del Centro de Salud Tipo C del Cantón Buena Fe”, planteó establecer estrategias administrativas para elevar la satisfacción del usuario externo ante el desabastecimiento de insumos y medicinas. Estudio cuantitativo, explicativa. La técnica empleada fue la encuesta y la observación, siendo el instrumento el cuestionario. La muestra estaba construida por 396 usuarios atendidos y 24 trabajadores. Conclusiones: Existe un área física para triaje pero que no cumple con la función porque no hay personal capacitado, y que los pacientes son atendidos por orden de llegada; los trabajadores brindan los servicios de salud de acuerdo a prioridades del paciente por temor a ser maltratados y denunciados por los usuarios; los usuarios se quejan de que no encuentran citas por teléfonos o que si encuentran son de larga espera; la propuesta pretende elevar la satisfacción de los usuarios mediante la pronta atención.

Por otra parte, Ávila (2016), tesis “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeralda”. Tuvo como objetivo analizar la calidad de la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario. Utilizó los métodos analíticos y estadísticos y el tipo de investigación descriptivo. En una población de 189,504 personas, a un nivel de error del 7% se obtuvo una muestra de 207 personas. Se utilizó la revisión bibliográfica, entrevista y encuesta que permitió aplicar un cuestionario de preguntas. Conclusiones: 81% de usuarios muestran un nivel elevado de satisfacción en relación a la mejora en la salud; la rapidez en la atención para consulta presenta cifras negativas siendo el

nivel de insatisfacción del 75%.

También, Bustillos (2014, 2015), en la tesis “Estrategias de gestión para disminuir los tiempos de espera en el servicio de emergencia del Hospital IEES Ambato 2014”. El objetivo general fue elaborar una Estrategia de Gestión para disminuir los tiempos de espera en el Servicio de Emergencia del Hospital de IEES Ambato. Investigación cuali - cuantitativa, método inductivo - deductivo de tipo transversal, con una muestra de 400 pacientes, siendo un muestreo regulado. Conclusiones: Los servicios de emergencia a nivel mundial se caracterizan por estar abarrotadas de pacientes, que en su mayoría no calificarían para ser atendidos por esta área; la desinformación es un factor que incluye en la afluencia de pacientes, desencadenadas disminución de la calidad de la atención y mayores costos sanitarios; los pacientes son categorizados según el triaje de Manchester que establecen 5 prioridades de atención; la mayoría de los pacientes son atendidos las 24 horas categorizados en verde y amarillo; el 33% de los usuarios califican como regular y deficiente; la debida capacitación al personal sobre el sistema de triaje de Manchester mejora su conocimiento y permitirá categorizar a los pacientes.

**La gestión Administrativa es un** conjunto de modos, actividades y mecanismos que permiten utilizar recursos humanos, materiales y financieros de una empresa u organización con la finalidad de lograr los objetivos propuestos, visualizando nuevos escenarios mediante el diagnóstico correcto siendo la esencia para una visión estratégica de cada actividad.

Amaro, (2010) citado por Gil (2016, pág. 19), define la gestión administrativa como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre un tema específico; agrega Alvarado (1999), se refiere que la gestión puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos y procedimientos en el manejo de recursos y desarrollo de las actividades en una organización.

Para el proceso administrativo, podemos hacer referencia de la teoría neoclásica, la propuesta de Fayol relacionado con las funciones del administrador fueron adaptados por los autores neoclásicos (Chiavenato, 2006), donde que planear, organizar, dirigir y controlar de manera integrada forman el proceso administrativo. (pág. 137).

a) Planeación.

Robbins, (1998), dice que la planeación se puede definir con mayor profundidad en términos de si es informal o formal. Los factores primarios que diferencian la planeación formal de la informal son la cantidad de documentación escrita y un marco temporal de varios años.

Para (Chiavenato, 2012), “la planificación es un elemento fundamental para una buena gestión administrativa además de ser un proceso exigente, requiere reflexión, conocimiento, estimaciones, es una manera de reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio, de mirar hacia adelante; esto acompañado del talento humano que viene a ser un factor importante y fundamente en este cambio” (pág. 121).

Por otra parte, Ponce (2000), sostiene que “La planificación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”. (pág. 243).

En ese orden, consideramos a (Terry.), donde indica que “Planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que cree que son necesarias para alcanzar los resultados esperados”

#### b) Organización

Ponce, (2000) define que la “Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados” (pág. 277) Terry (1986), define la organización afirmando que “es el arreglo de las funciones que se estima necesarias para lograr un objetivo y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas” (pág. 300).

(Koontz, O' Donnell) Mencionan: “organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, y coordinar, tanto en sentido horizontal como vertical, toda la estructura de la empresa”.

#### c) Dirección.

Chiavenato (2012), sostuvo; que la dirección, es la tercera función administrativa, sigue a la planeación y a la organización, su papel es poner en acción y dinamizar la empresa; está relacionada con la acción, con la puesta en marcha y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. (pág. 149).

d) Control.

Según Robbins, (1996), el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”. (pág. 654) Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como proyecto. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado que actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada.

Por otro lado, Stoner (1996), define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (pág. 610).

Al respecto Scanlan (2000), sostuvo que el control es importante en la empresa porque mediante el control se pretende verificar que el comportamiento de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados y, en caso contrario, tomar las medidas correctivas. Es, en este sentido, el complemento de la planificación; por cuanto pretende garantizar que aquello que nos comprometimos a hacer de antemano realmente se vaya cumpliendo y, en caso de no ser así, que se realicen las correcciones pertinentes para hacer que los hechos se adecuen a los planes. (pág. 37).

La Administración Pública define varios factores que limitan el actuar del Estado en función de los vertiginoso que resulta la sociedad actual, y los diferentes cambios de procesos existentes en el entorno laboral. Para (Zambrano, M. Y. R.; 2017) La Eficacia consiste en alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas. Para ello, es necesario que la institución cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma oportuna y confiable determinada situación en el momento preciso y la existencia de desvíos respecto a las

metas proyectadas, para medir el grado de eficacia. Para que exista el termino eficacia es necesario que exista un control sobre los procesos y procedimientos que se desarrollan en el entorno del sector público.

Por ello, como objetivo, busca destacar las competencias otorgadas por parte de la Contraloría General del Estado de cada uno de estos países, de manera especial las relacionadas con el control y planificación, con la finalidad de lograr las metas de cada uno de estos estados dentro de la eficiencia, eficacia y calidad de cada una de las actividades, para así mejorar la calidad de vida de la población.

La administración se define como la ciencia que estudia la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos con el propósito de obtener la mayor productividad posible y beneficiar al mayor número de personas (Fontalvo, 2010). Para lo que podemos enunciar que la administración como proceso administrativo, se encarga de trabajar con los diferentes recursos con los que cuenta una organización buscando ser eficientes.

### **La planificación**

Según (Rovere, 2020) la planificación es entendida, como una práctica sistemática y formalizada que consiste en desarrollar análisis dinámicos sobre la realidad, establecer objetivos razonables y diseñar cursos de acción que permitan alcanzar estos objetivos, evaluando ajustadamente sus probables consecuencias.

La eficacia del modelo de la gestión se muestra a través de indicadores que son definidos inicialmente, para ello nos empleamos metas u objetivos para el desempeño y desarrollo administrativo de la institución a través de una planificación para mejorar la calidad de atención ciudadana (Eraso & Chavez, 2017).

La planeación estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. De hecho, el concepto de estrategia y el de planeación están ligados indisolublemente, pues tanto el uno como el otro designan una secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, de tal forma que se puede alcanzar uno o varios objetivos (Mora-Riapira, Vera-Colina, & Melgarejo-Molina, 2015), por lo que la planificación estratégica es un proceso que debe estar presente dentro de toda institución debido a que permite organizar, parametrizar y definir las metas y los

objetivos institucionales, además ayuda en la toma de decisiones sobre la forma como se está actuando y el camino que se debe seguir para lograr los objetivos formulados.

El propósito esencial es la integración eficiente y efectiva de los recursos humanos, físicos y económicos, para lograr una atención óptima de servicios de salud al paciente (Rojas Martinez, Hernandez Palma, & Niebles Nuñez, 2020).

### **Desarrollo Organizacional**

El Desarrollo Organizacional es el instrumento por excelencia quien busca una mayor eficiencia dentro de una empresa para así entender los comportamientos sociales y físicos para obtener las oportunidades de cambio del personal para un buen clima laboral, siendo el Desarrollo Organizacional para (Lugo, 2022) un conjunto de estrategias y cambios planificados en una empresa, en donde el pilar principal es el elemento humano. Éste debe de estar acompañado de herramientas, prácticas y objetivos. Estos van a ayudar a equilibrar la calidad de vida, el sentido de pertenencia, así como alinear los objetivos de la empresa y de los colaboradores para aumentar su productividad. Se trata de fomentar el funcionamiento y crecimiento de la actividad organización.

Por lo tanto, el desarrollo organizacional es una práctica que presta gran atención a las relaciones personales y profesionales. Cómo se desarrollan, en qué contextos y cuáles son los factores que benefician o perjudican a la estructura organizacional, que se basa en las normas y procesos que se implementen en la institución.

Dentro de la gama de tendencias administrativas con que cuentan las instituciones públicas para concretar procesos de cambio y modernización, se encuentra el Desarrollo Organizacional, el cual puede concebirse como aquel de mayor integralidad para poder lograr una organización o reorganización administrativa, revestida de participación, coherencia y apego a la normativa vigente, teniendo muy en claro que el contexto en que se desarrollan dichas instituciones difiere exponencialmente de aquel en que se desenvuelven las empresas privadas. El objetivo será presentar las características que hacen del Desarrollo Organizacional una opción técnica acertada para lograr un mejoramiento tangible en la Administración Pública, en comparación con otras que no comulgan con nuestra realidad jurídico-administrativa (Bolaños Garita, 2011).

El Desarrollo Organizacional **DO** se define como una herramienta de la administración cuyo objetivo principal es propiciar el cambio planeado a fin de mejorar el desempeño en aspectos administrativos, organizacionales, tecnológicos, sociales y culturales; en la función pública podría incrementar la productividad en el caso de que todos los niveles organizacionales converjan, partiendo del diálogo con planteamiento de ideas y sugerencias para el desempeño del trabajo en condiciones satisfactorias en función de sus competencias y obligaciones. Esto quiere decir que, debe existir un planteamiento de objetivos por departamentos comenzando desde quienes los dirigen como autoridades principales hasta la ubicación de los puestos operativos, esto permitirá dividir, agrupar y coordinar las actividades de la organización con la finalidad de crear una cultura organizacional, que va a definir el comportamiento de determinados funcionarios. Las ventajas de este desarrollo puesto en práctica beneficiarán a sus integrantes a plantear en la organización una mejora continua y desarrollo de sus actividades, creará mayor comunicación entre ellos y permitirá identificar las necesidades de la organización. Los representantes del Sistema Administrativo Público deberán crear estrategias de participación de los miembros, especialmente en los ámbitos sociológicos y motivacionales para mejora del ambiente organizacional planteado en el documento como ciencias del comportamiento sin desdeñar herramientas técnicas como las políticas institucionales, las cuales deben ir alineadas obligatoriamente en estos comportamientos.

Por lo tanto, El control se ejerce a través de diferentes mecanismos que no sólo miden el resultado final obtenido, sino que, también, tratan de orientar e influir en que el comportamiento individual y organizativo sea el más conveniente para alcanzar los objetivos de la organización (Blandez, 2016). Se conoce como un control interno a una herramienta, en que la dirección de toda organización tenga una seguridad razonable para el cumplimiento de objetivos institucionales.

También se conoce como la institución integrada por una organización conformada por la rama ejecutiva del poder público y todos tienen como trabajo un cargo al ejercir de las funciones administrativas, o también la prestación de servicios públicos del Estado, siendo el principal interés y prioridad del servidor la atención al usuario, por ello se emplea desde la parte administrativa y de gestión, la elaboración correcta de leyes y procedimientos que ayudan con el mejoramiento del desempeño de la

elaboración de los recursos públicos, conjuntamente se refuerzan los sistemas administrativos vinculados al ciclo de gastos públicos, lo que tiene como resultados mejores plazos de aprobación de recursos asignados, si se habla de procesos críticos de la entidad solo se vinculan los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros.

### **Calidad del servicio**

La Calidad de servicio de salud depende del ambiente laboral que tenga el personal, además deben tener claros los objetivos de la institución; el personal debe sentirse cómodo en su puesto de trabajo para poder dar un buen servicio a los usuarios (Urquiza, 2012).

Para (Suárez Isaqui, Rodríguez Ramos, & Martínez Abreu, 2018) un servicio de calidad además de ser accesible, debe expresar una correspondencia con los avances tecnológicos existentes y contar con personal calificado. Sin embargo, puede ocurrir que servicios que reúnan esas características no produzcan satisfacción en quienes lo reciban a causa de vidas humanas, de insuficiencias en el modo en que se producen la relación con los usuarios. Es por eso que debe existir la voluntad de explorar sistemáticamente esa satisfacción, y es este sentido cierto recurso de la psicología pueden ser de mucha utilidad.

Los servicios ofertados a la ciudadanía deben mantener estrecha relación a los avances tecnológicos, es decir, se debe recurrir a la implementación de la tecnología para brindar mejor servicio, el mismo que sea accesible considerando a los diversos grupos de personas, generando satisfacción, para ello el personal debe estar capacitado para brindar una oportuna ayuda sobre los servicios que brinda determinada institución

Con respecto a la calidad y calidez con la cual se debe brindar el servicio, esta se convierte en una sombra inseparable del acto médico, es así que para (Leal, 2004) el paciente es el escenario perfecto para evaluar la calidad y la calidez de un personal de salud; estas son cualidades que no pueden faltar en los servidores públicos de este sector; son la base para dar una excelente atención a los usuarios que acuden a un hospital.

En la actualidad, los servicios de emergencias en los pacientes tienden a tener inconvenientes al acceso a la atención médica en distintas áreas del hospital, convirtiéndose en un problema de salud pública. La atención al paciente debe ser primordial, para cumplir con sus expectativas y poder dar una buena atención ya que un cliente insatisfecho demuestra una mala atención por parte de la Institución.

Lamentablemente los hospitales públicos no cuentan con los equipos médicos necesarios para abastecer la demanda de los pacientes por falta de recursos económicos y malas administraciones (FARIÑO-CORTEZ, J; CERCADO-MANCERO, A.; VERA-LORENTI, E.; VALLE-FLORES, J.; OCAÑA-OCAÑA, A., 2018)

Para proteger vidas, las clínicas y la salud pública deben reorganizarse para brindar servicios que estén más enfocados en la vida de las personas. Basándose en su propia experiencia como administrador en diversas áreas médicas y miembro destacado del movimiento de reforma de salud brasileño, presenta en su obra una defensa ardiente y reflexiva sobre la necesidad de humanizar los servicios de salud como alternativa a la indiferencia y la insensibilidad de los médicos. al sufrimiento humano. Esto se enmarca en una crítica a las prácticas institucionales burocráticas y a la incapacidad de los dirigentes sindicales para cuestionar el funcionamiento de los servicios públicos, lo que conduce a una recreación del sistema de relaciones de poder al mantener un modelo de atención que no impacta integralmente en la vida de la gente.

La Organización Mundial de la salud menciona que “la calidad de atención en salud consiste en la apropiada ejecución de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la morbilidad, discapacidad y mala nutrición”, así mismo hace referencia a un sistema de calidad en los servicios de salud que debe: “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los conocimientos técnicos del paciente y factores del servicio para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente (OMS, 2001).

La población ha sido golpeada por una pandemia desde sus inicios. Algunos de ellos son especialmente importantes porque los caracteriza la responsabilidad por la muerte y la destrucción. La respuesta de la sociedad humana ante este tipo de amenazas es

que las enfermedades infecciosas altamente contagiosas causan la mayor devastación en la población, tanto por la velocidad con que se presentan como por la mortalidad que provocan, especialmente en la población (Gala, 2005) por tanto la atención al usuario que debe emitir una institución estatal de salud, debe ser de excelencia siendo reciproca y responsable con la sociedad. Es así, que la calidad y seguridad de la atención hoy en día es una prioridad en todo el mundo y en cualquier nivel de asistencia. Principales involucrados y responsables de la calidad y seguridad de la atención podemos destacar tres ámbitos fundamentales: el clínico, el formativo y el del usuario receptor de la atención. Todas las instituciones deberían mantener su personal actualizado en los procesos de atención con apego estricto a los estándares internacionales de calidad y seguridad (Moreno, 2013).

Para generar calidad de servicio es necesario que esta sea medida y valorado en función de los factores que integren el conjunto de servicio, para lo cual un indicador es una variable y de acuerdo a lo que manifiesta (Jimenez Paneque, 2014) pretende reflejar cierta situación y medir el grado o nivel con que ésta se manifiesta, de manera que resulte útil para evaluar cambios en el tiempo y hacer comparaciones en el espacio. Con este enfoque, puede decirse que los indicadores de calidad y eficiencia de la atención sanitaria jugarían el mismo papel que los que utilizan los laboratorios para evitar problemas en el proceso que afecten la calidad de los resultados y se produzca un descalabro en los niveles donde éstos se utilizan.

Los indicadores de calidad de servicio, son una herramienta de medición de la calidad y la eficiencia que se brinda determinado servicio, los mismo que pueden ser reflejados en la satisfacción que presentan los beneficiarios o usuarios que gozan de dicho servicio, para ello se establecen los indicadores para evaluar los cambios y realizar comparaciones, con la finalidad de efectuar procesos de mejora mejorando los resultados en cuanto a la satisfacción de los gozadores de los servicios institucionales.

Uno de los factores a determinar la calidad de servicio, son los tiempos de respuestas, a lo que (Bobadilla Quiroz, 2019) define como la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda, refleja así, velocidad y coordinación con las acciones que se implementan y revisan periódicamente en la organización, el planteamiento de la investigación correlaciona esta capacidad con la administración por objetivos enfocados en el desarrollo

organizacional de una empresa a través de un mejor control de sus áreas, una mejor comunicación y evaluación hacia los colaboradores sobre las meta trazadas para que toda la organización se encamine en un fin en común. El planteamiento del problema referido deriva un comportamiento entre los integrantes de la Empresa (el estudio se realizó con una población de 20 colaboradores de la empresa de Telefónica S.A.) una implementación de objetivos claros y precisos para la consecución de las metas y estrategias de comunicación entre los colaboradores que fomente la participación en las decisiones y metas fomentando así, la capacitación y retroalimentación del personal

La gestión administrativa demuestra su importancia porque se puede administrar como disciplina y como proceso, es importante debido a que sustenta sus bases para la ejecución y retroalimentación a las tareas en una red funcional relacionadas con la finalidad de cumplir objetivos organizacionales. Gil (2016) indica que la gestión administrativa tiene un reto de construir una sociedad mejor con normas sociales adecuadas y con instituciones eficientes. (Universidad Latina de Costa Rica, 2017), indica que para lograr los objetivos organizacionales, la gestión administrativa aplica varios procesos los cuales son: planificación, organización, dirección y control; en estos contextos se busca utilizar los recursos disponibles y los gestores deben estar preparados con conocimientos suficientes para la correcta utilización de los recursos humanos, económicos y materiales de manera eficiente y eficaz. La gestión administrativa es importante debido a que conforma la base sobre las cuales se llevaran a cabo las actividades propias de cada área orientadas a cumplir los objetivos.

Por otra parte, la calidad del servicio en salud ha cobrado protagonismo y de hecho, desde el 2008 ha incorporado programas de calidad de servicios, que permitan mejorar de manera sostenible los estándares de satisfacción de los asegurados con el trato y la atención que reciben de los servicios de EsSalud. Relacionado a los estudios que han permitido medir la calidad del servicio en el sector salud, se presentaron aplicaciones de las diversas dimensiones de la escala Servqual.

Servicio, es el acto y el efecto de servir y que vincula al bienestar físico y psicológico de una persona. En ese sentido el servicio de salud son prestaciones de atención sanitaria que se articulan con otros sistemas orientados al cuidado de

la salud de las personas. (Pérez Porto & Merino, 2014).

De acuerdo con el Ministerio de Salud – Chile (2019), el servicio de salud es la articulación, gestión y desarrollo de la red asistencial correspondiente, para la ejecución de las acciones integradas de fomento, protección y recuperación de la salud, como también la rehabilitación y cuidado paliativo de las personas enfermas.

El servicio de salud considera la existencia de tres dimensiones.

a) Dimensión humana.

Es un aspecto fundamental, la satisfacción se produce cuando el usuario valora el servicio, la forma de ser tratado en manera eficiente sin ignorar el papel de la salud en la vida humana y la oportunidad del individuo para alcanzar una vida sana, sin enfermedades y sufrimientos evitables ni mortalidad prematura. (Sen, 2002). En este contexto el médico debe conocer al paciente.

b) Dimensión técnica científica.

Se precisa calificar la satisfacción debido a un ambiente determinado con los recursos que están disponibles.

c) Dimensión entorno

Está referida a las facilidades que la institución dispone para “mejorar la prestación de los servicios y que generen un valor agregado para el usuario”. (Ramírez, 2016, pág. 22).

Para el ministerio de salud, la necesidad del paciente es vital y la calidad depende de la interacción con el personal de salud, de atributos del tiempo de espera, buen trato, privacidad, accesibilidad de la atención, y servicio acorde con sus necesidades. (Gil, 2016, pág. 29).

La calidad depende de la percepción de las personas, en ese sentido hablar de calidad es un tema subjetivo. En el área de salud es relevante el tema de calidad, donde que el usuario no sólo incluye la satisfacción del servicio, sino que mejora la calidad de vida, la extiende o en otros casos evita la muerte. Bajo el presente contexto el usuario del servicio de salud es quien define la calidad de acuerdo a su percepción, partiendo de lo que espera recibir, con “atención adecuada, oportuna con competencia profesional, seguridad y respeto a la ética de la práctica médica” (UIV,

2018), incluye unacomunicación fluida y clara, ambientes confortables, y trato digno, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio de salud.

En el servicio de salud la calidad significa no cometer fallas y errores, porque está de por medio la vida de las personas.

### Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS O PREGUNTAS
<b>VARIABLES INDEPENDIENTE:</b>  <b>Gestión Administrativa</b>	La Gestión determina la planificación inicial de la organización en pos de obtener los resultados previstos y esperados por la organización, siendo la gestión la estructura adecuada para el desarrollo de las actividades	<b>Planeación</b>	Nivel de charlas de capacitación	Existen programas de capacitación en la institución
			Grado de disponibilidad del personal del hospital	Nivel de porcentaje del personal apropiado para el servicio
				Existe personal idóneo en las áreas de trabajo
		<b>Organización</b>	Conjunto de objetivos planificados	Nivel de cumplimiento de los objetivos
Organización de equipos de trabajo	Los equipos de trabajos se encuentran dosificados en relación a las tareas entregadas			

				El presupuesto asignado a la institución es ejecutado según lo planeado		
		Dirección	Grado en que las funciones de cada empleado se encuentran definidas con precisión.	El personal es el idóneo para desempeñar las funciones		
			Grado en que la autoridad se encuentra delegada en relación a la jerarquía del cargo.	La autoridad tiene el perfil adecuado para el liderazgo		
		Control	Grado en que el liderazgo genera influencia en el grupo de trabajo.	Distribución adecuada de las actividades		
				Genera motivación y estimula para la consecución de los objetivos		
			Nivel de liderazgo para cumplir los objetivos planteados.	Existe acompañamiento en el desarrollo de las actividades del personal		
			Nivel de supervisión en el personal de seguridad	Procesos de control de cumplimiento de políticas en el personal de seguridad		
		VARIABLES DEPENDIENTE: Calidad de Servicio	Es el resultado de las acciones que realiza la institución pública en vista de satisfacer las necesidades que indican los ciudadanos. Se considera todo el proceso de ejecución en función de brindar la atención al usuario está relacionada con el respeto que se le puede dar al cliente	Elementos Tangibles	Instalaciones e infraestructura	
					Limpieza de las instalaciones	

			Insumos medicos	
		<b>Fiabilidad</b>	Tiempo de atención	
			Personal de confianza	
		<b>Capacidad de respuesta</b>	Disponibilidad de personal medico	
			Respuestas oportunas	
		<b>Seguridad</b>	Solución apropiada	
			Capacidad de resolver problemas	
			Espacio para la atención apropiada	

		<b>Empatia</b>	Atención al personal	
			Atención por parte de la seguridad	
			Atención individualizada	

## **METODOLOGIA**

Es indispensable definir las dos variables que se analizan en este trabajo, nos referimos a la calidad de servicios y la gestión administrativa, por tal motivo, se hace referencia a que la calidad de servicios está referida al servicio del paciente en un hospital, obtenida mediante evidencias de la práctica médica y, servir de manera útil y confiable. “La calidad como atributo del que cada persona posee en cuanto a sus intereses, costumbres y nivel educacional entre otros factores”. (Salinas Muñiz, Echeverría Vásquez, & Cedillo Fajardo, 2019).

Mientras, la gestión de procesos administrativos es una necesidad óptima de los procesos administrativos hospitalarios, para que la calidad sea un referente valorativo de la percepción que tiene el usuario (Polo Camacho, 2018, pág. 16).

Las técnicas y métodos utilizados ayudan a identificar la relación adquirida entre la administración y la calidad de los servicios de salud, que puede ser aplicada a otros centros de atención de salud. Considerando la posibilidad de ayudar a resolver problemas de gestión y mejorar la productividad, la utilidad de la investigación afecta los intereses de los usuarios, ya que la organización es importante para coordinar las actividades de los equipos de trabajo. El estudio de la administración y calidad de los servicios de salud en el Hospital Básico del cantón Baba, es conveniente porque determinar su relación implica conocer las condiciones en que se manejan estos centros y cómo atienden a los pacientes y usuarios. Los resultados permiten optimizar la calidad del servicio y permiten el desarrollo de la acción social desde la perspectiva del usuario en beneficio de quienes se beneficiarán de la mejora de la calidad.

El diseño, “se refiere al plan o estrategias concebida para responder a las preguntas de investigación”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1998). La presente investigación es de tipo no experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables, “se observan fenómenos tal como se encuentran en su estado natural”, (Carrasco, 2006, pág. 72); estudio correlacional porque pretende asociar variables y medir en términos estadísticos. (Hernández - Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 109).

### **Población y muestra**

El Hospital Básico del cantón Baba tiene como servicio brindar cobertura de salud a

todos los ciudadanos que residen en la ciudad y también a las afuera del mismo o en su entorno de influencia, por tal razón, la población no es un número determinado o específico, sin embargo, para la investigación se considera la cantidad de usuarios atendidos por día, en el área de ambulatorio, emergencia y citas médicas programadas. Se excluye para el presente estudio las hospitalizaciones temporales puesto que es un área compleja de determinar cantidades aproximadas, y se desea tener un margen de error mínimo, además dicha área es de poca incidencia en la cantidad de elementos.

Al día se atienden aproximadamente 120 pacientes, por ello es la cantidad de elementos que se considera para la muestra, la misma que es tomada en el transcurso de 5 días de la semana, con la finalidad de manejar una tendencia en relación a la realidad del Hospital.

Muestra: 120 usuarios

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, al respecto, Fridias (2006), define la encuesta “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”. (pág. 72).

Como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que “es una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel con una serie de preguntas, (pág. 74).

### **Instrumento**

Se utiliza un cuestionario de preguntas y que a través de una encuesta estructurada se recopila información pertinente para el posterior análisis.

El cuestionario utilizado para medir la gestión administrativa y otro para medir la calidad de servicio consideran las siguientes escalas:

1: Nunca

2: casi nunca

3: a veces

4: casi siempre

5: Siempre

### Fiabilidad del instrumento

El instrumento se sometió a la revisión y análisis de expertos en el tema, quienes valoraron de la siguiente forma a cada una de sus categorías: Congruencia, amplitud, Redacción, claridad y precisión, pertinencia, emitiendo un resultado del 84,2%.

Tabla 1 Juicio de expertos

INDICADORES	CRITERIOS	JUICIO DE EXPERTO			
		Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
Congruencia de ítems	Si existe relación entre las preguntas	80.00%	87.00%	88.00%	85.00%
Amplitud de contenido	Si el contenido de las preguntas está comprensible	82.00%	86.00%	84.00%	84.00%
Redacción de los ítems	Si está expresada con claridad las preguntas	83.00%	84.00%	84.00%	83.67%
Claridad y precisión	Están formulado con lenguaje apropiado	85.00%	84.00%	82.00%	83.67%
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación	85.00%	86.00%	83.00%	84.67%
Promedio de % de puntuación asignada por expertos.		83.00%	85.40%	84.20%	84.20%

Fuente: Valoración de expertos

También se generó una prueba piloto con 15 elementos para validación de forma estadística, a través del Alfa de Cronbach y que se generó el siguiente resultado:

### Resultados de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	20

En función del valor obtenido, y al ser superior a 0,7 se puede determinar que el instrumento es útil y medirá lo que debe medir, por ello es considerado como confiable, puesto que el resultado es del 81%. Esto es considerado para el instrumento que recopila información de la Gestión Administrativa.

### Resultados de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	20

En función del valor obtenido 0,839 y ser superior a 0,7 se puede determinar que el instrumento es altamente confiable, esta valoración es considerado para el instrumento que valora la Calidad de Servicio.

## RESULTADOS

A continuación, se analiza la información relacionada al cuestionario vinculado en la Gestión Administrativa.

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Planean charlas en los centros educativos de su zona en beneficios de los alumnos	1	9	62	30	18	<b>120</b>
	0,83%	7,50%	51,67%	25,00%	15,00%	<b>100%</b>
Disponen de programas de salud para prevención de enfermedades	3	10	43	37	27	<b>120</b>
	2,50%	8,33%	35,83%	30,83%	22,50%	<b>100%</b>
Planean campañas de salud con promotores para identificar problemas de salud	2	10	55	38	15	<b>120</b>
	1,67%	8,33%	45,83%	31,67%	12,50%	<b>100%</b>
Disponen de personal suficiente para la mejora de la atención	3	7	59	40	11	<b>120</b>
	2,50%	5,83%	49,17%	33,33%	9,17%	<b>100%</b>
Planean estimular el hábito alimenticio de forma nutricional	1	7	77	20	15	<b>120</b>
	0,83%	5,83%	64,17%	16,67%	12,50%	<b>100%</b>

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
-----------	-------	------------	---------	--------------	---------	-------

En la sala de espera hay personal que le brinda charlas de temas de salud.	3	24	19	66	8	<b>120</b>
	2,50%	20,00%	15,83%	55,00%	6,67%	<b>100%</b>
Organizan campañas de salud	1	64	7	30	18	<b>120</b>
	0,83%	53,33%	5,83%	25,00%	15,00%	<b>100%</b>
Organizan campañas de salud externos para beneficiar a más usuarios	2	16	68	16	18	<b>120</b>
	1,67%	13,33%	56,67%	13,33%	15,00%	<b>100%</b>
Organizan programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis)	2	20	59	19	20	<b>120</b>
	1,67%	16,67%	49,17%	15,83%	16,67%	<b>100%</b>
Establecen un orden adecuado para la obtención de citas	4	20	70	14	12	<b>120</b>
	3,33%	16,67%	58,33%	11,67%	10,00%	<b>100%</b>

<b>Preguntas</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
Se perciben conflictos entre los miembros del personal de la institución	3	80	19	10	8	<b>120</b>
	2,50%	66,67%	15,83%	8,33%	6,67%	<b>100%</b>
Existen dificultades al sacar la cita	4	42	56	11	7	<b>120</b>
	3,33%	35,00%	46,67%	9,17%	5,83%	<b>100%</b>
Se observa al director del Hospital cuando se realizan campañas saludables	2	16	12	81	9	<b>120</b>
	1,67%	13,33%	10,00%	67,50%	7,50%	<b>100%</b>
El personal cumple con su rol dentro del Hospital	3	14	9	90	4	<b>120</b>
	2,50%	11,67%	7,50%	75,00%	3,33%	<b>100%</b>
Tiene problemas con el personal del Hospital	1	10	69	27	13	<b>120</b>
	0,83%	8,33%	57,50%	22,50%	10,83%	<b>100%</b>

<b>Preguntas</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
El personal de salud llega a tiempo a su turno	1	8	55	43	12	<b>120</b>
	0,83%	6,67%	45,83%	35,83%	11,00%	<b>100%</b>
Hay un control adecuado al momento de sacar citas	11	50	46	8	5	<b>120</b>
	9,17%	41,67%	38,33%	6,67%	4,17%	<b>100%</b>
El Hospital está abierto a la hora señalada	3	10	14	77	16	<b>120</b>
	2,50%	8,33%	11,67%	64,17%	13,33%	<b>100%</b>
El personal del Hospital está debidamente uniformado	3	8	64	28	17	<b>120</b>
	2,50%	6,67%	53,33%	23,33%	14,17%	<b>100%</b>
El personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada	3	7	60	28	22	<b>120</b>
	2,50%	5,83%	50,00%	23,33%	18,33%	<b>100%</b>

A continuación, se estructura una condensación de la escala utilizada en la recopilación y análisis de resultados, para una mejor demostración de los resultados.

- 1: Nunca  
 2: casi nunca Deficiente (1,2)  
 3: a veces Regular (3)  
 4: casi siempre Bueno (4,5)  
 5: Siempre

De acuerdo al análisis de las cuatro dimensiones revisada para la Gestión Administrativa se detalle el siguiente cuadro:

Tabla 2 Análisis de la relación entre dimensiones

Dimensión	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Planeación	12	10.5%	76	63.8%	12	25.7%	120	100.0%
Organización	14	12.3%	75	62.5%	11	25.2%	120	100.0%
Dirección	14	12.6%	75	62.5%	11	24.9%	120	100.0%
Control	16	13.9%	74	61.2%	11	24.9%	120	100.0%
<b>Total</b>							<b>120</b>	<b>100.0%</b>

### Análisis de la Calidad del servicio

Tabla 3 Elementos tangibles

Preguntas	Nada satisfactorio	Poco Satisfactorio	Medianamente	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Las instalaciones físicas (edificio en general, oficinas, pasillos, sala de espera) tienen una apariencia agradable	4 3,33%	14 11,67%	54 45,00%	45 37,50%	3 2,50%	<b>120</b> <b>100%</b>
La limpieza de los ambientes es impecable	3 2,50%	15 12,50%	25 20,83%	48 40,00%	29 24,17%	<b>120</b> <b>100%</b>
La presentación del personal es excelente.	2 1,67%	8 6,67%	23 19,17%	59 49,17%	28 23,33%	<b>120</b> <b>100%</b>
Los elementos materiales como, carteles, folletos, señalización, hojas informativas son visiblemente atractivos y comprensibles	1 0,83%	3 2,50%	26 21,67%	53 44,17%	37 30,83%	<b>120</b> <b>100%</b>

Tabla 4 Fiabilidad

<b>Preguntas</b>	<b>Nada satisfactorio</b>	<b>Poco Satisfactorio</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Muy satisfactorio</b>	<b>Total</b>
El tiempo de espera desde su llegada al Hospital hasta su atención es corto	14	31	50	22	3	<b>120</b>
	11,67%	25,83%	41,67%	18,33%	2,50%	<b>100%</b>
Cumplen con la fecha y hora las citas programadas	15	36	39	24	6	<b>120</b>
	12,50%	30,00%	32,50%	20,00%	5,00%	<b>100%</b>
La secuencia y continuidad de las atenciones es apropiada	16	29	45	19	11	<b>120</b>
	13,33%	24,17%	37,50%	15,83%	9,17%	<b>100%</b>
El Personal del Hospital trasmite alto grado de confianza al usuario	8	16	35	49	12	<b>120</b>
	6,67%	13,33%	29,17%	40,83%	10,00%	<b>100%</b>

Tabla 5 Calidad de respuesta

<b>Preguntas</b>	<b>Nada satisfactorio</b>	<b>Poco Satisfactorio</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Muy satisfactorio</b>	<b>Total</b>
El tiempo de espera para pedir cita u otro servicio es breve	3	80	19	10	8	<b>120</b>
	2,50%	66,67%	15,83%	8,33%	6,67%	<b>100%</b>
El personal médico siempre esté dispuesto a resolver las preguntas e inquietudes del usuario.	13	38	45	15	9	<b>120</b>
	10,83%	31,67%	37,50%	12,50%	7,50%	<b>100%</b>
El personal médico siempre agiliza su trabajo para atender en el menor tiempo posible	14	30	45	24	7	<b>120</b>
	11,67%	25,00%	37,50%	20,00%	5,83%	<b>100%</b>
Las respuestas a las quejas o reclamos del usuario son oportunas.	17	29	47	23	4	<b>120</b>
	14,17%	24,17%	39,17%	19,17%	3,33%	<b>100%</b>

Tabla 6 Seguridad

<b>Preguntas</b>	<b>Nada satisfactorio</b>	<b>Poco Satisfactorio</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Muy satisfactorio</b>	<b>Total</b>
La solución dada por el personal de salud a las necesidades del usuario es apropiada	5	11	49	42	14	<b>120</b>
	4,17%	9,17%	40,83%	35,00%	11,00%	<b>100%</b>
La sala de atención donde ubican al usuario es la apropiada	6	20	37	42	15	<b>120</b>
	5,00%	16,67%	30,83%	35,00%	12,50%	<b>100%</b>
El personal del Hospital tiene toda capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario	3	13	45	39	20	<b>120</b>
	2,50%	10,83%	37,50%	32,50%	16,67%	<b>100%</b>
El personal del Hospital responde apropiadamente a las inquietudes del usuario	4	14	42	41	19	<b>120</b>
	3,33%	11,67%	35,00%	34,17%	15,83%	<b>100%</b>

Tabla 7 Empatía

<b>Preguntas</b>	<b>Nada satisfactorio</b>	<b>Poco Satisfactorio</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Muy satisfactorio</b>	<b>Total</b>
El trato dado al usuario por parte del personal del Hospital es excelente	6	18	26	48	22	<b>120</b>
	5,00%	15,00%	21,67%	40,00%	18,33%	<b>100%</b>
El trato dado al usuario por parte del personal de seguridad del Hospital es excelente	10	14	32	39	25	<b>120</b>
	8,33%	11,67%	26,67%	32,50%	20,83%	<b>100%</b>
La atención a las necesidades individuales de los usuarios es excelente	12	19	45	34	10	<b>120</b>
	10,00%	15,83%	37,50%	28,33%	8,33%	<b>100%</b>
La comprensión del personal del Hospital a las necesidades y sentimientos del	13	21	42	31	13	<b>120</b>
	10,83%	17,50%	35,00%	25,83%	10,83%	<b>100%</b>

usuario es excelente						
----------------------	--	--	--	--	--	--

De la misma forma como en la variable anterior, se estructura una condensación de la escala utilizada en la recopilación y análisis de resultados, para una mejor demostración de los resultados.

- 1: Nada satisfactorio
- 2: Poco satisfactorio                      Deficiente (1,2)
- 3: Medianamente                              Regular (3)
- 4: Satisfactorio                                Bueno (4,5)
- 5: Muy satisfactorio

De acuerdo al análisis de las cuatro dimensiones revisada para la Calidad de servicio se detalle el siguiente cuadro:

Tabla 8 Estimación de calidad de servicios

Dimensión	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Elementos tangibles		9.2%	68.0		22.8		120	100.0
			%		%			%
Fiabilidad		9.7%	74.3		16.0		120	100.0
			%		%			%
Capacidad de respuesta		5.5%	77.7		16.8		120	100.0
			%		%			%
Seguridad		7.9%	79.2		12.9		120	100.0
			%		%			%
Empatía		8.9%	69.1		22.0		120	100.0
			%		%			%
Total							120	100.0
								%

## CONCLUSIONES

A nivel de objetivo general se concluye con un nivel de confianza del 95%, que “Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios del Hospital Básico del cantón Baba en el periodo – 2021”, de acuerdo con la estadística de prueba  $\tau$ -B (Calculado) = 8,630, p-valor = 0.000 < 0,05; la gestión administrativa es regular en 62,5% y la calidad de servicio es regular en 73,8%.

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, “Existe relación directa entre la planeación y la calidad de los servicios del Hospital Básico del cantón Baba”, de acuerdo con la estadística de prueba  $\tau$ -B (Calculado) = 6,443, p-valor = 0.000 < 0,05; la planeación es regular en 63,8%.

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, “Existe relación directa entre la organización y la calidad de los servicios de salud del Hospital Básico del cantón Baba”, de acuerdo con la estadística de prueba  $\tau$ -B (Calculado) = 7,432, p-valor = 0.000 < 0,05; la organización es regular en 62,4%.

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, “Existe relación directa entre la dirección y la calidad de los servicios del Hospital Básico del cantón Baba”, de acuerdo con la estadística de prueba  $\tau$ -B (Calculado) = 5,672, p-valor = 0.000 < 0,05; la dirección es regular en 62,4%.

Además, es necesario mejorar los tiempos de respuestas en la gestión de solicitudes de los usuarios, puesto que existe un nivel bajo de satisfacción del usuario.

Finalmente, la imagen institucional del Hospital debe ser explotada en función del servicio que presta, existen criterios alentadores en lo relacionado a la práctica y experiencia de los médicos, sin embargo la gestión administrativa no es muy visible por tal, los usuarios desconocen muchos avances en relación a procesos y mejora en la atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Asociación Médica Mundial. (5 de 5 de 2017). Declaración de Helsinki de la AMM-principios éticos para las investigaciones médicas en Seres Humanos. Osla -Noruega. Recuperado el 20 de 9 de 2019, de <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

Ávila Bustos, T. X. (2016). *Calidad de la atención de los servicios de salud desde la optica del usuario en el centro de San Vicente de Paul de la ciudad de las esmeraldas*. Esmeralda - Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>

Bustillos Maldonado, E. I. (2015). Estrategias de gestión para disminuir los tiempos de espera en el servicio de emergencia del Hospital IESS Ambato 2014. (displace.edu.ec, Ed.) Ambato - Ecuador: Univeridad regional autonmade los andes. Recuperado el 9 de 9 de 2019, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/495>

Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas servqual modificadas para medir satisfacción de usuarios externos en servicio de salud. (R. m. Herediana, Ed.) 23(2). Recuperado el 9 de 9 de 2019, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003)

Cabrera Cecilo, N., & Huaman Sánchez, L. (2018). *Gestión Administrativa y calidad de servicios en la Red Salud de Ambo. Huanuco, 2018*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33452>

- Campos Murillo, N. E. (12 de 2014). Plan de gestión administrativo del talento humano en el hospital maternidad Babahoyo. (desplace.unidades.ec, Ed.)Universidad Autonoma de los Andes. Recuperado el 9 de 9 de 2019, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1949>
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima Peru: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México D.C.: McGrawHill. Recuperado el 3 de 10 de 2019
- Coral, Y. (2008). Validez y Confiabilidad de los instrumentos de Investigación para la recolección de datos. Recuperado el 20 de 9 de 2019, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Fridias G., A. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología Científica*. Caracas - Venezuela: Episteme.
- Gil Zamora, C. A. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016*. Juanjui: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1255>
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación* (Primera Edición ed.). México : McGraw-Hill Interamericana Editores S.A- de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ibarra, A. y. (Octubre de 2015). "La Calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quino". Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe › bitstream › handle › UCV › montoya\\_ve](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/montoya_ve)
- Luna Cárdenas, J. Y. (2017). Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud de Picota 2w017. Picota - San Martín: Universidad César

Vallejo. Recuperado el 9 de 9 de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/858>

Ministerio de Salud - Chile. (2019). Servicio de Salud. MINSAL. Recuperado el 3 de 10 de 2019, de <https://www.minsal.cl/servicios-de-salud/>

Montoya Vega, E. N. (2017). La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas - 2017. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12765>

Moreira Espinoza, B. A. (2018). *Gestión del servicio de emergencia del centro de salud Tipo C del Cantón Buena Fé de la provincia de Los Ríos y satisfacción del usuario externo*. Cantón de Buena Fé - De los Ríos - Ecuador: UNIANDES. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7657>

Ocampo Guerrero, L. E., & Valencia Concha, S. T. (2017). *Gestión administrativa y la Calidad de servicio al usuario en la red asistencial EsSalud - Tumbes 2016*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>

Organización Panamericana de la Salud. (2017). Acceso a servicios de salud integrales, equitativos y de calidad. Obtenido de [https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post\\_type=post\\_t\\_es&p=311&lang=es](https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_type=post_t_es&p=311&lang=es)

Orihuela Flores, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacutec de la RED de Salud Ventanilla - 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe > bitstream > handle > UCV > Orihuela\\_FJ](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/Orihuela_FJ)

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). Servicio de Salud. WordPress. Recuperado el 2 de 10 de 2019, de <https://definicion.de/servicios-de-salud/>

- Polo Camacho, M. J. (2018). Gestión administrativa pública y su relación con la calidad de los procesos administrativos en el personal de administración eel Hospital Hipólito Uhanue de Tacna 2018hospitl. Tàcna - Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 12 de 9 de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33043>
- Ramírez Saavedra, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Yurimaguas - Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 8 de 8 de 2019, de [http://www.repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf](http://www.repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf)
- Salinas Muñiz, K., Echeverría Vásquez, H., & Cedillo Fajardo, M. (2019). Valoración del servicio al asegurado en la mejora de la. *Visionario Digital*, 213-227. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4673>
- Sausa, M. (2 de 9 de 2017). Servicio de salud presentan mas de 47 mil reclamos en lo que va del año. Lima Perú: Perú21. Recuperado el 16 de 9 de 2019, de <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>
- Sy Corvo, H. (2017). Gestión administrativa: Funciones y Procesos. lifeder.com. Recuperado el 9 de 9 de 2019, de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Tola Castillo, I. L. (2 de 4 de 2015). Influencia de la Gestión Administrativa en los servicios de salud de los Hopsitalers III EsSSALUD en la Región Puno 2012. Juliaca - Puno: Universida Nacional Nestor Cáceres Velásquez. Recuperado el 9 de 9 de 2019, de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/348>
- UIV. (22 de 5 de 2018). Importancia de la calidad en la atención en los

servicios de salud. México: UIV. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de [https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion- en-los-servicios-de-salud/](https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/)

Universidad Latina de Costa Rica. (2017). Importancia de la gestión administrtrativa en una empresa. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de [https://i.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa- en-una-empresa](https://i.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-en-una-empresa)

## ANEXOS

### Anexo 3. Instrumentos de recopilación de información

Universidad Estatal de Milagro

Dirección de Posgrados

Este documento posee la finalidad de recopilar información relacionada a la gestión administrativa del Hospital Básico del cantón Baba, es importante que el usuario lea atentamente cada pregunta, y marca con una (X) en el casillero numerado, la respuesta que estima adecuada según la siguiente escala: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

Tabla 9 Instrumento para recopilar información relacionada a la Gestión Administrativa

Items	Dimensión/Indicadores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Planeación					
1.	Planean charlas en los centros educativos de su zona en beneficios de los alumnos					
2.	Disponen de programas de salud para prevención de enfermedades					
3.	Planean campañas de salud con promotores para identificar problemas de salud					
4.	Disponen de personal suficiente para la mejora de atención					
5.	Planean estimular el hábito alimenticio de forma nutricional					
	Organización					
6.	En la sala de espera hay personal que le brinda charlas de temas de salud.					
7.	Organizan campañas de salud					
8.	Organizan campañas de salud externos para beneficiar a más usuarios.					
9.	Organizan programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis)					
10.	Establecen un orden adecuado para la obtención de citas.					
	Dirección					
11.	Se perciben conflictos entre los miembros del personal de la institución					
12.	Existen dificultades al sacar la cita					
13.	Se observa al director del CAP cuando se realiza campañas saludables					

14.	El personal cumple con su rol dentro del CAP					
15.	Tiene problemas con el personal del CAP					
	Control					
16.	El personal de salud llega a tiempo a su turno					
17.	Hay un control adecuado al momento de sacar citas					
18.	El CAP está abierto a la hora señalada					
19.	El personal del CAP está debidamente uniformado					
20.	El personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada					

## Universidad Estatal de Milagro

### Dirección de Posgrados

Este documento posee la finalidad de recopilar información relacionada a la gestión administrativa del Hospital Básico del cantón Baba, es importante que el usuario lea atentamente cada pregunta, y marca con una (X) en el casillero numerado, la respuesta que estima adecuada según la siguiente escala: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

Tabla 10 Instrumento para recopilar información relacionada a la Calidad del servicio

Items	Dimensión/Indicadores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Elementos tangibles					
1.	Las instalaciones físicas (edificio en general, oficinas, pasillos, sala de espera) tienen una apariencia agradable.					
2.	La limpieza de los ambientes es impecable.					
3.	La presentación del personal es excelente.					
4.	Los elementos materiales como, carteles, folletos, señalización, hojas informativas son visiblemente atractivos y comprensibles.					
	Fiabilidad					
5.	El tiempo de espera desde su llegada al Hospital hasta su atención es corto.					
6.	Cumplen con la fecha y hora las citas programadas.					
7.	La secuencia y continuidad de las atenciones es apropiada.					
8.	El Personal del Hospital transmite alto grado de confianza al usuario.					
	Capacidad de respuesta					
9.	El tiempo de espera para pedir cita u otro servicio es breve.					
10.	El personal médico siempre está dispuesto a resolver las preguntas e inquietudes del usuario.					
11.	El personal médico siempre agiliza su trabajo para atender en el menor tiempo posible.					
12.	Las respuestas a las quejas o reclamos del usuario son oportunas.					
	Seguridad					
13.	La solución dada por el personal de salud a las necesidades del usuario es apropiada.					

14.	La sala de atención donde ubiquen al usuario es la apropiada.					
15.	El personal del Hospital tiene toda capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario					

Ítem s	Dimensión/Indicadores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16.	El personal del Hospital responde apropiadamente a las inquietudes del usuario					
	Empatía					
17.	El trato dado al usuario por parte del personal del Hospital es excelente.					
18.	El trato dado al usuario por parte del personal de seguridad del Hospital es excelente.					
19.	La atención a las necesidades individuales de los usuarios es excelente.					
20.	La comprensión del personal del Hospital a las necesidades y sentimientos del usuario es excelente.					