



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Saavedra Chichande, Johanna Dennisse (orcid.org/0000-0002-3802-4919)

ASESORES:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

Mg. Zubieta Peña, Arturo Rodrigo (orcid.org/0000-0003-3212-3331)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, a mis sobrinos, a mis hermanos, a mis abuelos en el cielo, a mi familia en general y a toda aquella persona que considere mi trayectoria académica y profesional como inspiración y ejemplo a seguir.

Agradecimiento

A Dios, mis padres y hermanos; por y para ellos todo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra, muestreo	20
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Cruce entre gestión administrativa y calidad de atención.</i>	24
Tabla 2 <i>Cruce entre la gestión administrativa y la confiabilidad del personal.</i>	25
Tabla 3 <i>Cruce entre la gestión administrativa y la tangibilidad.</i>	26
Tabla 4 <i>Cruce entre la gestión administrativa y empatía.</i>	27
Tabla 5 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general</i>	30
Tabla 6 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	30
Tabla 7 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1</i>	31
Tabla 8 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1</i>	31
Tabla 9 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2</i>	32
Tabla 10 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2</i>	32
Tabla 11 <i>Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3</i>	33
Tabla 12 <i>Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3</i>	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Diseño de investigación</i>	18
Figura 2 <i>Descriptivo gestión administrativa y calidad de atención.</i>	24
Figura 3 <i>Descriptivo de la gestión administrativa y la confiabilidad</i>	25
Figura 4 <i>Descriptivo de la gestión administrativa y la tangibilidad</i>	26
Figura 5 <i>Descriptivo de la gestión administrativa y empatía</i>	27

Resumen

En esta investigación el objetivo fue determinar el efecto de la gestión administrativa sobre la calidad de atención por parte del personal del área de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023; fue de tipo aplicada, nivel explicativo, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, diseño no experimental correlacional causal de corte transversal. Se obtuvo como resultados que la gestión administrativa tiene incidencia sobre las tres dimensiones de la calidad de atención estudiadas: confiabilidad con la cual presentó una significancia es ,000 y el valor de Pseudo R2 mayor al 51%, tangibilidad con la cual presentó una significancia <0,005 y mayor al 39% , empatía una significancia de <,001 y un Pseudo R2 mayor a 42% y se concluyó que la gestión administrativa sí tiene influencia sobre las dimensiones confiabilidad, tangibilidad y empatía de la calidad de atención del personal de farmacia.

Palabras clave:

Gestión administrativa, Calidad, Gestión de la calidad

Abstract

This research aimed to determine the effect of administrative management on the quality of care by the staff of the pharmacy area of a hospital in Guayaquil, 2023; It was applied type, explanatory level, quantitative approach, hypothetical deductive method, cross-sectional causal correlational non-experimental design. It was obtained as results that the administrative management has an incidence on the three dimensions of the quality of care studied: reliability with which it presented a significance is .000 and the value of Pseudo R2 greater than 51%, tangibility with which it presented a significance < 0.005 and greater than 39%, empathy a significance of $<.001$ and a Pseudo R2 greater than 42% and it was concluded that administrative management does have an influence on the reliability, tangibility and empathy dimensions of the quality of care of pharmacy personnel.

Keywords:

Administrative management, Quality, Quality management

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en las farmacias a nivel internacional fue una de las tantas aristas de la salud que precisaron mucha atención, pues de ella dependía que los establecimientos de salud que brindaban atención farmacéutica lograran su objetivo principal que fue conseguir que todas las personas que hacían uso de ese servicio obtuvieran acceso de forma eficaz, segura, a tiempo y sin interrupciones a los medicamentos que requerían según sus necesidades; así mismo con el avanzar del tiempo la farmacia hospitalaria transformo de forma acelerada su significación y progreso competitivo. Han dejado de ser procuradores de la adquisición, preparación y dispensación de medicinas, desplegando su actividad en nosocomios donde pocos los ubicaban, y aumentaron sus espacios y tributos internos y externos al hospital, (Molero y Acosta, 2020).

No fue solo un problema de América Latina, pues también lo fue de las naciones en rutas de progreso; pues la gestión administrativa en las farmacias personificó una obligación para los gobiernos y los representantes del sector privado, los mismos que tuvieron recursos estrictamente para tratar de practicar los estándares internacionales de atención médica. Por tal motivo fue de vital importancia realizar un análisis a profundidad del rol que cumplía la industria farmacéutica en la solución de ambos desafíos para vislumbrar de qué manera las personas se estaban favoreciendo de los medicamentos innovadores (Chacon, 2020). En los establecimientos de salud la percepción de atención en Latinoamérica siempre fue uno de los puntos críticos pues cada año en América mueren alrededor de 8 millones de individuos por padecimientos los cuales pudieron haber sido tratadas a tiempo y evitar el fatal final, la baja calidad de atención asistencial fue también la principal causa de pérdidas económicas, todo esto se pudo evitar si otra hubiese sido la realidad pero para mejorar el nivel de calidad se debía de empezar a reformar desde las bases legales que regían a los sistemas de salud, mejorar los lineamientos y lograr que se cubra de manera oportuna y eficaz las necesidades bajo todo contexto asegurando elevar la calidad de existencia de los usuarios (Margaret et al, 2018).

En Ecuador la calidad de la atención a usuarios brindada por los trabajadores de salud se lo puede considerar como deficiente; todo esto es el fiel resultado de

que no se priorizó la acción de identificar puntualmente los causales que estaban quebrantando la calidad de la atención; se pudo evidenciar que el agrado de los usuarios en el Ecuador es de nivel medio y bajo, siendo la confiabilidad y empatía quienes presentaron los valores más bajos respecto a la calidad de los servicios según la tangibilidad (Urquiza et al, 2022).

En Guayaquil la gestión administrativa en el área de farmacia fue una tarea que estuvo a cargo de los Químicos/Bioquímicos Farmacéuticos que se encontraban al mando de las farmacias; su máximo ente regulador fue el Ministerio de Salud Pública en conjunto a Contraloría General del Estado. Esta gestión amerita mucha vigilancia de cerca en todos los procesos que esta incluye, también se ha buscado inyectar el presupuesto necesario para poder contar con el recurso humano/material y poder llevar a cabo este proceso de forma óptima, eficiente y eficaz y que su reflejo sea siempre el abastecimiento y entrega oportuna y controlada de la medicación a los pacientes; la impresión de eficacia de la atención en las empresas de salud está representada por un 31.25% como muy buena, 47.50% como buena; 16.70% como regular y el 4.50% como mejorable; pues es algo evidente el descontento de pacientes sobre su percepción eficacia de atención en los hospitales de esta ciudad, una de las principales causas es la infraestructura deficiente, poco personal, escasos de insumos, negligencias médicas; para mejorar esto se debe de empezar por perfeccionar la calidad de la gestión de las autoridades, la alta gerencia y las leyes que los rigen.(Hernández et al, 2022).

En esta investigación se propuso un problema general: ¿Cómo influye la Gestión administrativa en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023? Seguido a esto, para determinar los problemas específicos se basaron en las dimensiones de la variable calidad de atención y se lograron establecer tres: ¿Cómo influye la gestión administrativa en la confiabilidad de la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023?, ¿Cómo influye la gestión administrativa en la tangibilidad de la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023?, ¿Cómo influye la gestión administrativa en la seguridad de la calidad de atención, del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023?.

La apología teórica de esta indagación se fundamentó en el valor que tiene conocer a ciencia cierta la incidencia y de qué manera repercute la buena o mala

Gestión administrativa sobre las calidad de atención del personal de farmacia de un hospital; pues si bien es cierto varios autores indican que están relacionadas, pero es muy importante saber de forma particular en cada institución cuales son los puntos críticos; lo que está ocasionando cada uno de ellos y así poder encontrar una solución y lograr la mejora continua.

La justificación metodológica de esta investigación estuvo basada en las diferentes encuestas con sus respectivos cuestionarios que se utilizaron por cada una de las variables, los cuales fueron válidos y confiables, pues nos dieron resultados honestos por medio de los cuales se estableció de qué manera afecta nuestra variable independiente sobre la dependiente y se logró plantar un precedente que sirva como sitio de inicio y base bibliográfica actualizada para futuras investigaciones.

La justificación práctica de esta investigación estuvo enmarcada en que se logró establecer los puntos críticos de la gestión administrativa del área de farmacia y cuál es su efecto en calidad de atención del personal de farmacia; en base a esto se pudo diseñar estrategias para robustecer el proceso de gestión administrativa farmacéutica con el único fin de lograr que la eficacia y eficiencia forme parte de esta gestión al igual que la cultura de mejora continua, el accionar preventivo y correctivo por parte del personal de farmacia de este hospital de Guayaquil.

En consecuencia, de todo lo antes mencionado se estableció un objetivo general: Determinar cómo influye la Gestión administrativa en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023. Con sus respectivos objetivos específicos los cuales son: Determinar cómo la gestión administrativa influye en la confiabilidad del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023. Determinar cómo la gestión administrativa influye en la tangibilidad del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023. Determinar cómo la gestión administrativa influye en la empatía del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.

Se formuló una hipótesis general: La Gestión administrativa influye en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023. Seguido de sus hipótesis específicas: La gestión administrativa influye en la confiabilidad del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023. La gestión administrativa influye en la tangibilidad del personal de farmacia de un hospital de

Guayaquil, 2023. La gestión administrativa influye la empatía del personal de farmacia de un nosocomio de Guayaquil, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Leiva, (2023) estudio realizado en la ciudad de Trujillo, de enfoque cuantitativo con una muestra de 106 enfermeras aplicando el diseño no experimental, correlacional, transversal su resultó que un porcentaje de 60.38% de percepción regular para la gestión administrativa y un 78.30% para la percepción de atención que demuestra un nivel eficiente índice, adicional una de relación de 0.338** cuya significancia es de 0.000; aprobando con estos resultados su hipótesis planteada.

Sanchez et al. (2020) su artículo científico indica que su estudio en Lima aplicó un método cuantitativo descriptivo y de corte transversal; utilizando cuestionarios con 5 y 3 dimensiones, adicional una muestra de 150 pacientes atendidos por el servicio de odontología, los resultados fueron que un 93,30 % de pacientes percibieron una alta calidad de atención y estaban satisfechos; mientras que el 3,30 % estaban en desacuerdo e insatisfechos.

Obregon (2019): en Lima utilizó la investigación tipo no experimental, corte transversal, cuantitativo, la muestra 60 enfermeras del centro médico: concluye de forma afirmativa que concurre correlación con gestión administrativa, financiera y de capitales humanos con la calidad de cuidado que ofrecen los asistentes de este nosocomio, con un coeficiente de correlación $r=,675^{**}$ y una significancia de 0,000, donde $p < 0,05$.

Alzate et al. (2022) en su artículo científico indica que su investigación realizada en Yepal-Colombia, con dirección mixto y diseño no experimental utilizando un método cuantitativo una muestra no probabilística de 6 trabajadores administrativos y 151 usuarios de la red de salud en estudio, los verificables evidenciaron que el mayor porcentaje de mayor deficiencia en la planeación con un 21.90% y el mayor porcentaje de eficiencia lo obtuvieron las dimensiones de dirección 67,5%, organización 64,9% y control 54,3% ; obteniendo un coeficiente de Nagelkerke de 0,285 lo cual indica que la hipótesis es aprobada pues la gestión administrativa influye en un 35,70% sobre el bienestar de los usuarios.

Castro (2022): con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte correlaciona transversal, seleccionó a 71 trabajadores de la casa de salud como muestra, obteniendo la gestión administrativa el porcentaje del 14.1% a nivel alto;

63.4% a nivel medio y 22.5% a nivel bajo, mientras que variable calidad de atención el 23.9% nivel bajo; 50.7% nivel medio y 25.4% nivel bajo; un coeficiente de relación de 0,000 (p -valor < 0.01), concluyendo así que indicando la premisa que gestión administrativa ejerce influencia de modo directo en la calidad de atención.

Referente a los antecedentes nacionales hemos seleccionado los siguientes:

Cortez et al. (2018) en su publicación indican utilizó un enfoque cuantitativo no experimental con un corte transversal, utilizó el cuestionario adaptado de SERVQUAL, su muestra fue de tipo probabilística incluyó a 384 pacientes y se obtuvo como resultado en cuanto a infraestructura hay un 77 % de los pacientes satisfechos, el 81 % indican que tienen una buena percepción de la atención del personal que los atienden, finalmente el 80 % piensa que la cantidad de camas censables abastece a sus necesidades.

Espinoza et al. (2019) con un diseño no experimental, cuantitativo y de corte transversal; seleccionaron a 524 pacientes atendidos en ese distrito como muestra, los resultados que arrojó la investigación fueron: satisfacción, infraestructura, presentación camas y camillas con porcentajes satisfactorios, por otro lado el descontento debido al tiempo que deben de quedarse los pacientes en estos nosocomios es elevado (71%), a causa del incumplimiento de horarios (79%), la dimensión de habilidad adecuada para solucionar inconvenientes (65%) y por forjar confianza con los pacientes (84%); estos investigadores aprueban su hipótesis y concluyen que la gestión administrativa va a la par con la calidad de atención, pues sus dimensiones son determinantes en la implementación de la mejora continua.

Rodríguez (2019) su estudio de tipo cuantitativa, diseño no experimental, transversal. muestra de 250 pacientes que se atienden en el nosocomio del Sur de Guayaquil, sus dimensiones de elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta en porcentaje un 0.7 hasta 0.33% respectivamente motivo por el cual concluyen que se confeccione un método de perfeccionamientos en busca de mejor desempeño del personal de farmacia.

Paredes (2020) utilizó un enfoque cuantitativo, transversal, no experimental, una ejemplar de 368 pacientes obtiene como efectos que la empatía y la tangibilidad no tienen una óptima percepción por parte de los pacientes pues tienen un porcentaje de 30.2 % y 30,5% respectivamente, indica que con estos niveles

aprueban su hipótesis de que la gestión administrativa sí tiene un efecto directamente proporcional con la calidad de atención.

Mendoza et al.(2020) en su artículo científico nos indican que trabajaron con un método cuantitativo de corte transversal en el cual la muestra fueron 150 personas que atendió el servicio de emergencia del Centro Médico; la dimensión con el más alto porcentaje de pacientes satisfechos es la empatía, lo tangible obtuvo un porcentaje del 40%; todo lo contrario sucedió con fiabilidad 32,2%, capacidad de respuesta 35.6% y seguridad 38,3% obtuvieron los porcentajes altos pero en insatisfacción por parte de los pacientes, ellos concluyen que la incompetencia del personal administrativo sobre las diferentes fuentes de mejora continua hace que exista poco interés en aplicarlas o corregir errores en beneficio de ellos mismos.

Referente al constructo de la gestión administrativa refirió que trabaja específicamente sobre el cuerpo social de la organización, Fayol define a administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. De los cinco principios de Fayol los que se incluyeron el ámbito farmacéutico fue la primicia administrativa de esta forma nos incluyó la partición del trabajo; el uso de un asunto administrativo y el planteamiento de los manuales expertos que ordenan la función administrativa; las dimensiones para medir la variable fueron planificación, organización, dirección y control. La dimensión de planificación radica en inspeccionar el futuro y confeccionar un método de operación; mientras que la organización reside en cimentar una distribución uniendo el recurso material y el humano para lograr los objetivos planteados; la dirección está determinada por el sustento de la diligencia entre el personal de la organización motivándolos y estimulándolos; por otro lado, el control lo define como verificar que todo haya sido realizado en consentimiento con el plan señalado (Fayol, 1916).

Referente al constructo de la variable calidad de atención determinó al concepto calidad como ese grado imaginable de equilibrio y fiabilidad minimizando costos. La calidad debe de ajustarse a las necesidades y requerimientos que se presenten día a día en el medio. Según este autor muy reconocido y pionero de la calidad, esta es un conjunto de cuestionamientos a la realidad que pueden servir de puente o de oportunidades para ir instalando de a poco lo que se conoce como la mejora continua (Deming, 1982).

Las dimensiones de la variable dependiente en esta investigación se sustentaron en el modelo de Parasuraman quien indicó que son cinco:

Confianza: Es la competencia de manifestar la asistencia que promete de forma inequívoca y concreta. Responsabilidad: Vacación para socorrer a los usuarios, de esta manera brindar el servicio con premura. Seguridad: Sensatez y educación de los miembros de la organización y su destreza para infundir confianza. Empatía: Ofrecer a los usuarios un cuidado específico y minucioso. Tangibilidad: Aspecto de la infraestructura, el dispositivo, el personal y trópicos (Parasuram et al. 1988).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Este estudio utilizó el tipo aplicada, pues su finalidad fue que los resultados obtenidos sirvan como punto de partida y sean un referente en el análisis de las causas que impactaron negativamente a la calidad de atención, implementación de nuevos sistemas y reestructuraciones en la gestión administrativa en la farmacia de un nosocomio de Guayaquil, con el único fin de fomentar la mejora continua, pensamiento proactivo y enmendador para mejorar la percepción y complacencia de los beneficiarios, Ramos et al. (2020) expresó que la investigación aplicada es aquella que genera aporte a los problemas diarios de las personas, en este caso fue en el personal de salud o asistencial.

Se trabajó en marco del nivel explicativo pues se buscó establecer los resultados de la gestión administrativa sobre la calidad de atención y por otro lado se buscó evidenciar la relación y así poder aprobar o descartar la suposición planteada en esta investigación; Hernández y Mendoza (2018) definieron al nivel explicativo en la investigación científica como cual tiene por objetivo comprobar las causas y sus efectos del por qué sucedió un fenómeno determinado.

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo pues se crearon y utilizaron una serie de cuestionarios y herramientas estadísticas de la variable independiente y de la variable dependiente para conseguir la demostración de la hipótesis planteada en esta investigación; Sampieri et al., (2003) expresó que el enfoque cuantitativo prueba hipótesis usando la recogida de información basados en la estadística y cálculo numéricamente.

En esta investigación se empleó el método hipotético deductivo pues se realizaron conclusiones en base a hipótesis planteadas respecto a la relación de variable dependiente e independiente; Wood y Smith (2018), expresaron que este método consistió en la unión de métodos y normas por medio de las cuales se realizaron consumaciones a partir de hipótesis planteadas.

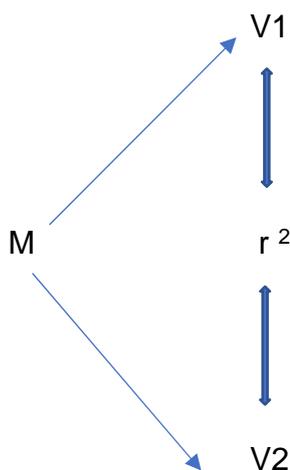
El diseño fue no experimental, pues no se ejecutaron modificaciones a ninguna de las dos variables, al contrario, los resultados arrojados se analizaron para establecer la consecuencia de gestión administrativa sobre calidad de atención; Escamilla (2020) describió este método como aquel en el que no se manipulan las variables, basado en la observación de los fenómenos en su trama nativa.

Referente a la temporalidad de esta investigación fue de tipo transversal. Esto quiere decir que se realizó una sola vez y en un momento determinado; Cvetkovic et al. (2021) expresaron que la característica primordial de este prototipo de tesis residió en que la evaluación se la realizó en un instante y sitio explícito en el tiempo y que fueron de gran aporte para la resolución de la preponderancia de una posición.

A continuación, se definió el diseño de investigación correlacional causal (Sampieri et al. 1997):

Figura 1

Diseño de investigación



Tomado de Sampieri et al. (1997)

Se detalla lo siguiente:

M: Población.

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad de atención

r^2 : Efecto de V1 sobre V2

3.2 Variables y operacionalización

Gestión Administrativa

Fayol precisa el hecho de administrar como idear, instituir, administrar, regularizar e inspeccionar. De los cinco elementos de Fayol el que incluyó a este trabajo en el ámbito farmacéutico es el principio burócrata de esta forma nos incluye la repartición del encargo; la usanza de un asunto administrativo y el diseño de manuales hábiles que comprometen ordenar la función administrativa (Fayol, 1916).

La definición operativa de esta variable se la identificó usando las siguientes dimensiones y sus indicadores.

Indicadores:

Para la dimensión planificación se trabajó con los indicadores:

- Objetivos
- Estrategia

Para la dimensión organización se trabajó con los indicadores:

- Comunicación.
- Proactividad.

Para la dimensión dirección se trabajó con los indicadores:

- Liderazgo.
- Toma de decisiones.

En la dimensión control se trabajó con los indicadores:

- Calidad
- Tiempo

Escala de medición: Likert.

Calidad de atención.

La calidad debe de ajustarse a las necesidades y requerimientos que se presenten día a día en el medio. Según este autor muy reconocido y pionero de la calidad, esta es un conjunto de cuestionamientos a la realidad que pueden servir de puente o de oportunidades para ir instalando de a poco lo que se conoce como la mejora continua (Deming, 1982).

La definición operativa de esta variable se la identificó utilizando las dimensiones confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía (Parasuram et al. 1988).

Indicadores:

Para la dimensión confiabilidad se trabajó con los indicadores:

- Compromiso.
- Empatía.

Para la dimensión tangibilidad se trabajó con los indicadores:

- Equipos.
- Materiales.

Para la dimensión seguridad se trabajó con los indicadores:

- Confianza.
- Responsabilidad

Para la dimensión empatía se trabajó con los indicadores:

- Atención.
- Necesidades.
- Resultados.

Escala de medición: Likert.

3.3 Población, muestra, muestreo

Población: La definieron como los elementos accesibles que corresponden al entorno específico en el cual desenvuelve el estudio; en esta exploración, la población fue los 53 profesionales del área de farmacia y los usuarios que fueron atendidos en el área de farmacia (Condori, 2020).

La muestra: En investigación científica se la describió como parte de la población en que se realizó la investigación, es una fracción distintiva de la población; en esta investigación se obtuvo una muestra de 50 químicos y auxiliares y a 50 usuarios que fueron atendidos durante la jornada laboral de 8 horas en el área de farmacia (López, 2014).

Criterios de inclusión: Incluyó a los Bioquímicos Farmacéuticos, Auxiliares de farmacia, usuarios de farmacia predispuestos a colaborar en esta indagación.

Criterios de exclusión: La nómina de farmacia que estuvieron de vacaciones, usuarios del área de farmacia que no deseen colaborar con la indagación.

Muestreo: El muestreo es un conjunto de técnicas que sirvieron para lograr una muestra definida de una población, su propósito fue confirmar hipótesis a manera de una distribución de posibilidades; se aplicó el muestreo probabilístico pues al azar se eligió a la muestra (50 trabajadores y 50 usuarios) del total de la población encuestada (Degraves, 2018). (Ver anexo I)

Unidad de análisis: Fueron todo el recurso humano que trabaja en el área de farmacia, tanto administrativos como operativos, incluyó a los auxiliares de farmacia, químicos farmacéuticos, por otro lado, estuvieron los pacientes que fueron atendidos en la farmacia de emergencia. La unidad de análisis fue parte fundamental pues fue el objetivo de estudio, fue nuestro objeto de interés en esta investigación (Sanchez,2020).

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica: Encuesta, pues se obtuvo datos necesarios para lograr afirmar o negar la hipótesis planteada y se obtuvo resultados de la investigación mediante un conjunto de preguntas confiables dirigidas a personas que se seleccionó como parte de la muestra para este estudio. La encuesta radicó en la obtención de antecedentes de provecho sociológico por medio de la interrogación a las personas de la sociedad la encuesta es un sistema de consultas que tiene como propósito adquirir datos que nos ayudarán a lograr el objetivo de una investigación. Fue de mucha utilidad en la observación científica (Tecla y Gaeza, 1974).

El instrumento: En este trabajo investigativo fue un cuestionario basado en la escala de Likert, por lo cual a cada variable se le asignó 20 preguntas; en total 40 preguntas; que respondieron todos los Farmacéuticos y auxiliares y usuarios de farmacia de un hospital de Guayaquil 2023. La escala de Likert es una técnica de exploración que manipula un nivel de evaluación para estar al tanto el nivel de acuerdo y desacuerdo de los usuarios sobre un tema (Silva, 2020).

La validez de los cuestionarios manejados en esta indagación se la realizó por medio de un juicio de expertos, quienes establecieron que los cuestionarios computan las variables por lo tanto son adaptables; la validez estuvo determinada por la ausencia de errores, una investigación es admitida cuando se encuentra emancipada de errores (Villasís et al., 2018).

En esta investigación la confiabilidad se la calculó utilizando el Alfa de Cronbach; de 0.904 para el interrogatorio de la variable dependiente y de 0.834 para el cuestionario de la variable independiente; la confiabilidad nos reveló la ausencia de los diferentes tipos de sesgos que se pueden presentar en una investigación, cuando los instrumentos son reproducibles y consistentes se logra precisar una escala como confiable (Villasís et al., 2018). (Ver anexo 4).

3.5 Procedimientos

Esta investigación empezó con la identificación del hospital, área, personal y usuarios a quienes se realizaron las encuestas, se definió la problemática, los

anteriores, las teorías, metodología de investigación de acuerdo con el cronograma establecido por las autoridades de la universidad. Durante las encuestas se les indicó a todos y cada uno de los participantes que esto era totalmente voluntario y que al ser una investigación se solicitaba su total seriedad y sinceridad al momento de responder las preguntas de los cuestionarios.

Posterior a esto se procesaron los resultados obtenidos y para obtener los datos estadísticos que nos indicaron los efectos de la inconstante autónoma en relación con la dependiente.

3.6 Método de análisis de datos

Se manejó Microsoft Excel para analizar los datos, se graficó tableros e imágenes para simbolizar las proporciones que hemos obtenidos, se empleó el software SPSS 25 con pruebas no paramétricas, en el análisis de datos descriptivo inferencial, pues en esta investigación su propósito fue calcular la relación entre las dos variables a través de Pearson (Condori, 2020).

3.7 Aspectos éticos

Esta indagación estuvo enmarcada con las directrices del Código de Ética en Investigación el cual rige a nuestra alma mater el cual tiene como objetivo avivar la entereza científica, no se manipuló ni tergiversado los resultados obtenidos, más bien se los utilizó única y exclusivamente con el fin educativo y de aplicarlos a la solución de los problemas e implementación de mejoras continuas en la farmacia de un nosocomio en Guayaquil, 2023 (Universidad Cesar Vallejo , 2020).

Adicional como parte de la normativa de la universidad el trabajo escrito tiene fue evaluado por Turnitin para evitar el plagio; Raymond et al., (2018) expresa: la ética en la investigación le da una importancia al artículo al no ser catalogado como un impacto perjudicial que inquieta a la sociedad.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo.

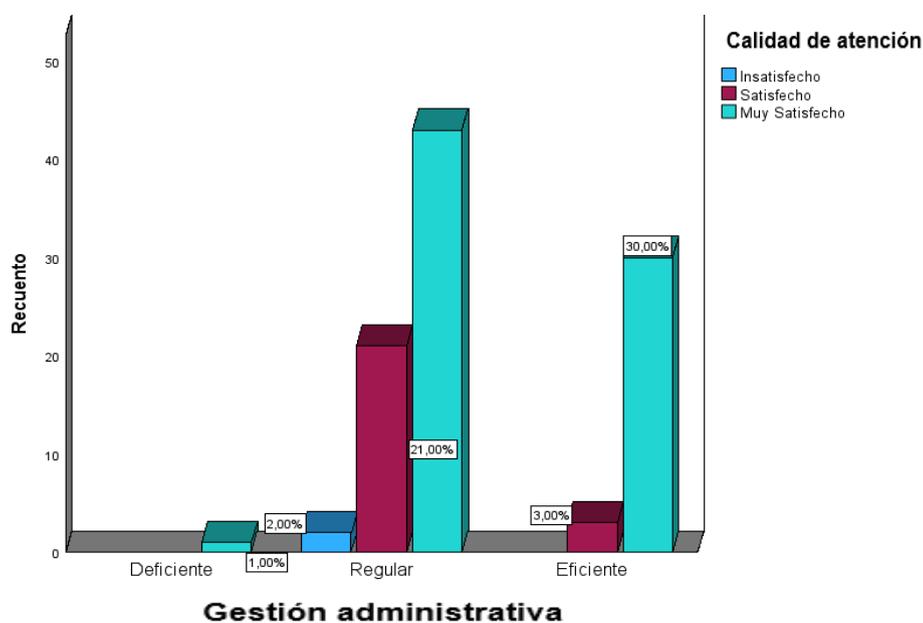
Tabla 1

Cruce entre gestión administrativa y calidad de atención.

		Calidad de Atención			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión Administrativa	Deficiente	0	0	1	1
		0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Regular	2	21	43	66
		3.0%	31.8%	65.2%	100.0%
	Eficiente	0	3	30	33
		0.0%	9.1%	90.9%	100.0%
Total	2	24	74	100	
	2.0%	24.0%	74.0%	100.0%	

Figura 2

Descriptivo gestión administrativa y calidad de atención.



Del esquema 1, se evaluó las consecuencias de la intersección de gestión administrativa y atributo de atención, donde el 1.0 % manifestaron que la gestión administrativa fue deficiente, por otro lado, el 66.0% indicaron a la gestión administrativa como regular y finalmente el 33,0 % expresaron eficiencia. El 2,0 % indicaron que estaban insatisfechos, el 24% satisfechos y el 74.0 % muy

satisfechos. Estos porcentajes que se obtuvieron indicaron que la generalidad de los usuarios encuestados está presumida con el atributo de atención mientras que un elevado porcentaje de los trabajadores del área consideran que fue una gestión eficiente.

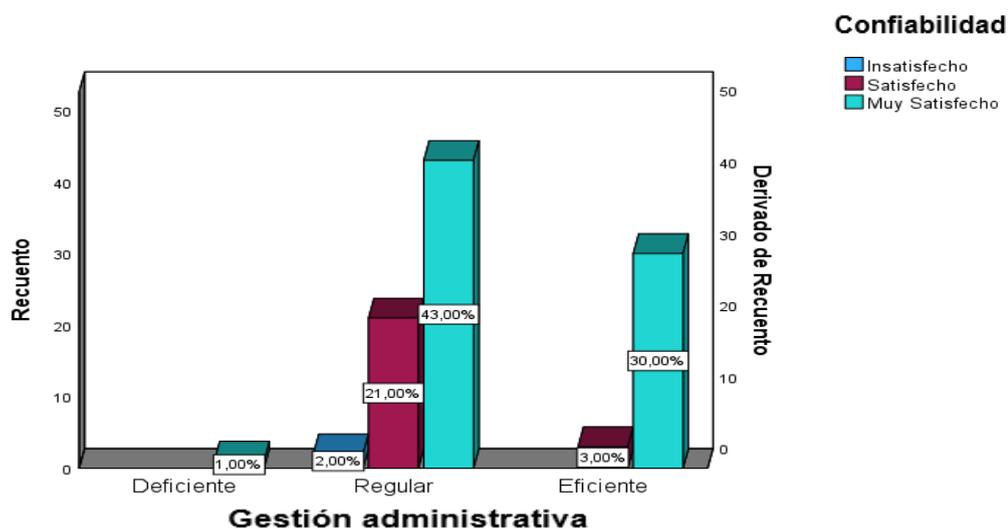
Tabla 2

Cruce entre la gestión administrativa y la confiabilidad del personal.

		Confiabilidad			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión Administrativa	Deficiente	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%
	Regular	2 3.0%	21 31.8%	43 65.2%	66 100.0%
	Eficiente	0 0.0%	3 9.1%	30 90.9%	33 100.0%
Total		2 2.0%	24 24.0%	74 74.0%	100 100.0%

Figura 3

Descriptivo de la gestión administrativa y la confiabilidad



En tabla 2 se evidenciaron las derivaciones del cruce de gestión administrativa y confiabilidad, donde el 1.0 % manifestaron que la gestión

administrativa fue deficiente, por otro lado, el 66.0% que la gestión administrativa corresponde a regular y por último el 33,0 % que fue eficiente. Además, el 2,0 % indicaron que estaban insatisfechos, el 24% satisfechos y el 74.0 % muy satisfechos en cuanto a confiabilidad se refería. Dichos resultados revelaron que fue mínimo el porcentaje de pacientes insatisfechos en cuanto a confiabilidad y el nivelde satisfacción es mucho mayor.

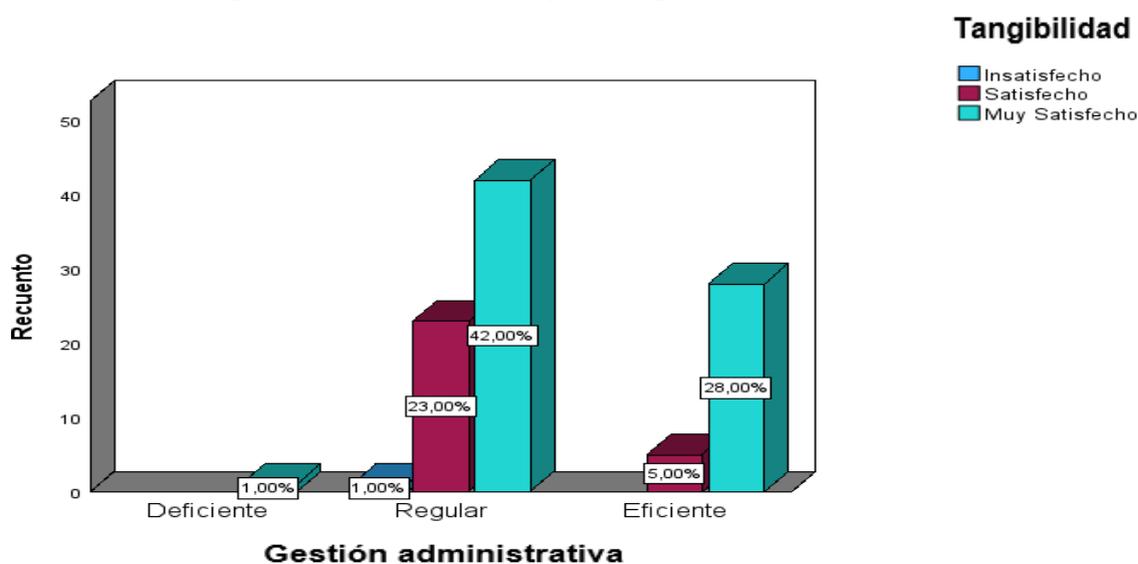
Tabla 3

Cruce entre la gestión administrativa y la tangibilidad.

		Tangibilidad			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión Administrativa	Deficiente	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%
	Regular	1 1.5%	23 34.8%	42 63.6%	66 100.0%
		0 0.0%	5 15.2%	28 84.8%	33 100.0%
	Eficiente	0 0.0%	5 15.2%	28 84.8%	33 100.0%
Total		1 1.0%	28 28.0%	71 71.0%	100 100.0%

Figura 4

Descriptivo de la gestión administrativa y la tangibilidad



En la tabla 3, se visualizaron los resultados del cruce de gestión administrativa y tangibilidad, donde el 1.0 % manifestaron que la gestión administrativa fue deficiente, por otro lado, el 66.0% exteriorizaron que la comisión administrativa fue regular y por último el 33,0 % mencionó que fue eficiente. Asimismo, el 1,0 % indicaron que estuvieron insatisfechos, el 28% satisfechos y el 71.0 % muy satisfechos referente a la tangibilidad en la calidad de atención. Estos resultados sacaron a relucir que un alto porcentaje de pacientes se consideraron muy satisfechos con la tangibilidad de la calidad de atención, pero no se pudo dejar pasar desapercibidos el pequeño porcentaje que estuvieron insatisfechos; pues ellos son el punto de partida para oportunidades de mejora.

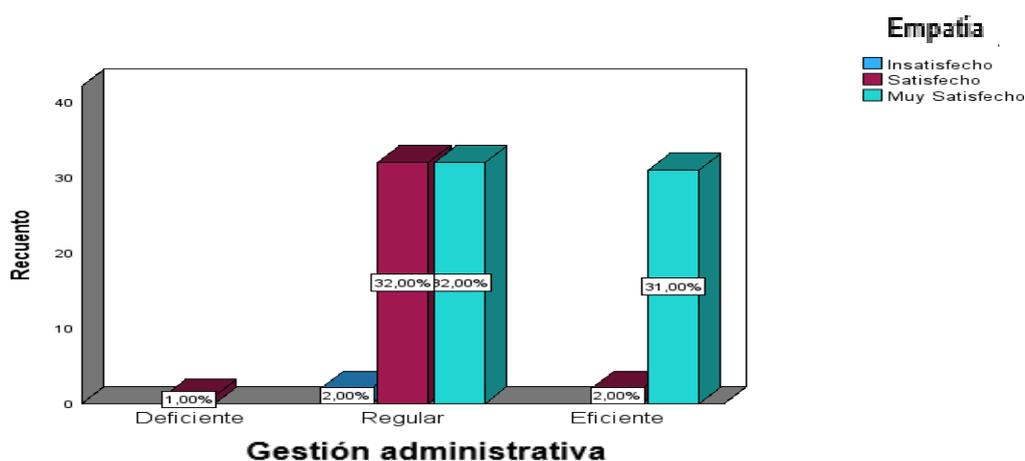
Tabla 4

Cruce entre la gestión administrativa y empatía.

		Empatía			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión Administrativa	Deficiente	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
	Regular	2 3.0%	32 48.5%	32 48.5%	66 100.0%
		0 0.0%	2 6.1%	31 93.9%	33 100.0%
	Eficiente	0 0.0%	2 6.1%	31 93.9%	33 100.0%
	Total	2 2.0%	35 35.0%	63 63.0%	100 100.0%

Figura 5

Descriptivo de la gestión administrativa y empatía



La tabla 4, evaluaron los efectos en el cruce de gestión administrativa y empatía, donde el 1.0 % manifestaron que la gestión administrativa fue deficiente, por otro lado, el 66.0% mostraron la gestión administrativa como regular y por postremo el 33,0 % fue eficiente. De esta manera, el 2,0 % indicaron que estuvieron insatisfechos, el 35% satisfechos y el 63.0 % muy satisfechos. Estos resultados no revelaron un alto porcentaje de pacientes muy satisfechos con la empatía de la calidad de atención del área, sin embargo, un porcentaje medio estuvieron satisfechosy otro menor insatisfechos.

Resultados inferenciales

Molina (2020), indicó que la prueba de normalidad trata de examinar cuánto prorroga la repartición de nuestros datos (los observados la nuestra muestra) en relación con que convendríamos hacer antesala si los datos proviniesen de un emporio en la que la variable alcanzase una distribución normal de igual media y desviación estándar en referencia a la observada en los datos del prototipo. Esta investigación empleó la prueba de Kolmogórov- Smirnov puesto que la muestra fue mayor a 50 personas.

Se plantearon hipótesis que se afirmaron o negaron luego de la prueba de normalidad:

Ho: La gestión administrativa, calidad de atención y las dimensiones de la calidad de atención de atención no demuestran ser provenientes de una distribución normal.

Ha: La gestión administrativa calidad de atención y las dimensiones de la calidad de atención de atención evidencian ser provenientes de una distribución normal.

Se utilizó la significancia para finiquitar impugnar uno de los dos potenciales sucesos, adicionalmente cuando $\alpha \leq 0.05$, se rechaza la Ho, y si $\alpha > 0.05$, no se rechaza la Ho, y un ras de seguridad del 95 % y borde de desliz del 5 %.

Los resultados que se obtuvo al procesar las muestras mediante el experimento de bondad de ajuste de Kolmogórov-Smirnov, la gestión administrativa, calidad de atención y sus dimensiones presentaron como resultado un puntaje que indicó que no tienen una distribución normal, pues sus valores en

cuanto al grado de significancia fueron menores que 0,05, como resultado se utilizó la RLO para efectuar la prueba de hipótesis.

Regresión logística ordinal

Benítez (2018), indicó que regresión logística ordinal fue desarrollada para soportar variables de contestación que posean más de dos condiciones sistemáticas. Cuando las clases de la variable de contestación posean una disposición natural la regresión logística ordinal habrá sido la elegida como forma óptima de asimilar estos datos. Se aplicó la RLO pues la prueba de normalidad de la variable dependiente fue no normal y la independiente normal.

Prueba de hipótesis

En la investigación aplicada como es el caso de este estudio fue necesario evaluar las hipótesis científicas y tomar decisiones en relación con las que son aprobadas o rechazadas en las ciencias médicas y en otras ciencias sociales (Quiñones et al, 2019). Se plantearon hipótesis nulas y alternas en referencia a cada hipótesis específica y a la hipótesis general; las cuales fueron aceptadas o rechazadas según los resultados de las pruebas estadísticas.

Decisión estadística.

Para decidir si la hipótesis fue aceptada o rechazada, se realizaron pruebas estadísticas y el método utilizado fue el p-valor, este método deja al descubierto la posibilidad que lo evidenciado resultó de acontecimientos probabilísticos, es por esto que la p se definió como la posibilidad que la hipótesis nula sea positiva (Benítez, 2018). En este método α es la significancia, y el margen de error fue del 5%, con una categoría de confianza del 95%.

Si $\alpha \leq 0,05$, se refuta la hipótesis nula, y Si $\alpha > 0,05$, no se contradice la hipótesis nula,

Hipótesis general:

Ho: No existe influencia de la gestión administrativa y calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.

Ha: Existe influencia de la gestión administrativa y calidad de atención del personal de farmacia de un nosocomio de Guayaquil, 2023.

Tabla 5

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	438,390			
Final	347,817	63,573	25	,000

En la tabla 5, se pudo evidenciar que la significancia fue ,000, como consecuencia se pudo aseverar que la gestión administrativa incidió en la percepción de atención del personal.

Tabla 6

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Cox y Snell	,470
Nagelkerke	,471
McFadden	,101

Los resultados evidenciados según la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, la gestión administrativa influyó en la percepción de atención en un 47,0 %.

Por otro lado, la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, expresaron que la gestión administrativa influyó en un 47,1,7 % en la calidad de atención del personal.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.

Ha: Existe influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.

Tabla 7*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	283,082			
Final	213,533	69,549	25	<,001

En la tabla 7, se evidenció que la significancia fue menor al margen de error, bajo este contexto se afirmó que la gestión administrativa sí influyó en la confiabilidad de la calidad de atención.

Tabla 8*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1*

Cox y Snell	,501
Nagelkerke	,507
McFadden	,157

En cuanto a la prueba Pseudo R2 de Cox y Snell, se puede constatar que la gestión administrativa incidió en un 50.1 % en la confiabilidad del personal de farmacia.

Por otro lado, los productos de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, arrojaron que la gestión administrativa repercutió en un 50,7 % en la confiabilidad del personal de farmacia.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe influencia de la gestión administrativa en la tangibilidad del personal de farmacia de un nosocomio de Guayaquil, 2023.

Ha: Existe influencia de la gestión administrativa sobre la tangibilidad del personal de farmacia de un nosocomio de Guayaquil, 2023.

Tabla 9*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	177,124			
Final	130,337	47,787	25	,005

En la tabla 9 se observó la significancia que fue de .005 razón por la cual se aseveró que la gestión administrativa incidió sobre tangibilidad del personal de farmacia.

Tabla 10*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2*

Cox y Snell	,374
Nagelkerke	,392
McFadden	,152

En reseña de los valores del Pseudo R² de Cox y Snell, se concluyó que la gestión administrativa influyó en un 37,4% en la tangibilidad del personal de farmacia.

Mientras que, los valores de la prueba Pseudo R² de Nagelkerke, revelaron que la gestión administrativa incidió en un 39,2% en la tangibilidad del personal de farmacia.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe influencia de la gestión administrativa en la empatía del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.

Ha: Existe influencia de la gestión administrativa en la empatía del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.

Tabla 11*Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	G I	Sig.
Sólo intersección	345,046			
Final	290,817	54,229	25	<,001

En la tabla 11, se evidenció que el valor de la significancia fue menor al margen de error, bajo este contexto se ultima que la gestión administrativa repercutió sobre la empatía del personal de farmacias.

Tabla 12*Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3*

Cox y Snell	,419
Nagelkerke	,421
McFadden	,109

Respecto a los valores de Pseudo R2 de Cox y Snell, se concluyó que la gestión administrativa influyó en la empatía del personal de farmacia en un 41,9 %.

Por otro lado, los valores de la prueba Pseudo R2 de Nagelkerke, indicaron que la gestión administrativa incidió en la empatía del personal de farmacia en un 42,1 %.

V. DISCUSIÓN

En todo lo que concierne a los resultados obtenidos referentes al propósito general revelaron que la gestión administrativa si influyó en un alto porcentaje en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023. Esto sustentado estadísticamente en que el valor de la significancia fue de ,000 es decir menor a 0,05, que fue lo establecido teóricamente, lo cual expresa una incidencia. De forma conjunta los resultados del Pseudo R2 revelaron que sí influyó en un porcentaje considerable la gestión administrativa en la percepción de atención esto sustentado en los valores Cox y Snell y Nagelkerke. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por parte de Alzate et al. (2022) quien analizó la planeación administartiva y satisfacción del usuario este estudio lo realizaron en dos fases la primera con personas relacionadas a la parte administrativa y la segunda fase con los usuarios, fue de diseño no experimental, en donde la dimensión de dirección obtuvo un alto porcentaje de percepción como eficiente y fue alto porcentaje de los usuarios satisfechos respaldando esto el análisis estadístico entre estas dos variables arrojó un coeficiente de Naglekerke de 0,285 lo cual evidenció incidencia; confirmando esto la teoría de (Fayol, 1916) quien indica que se debe administrar específicamente sobre el cuerpo social de la organización uniendo los recursos materiales y humanos para lograr los fines de la institución.

A la vez con Obregon (2019) pues este realizó una indagación de tipo no experimental de corte transversal en el cual su muestra fue de 60 enfermeras a la que aplicó un cuestionario de 30 preguntas y 3 niveles con una escala de likert; concluyendo su estudio con la premisa de que la gestión administrativa tuvo una relación directa pues según lo evidenciado estadísticamente el $r=,675^{**}$ localizándolo en un nivel de significación de 0,000, donde $p < 0,05$.

Concerniente a los resultados del objetivo específico número uno, estadísticamente se demostró que la gestión administrativa ciertamente poseyó un efecto sobre la confiabilidad del personal de farmacia así lo demostró el valor de significancia el cual fue de $<,001$ esto seguido de los valores de Pseudo R2 Cox y Snell, Nagelkerke que presentaron porcentajes por encima del 50%.

Estos resultados fueron muy parejos a los que Rodríguez, (2019) quien en su investigación con orientación cuantitativo y esbozo no experimental correlacional de corte transversal, obtuvo un alto porcentaje de pacientes insatisfechos una de las causas evidenciadas de esto fue la que no se cumple el tiempo de respuesta establecido por parte del profesional, presentaron resultados del Pseudo R2 Cox y Snell, Nagelkerke sobre el 51% esto nos llevó a comprobar una vez más la teoría de (Fayol, 1916). Así mismo coincide con los efectos derivados por Espinoza et al. (2019) en el cual tuvo como fin analizar y describir la gestión administrativa y la influencia en la complacencia a pacientes, aplicó una investigación no experimental de corte transversal y diseño correlacional causal, 524 usuarios como muestra; obtuvo una evidencia estadística que indica que del 100 % de los encuestados respondieron satisfactoriamente a la presentación del personal (81%), y de insatisfacción en relación a fundar familiaridad con los usuarios (84%), y una significancia de $< ,000$.

Referente al segundo objetivo se logró los siguientes resultados: una significancia de ,005 lo cual estuvo por debajo del nivel permitido que es $< 0,05$, esto expresó y confirmó la incidencia de la gestión administrativa sobre la tangibilidad del personal de farmacia, se le suma a esta afirmación los resultados del valor de Pseudo R2 Cox y Snell, Nagelkerke que estuvieron por encima del 37%. El antecedente referente con el cual coincidieron estos resultados es Leiva, (2023) el cual ejecutó una investigación aplicada, correlacional de corte transversal, diseño no experimental, muestra de 106 personas, aplicaron dos cuestionarios y estadísticamente los resultados fueron de una distribución no normal y un índice de relación de 0.338^{**} y sumado a esto una significancia de 0.000. lo cual respalda la afirmación del efecto de la variable dependiente sobre la independiente. Esto se logró mediante la aplicación práctica del cuestionario de Parasuram et al. 1988. Armoniza también con los resultados que arrojó la investigación de Mendoza et al.(2020) el cual desarrolló una indagación de tipo un método cuantitativo de corte transversal en el cual su muestra fueron 150 personas que atendió el servicio de emergencia del Centro Médico; la dimensión con el más alto porcentaje de pacientes satisfechos es la empatía, lo tangible obtuvo un porcentaje del 40%; todo lo contrario sucedió con fiabilidad 32,2%, capacidad de respuesta 35.6% y seguridad 38,3% obtuvieron los porcentajes

altos pero en insatisfacción por parte de los pacientes, esto según el investigador fue ocasionado por la incompetencia del personal administrativo y se ve reflejado en esos porcentajes de insatisfacción de los usuarios, en esta investigación se obtuvo una incidencia de $< ,000$. y un índice de relación de 0.338^{**} lo cual legitima el influjo de la gestión administrativa sobre la tangibilidad de la calidad de cuidado.

Referente al tercer objetivo los resultados concernientes al dominio de la gestión administrativa sobre la empatía del personal de farmacia, el procesamiento de datos estadísticamente demostró mediante el valor de la significancia que fue de $<0,001$ y esto de la mano con los resultados de Pseudo R² Cox y Snell, Nagelkerke que sobrepasan los valores de 42%; afirmando la influencia por parte de la gestión administrativa sobre la empatía que presenta el personal de farmacia con los usuarios. Estos resultados los podemos comparar con los de Castro (2022) el cual perpetró una investigación tipo correlacional de corte transversal de diseño no experimental, muestra 71 personas a las cuales les aplicó un cuestionario de 3 dimensiones y una escala de Likert, evidenciando un porcentaje del 14.1% a nivel alto; 63.4% a nivel medio y 22.5% a nivel bajo, mientras que variable calidad de atención el 23.9% nivel bajo; 50.7% nivel medio y 25.4% nivel bajo y obtuvo un coeficiente de relación entre las dos variables de $0,000$ (p-valor < 0.01), Estos resultados sirvieron para comprobar una vez más que las teorías de las cuales ha partido esta investigación fueron efectivas y no hacen más que evidenciar lo plasmado por Parasuram et al. 1988.

VI.

CONCLUSIONES

Primero:

Se demostró que la gestión administrativa sí influyó en la calidad de atención del personal de farmacia pues estadísticamente la significancia fue ,000 y el valor del Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke como consecuencia se puede aseverar que la gestión administrativa influye en la calidad de atención del personal.

Segundo:

Se exhibió que la gestión administrativa sí influyó en la confiabilidad de atención del personal de farmacia esto se sustenta en que la significancia fue de $< ,001$ y el valor del Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke estuvo dentro del rango establecido para establecer que la gestión administrativa incide en la confiabilidad del personal.

Tercero:

Se expuso que la gestión administrativa sí repercutió en la tangibilidad de atención del personal de farmacia puesto que la evidencia estadística arrojó que el valor de la significancia fue de $< ,005$ lo cual fue menor al rango establecido y el valor del Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke por encima del 35% para fundamentar que la gestión administrativa repercute en la tangibilidad del personal.

Cuarto:

Se evidenció que la gestión administrativa sí influyó en la empatía de atención del personal de farmacia pues estadísticamente el informe de ajuste reveló el valor de la significancia de $< ,001$ y el valor del Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke sobre el 42% para instaurar que la gestión administrativa influye en la empatía del personal.

VII.

RECOMENDACIONES

Primero:

Se sugiere a los mandantes de la farmacia instaurar planes de mejora continua establecer nuevos indicadores que evidencien la corrección de los errores en la trama de la mejora incesante, en busca de corregir las falencias evidenciadas en este trabajo investigativo.

Segundo:

Organizar al personal de mejor manera en los tiempos de comida, y descanso según corresponda a los que realizan guardias de más de 12 horas; esto con el fin de reducir los tiempos en que se queda una sola persona en ventanilla lo cual ocasiona que se aumente el tiempo en la atención.

Tercero:

Elaborar folletos u otro tipo de material que ayude a los pacientes a identificar los medicamentos establecidos como LASA, ya que pueden ser confundidos a la hora de su administración en casa, así como los distintivos de fácil recordatorio para los horarios de administración de los medicamentos.

Cuarto:

Gestionar charlas motivacionales con el servicio de talento humano en conjunto con psicología y trabajo social para que se realicen ejercicios de pausas activas, charlas motivacionales para el personal, pues son sometidos a largas jornadas de trabajo y con bastante cantidad de pacientes.

REFERENCIAS

- Adriana Carolina Rincón Alarcón, P. A. (2019). *Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador*. Revista Cubana de Farmacia, Riobamba.
- Alzate, Y. M., Gauta, G. A., & Téllez, J. M. (2022). *Correlation analysis between administrative management and internal user satisfaction at Red Salud Casanare E.S.E. during the Covid-19 pandemic in the year 2021*. Revista Gestión y Desarrollo Libre. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097/9190
- Badargi, S. (Septiembre de 2022). *SB Farmaconsultores*. Obtenido de <https://sbfarmaconsultores.es/farma-blog/gestion-farmaceutica-que-es-exactamente/#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20de%20la%20Gesti%C3%B3n,para%20mejorar%20el%20establecimiento%20farmac%C3%A9utico>
- Bruns, S. d., Luiza, V. L., & Oliveira, E. A. (2014). Scielo. *Management of pharmaceutical service in towns of Paraíba, Brazil: looking at the application of public resources*. Scielo. doi:10.1590/0034-76121502
- Camacho, J. d. (2021). *Los recursos económicos para la investigación y su impacto en estudiantes de posgrado*. Guadalajara: RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. doi:10.23913/ride.v11i22.823
- Capa, J. C., & Villota, L. C. (2022). *Elaboración de un procedimiento para la aplicación de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Etiquetado seguro de*

medicamentos en la Farmacia Institucional del Hospital Vicente Corral Moscoso de la Ciudad de Cuenca – Ecuador. . Cuenca.

Castro, E. C. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de atención en el personal de un. Universidad Cesar Vallejo de Perú. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo de Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94372/Martino_CEC-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y*

Chacon, M. P. (2020). *Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020. Lima.*

Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra.*

Cortez, J. E., Lorenti, F. E., Mancero, A. G., Donoso, A. P., Noriega, M. d., & Jiménez, D. G. (2018). Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units-Milagro. *Revista Ecuatoriana de ciencia, tecnología e innovación en salud pública. INSPILIP.* doi:10.31790/inspilip.v2i2.47.g52

Cucchi Apaza, M. (2022). *Gestión farmacéutica y buenas prácticas de almacenamiento del personal de servicio de farmacia en una red de salud, Apurímac,2022., (pág. 47). Lima.*

Cvetkovic-Vega, Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & López, L. E. (2021). *Estudios transversales. Lima: Scielo.*

Degraves, A. G. (2018). *¿ Qué es y para que sirve el muestreo estadístico?*

Deming, W. E. (1982). *Calidad Productividad y Competitividad.*

Escamilla, M. D. (2020). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Pachuca de Soto.

Espinoza, C., Vaca, F., & Fajardo, V. (2019). Administrative management and patient satisfaction in a first level medical unit,. *Boletín de malariología y salud mental*. ISSN: 1690-4648 .

Fayol, H. (1916). *Teoría clásica de la administración*.

FIB, F. I., & OMS, O. M. (2018). Buenas Prácticas de Farmacia., (pág. 6).

Fitzcarrald, D. R. (2022). *Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022*. Lima.

Ganan, D. L. (2021). *“Diseño y aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia del hospital básico san marcos”*. Riobamba.

Hernández Valdiviezo Monserrat Verónica, M. S. (2022). *Análisis de la percepción de la calidad de la atención médica al cliente externo que acude a hospitales del ministerio de salud pública, guayaquil - ecuador*. Guayaquil.

Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

Herrera, L. G. (Junio de 2018). *Scielo*. Obtenido de La política nacional de medicamentos en el contexto de América Latina:
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/398-421/>

- Herrera, L. G. (2018). *Scielo*. Obtenido de la política nacional de medicamentos en el contexto de américa: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n2/398-421>
- Ibarra, J. M. (2018). *Diseño de un protocolo de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos y dispositivos médicos para la bodega del área de farmacia del hospital básico moderno de la ciudad de riobamba*. Riobamba.
- IQVIA Institute For Human Data Science. (2021). *Valoración de la industria farmacéutica basado en la investigación en América Latina*.
- Isa Pilco, M. A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención en el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021*. Guayaquil.
- Juran, J., & Godfrey, A. B. (2001). *Manual de calidad*. España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Leiva Azaran, K. N. (2023). *Gestión administrativa y calidad de atención del personal de enfermería en un hospital público, 2022*. Trujillo.
- López, P. L. (2014). *Población muestra y muestreo*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Margaret E Kruk, A. D.-D. (2018). *Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución*. Obtenido de https://www.thelancet.com/pb-assets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH_HealthSystem_ExecSum_Spanish.PDF

- Mendoza, M. J., Montaña, F. M., Gaibor, C. E., & Gamboa, J. J. (2020). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center. *SAPIENZA: Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- MINSALUD, M. d. (Agosto de 2022). *MANUAL BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/ABIM02.pdf>
- Molero, R., & Acosta, y. M. (2020). *Planificación de un servicio de farmacia*. Obtenido de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap11.pdf>
- MSP. (2021). *Manual atención farmacéutica en las farmacias de la red de salud*. Quito.
- MUÑANTE, J. K. (2019). *Cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción de dispositivos médicos en la farmacia de un hospital nivel III, junio-agosto 2019*. Lima. Obtenido de http://unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11289/Elias_mj.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Obregon, E. E. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras en el hospital II Vitarte – EsSalud, 2018*. Lima .
- OMS, & OPS. (2012). *Servicios Farmacéuticos basados en la atención primaria de salud*.
- Parasuram, Zeithaml, & Berry. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailing*.

- Paredes, B. H. (2020). *Evaluación de la gestión de calidad de servicios prestados en un Centro de Especialidades de Guayaquil, Ecuador, 2020*. Guayaquil: Universida Cesar Vallejo de Perú.
- Ramírez. (1977).
- Ramos Díaz, V. R. (2020). *Investigación aplicada en tiempos de COVID-19*. Scielo. doi:10.4321/s1699-714x2020000200003
- Raymond, M. B., Guevara, M. d., & Machado, O. J. (2018). *La importancia de la ética en la Investigación*. "Universo Sur".
- Rodríguez Ganen, O., García Millian, A. J., Alonso Carbonell, L., & León Cabrera, P. (Octubre de 2017). *Dispensation as a tool for the correct usage of medications in primary health care*. Obtenido de Revista Cubana de Medicina General Integral: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/cum-74484>
- Rodríguez, A. S. (2019). Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. *Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. doi:oai:repositorio.ucsg.edu.ec:3317/13952
- Rodríguez, M. Á., & Sánchez, R. O. (2019). *Desabastecimiento de medicamentos en España. Un problema de salud*. doi:10.1016/j.aprim.2019.08.006
- Rojas Martínez, C. P., Hernández Palma, H. G., & Niebles Núñez, W. A. (2020). *Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud*. Colombia: Espacios.

- Sampieri Hernandez, R., Collado Fernandez, C., & Lucio Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: McGraw-Hill Interamericana.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (1997). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Sanchez, A. C., Gavilano, L. E., & Arias, R. A. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020*. Lima: Revista Horizonte Médico. doi:dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02.
- Silva, D. d. (2020). *Qué es escala de Likert y cómo aplicarla*.
- Tecla, A., & Gaeza, A. (1974). *Teoría y métodos y técnicas de investigación social*. México: Ediciones de Cultura Popular.
- Universidad Cesar Vallejo . (2020). *Código de Ética en Investigación*. Investiga UCV.
- Urquizo, Á. F., Coello, S. P., & Caicedo, M. C. (2022). *Evaluation of the Satisfaction with the Healthcare Services Provided in First-Level Units*. La Habana.
- Vela, Z. I. (2022). *Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de la salud en El Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo*". Guayaquil: Universidad Católica de Guayaquil.
- Velazco, J. E. (2018). *La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*. Barranquilla: Scielo.

Villasís-Keever MÁ, M.-G. H.-C.-N. (2018). *El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de*. Rev Alerg Mex - Scielo. doi: 10.29262/ram.v65i4.560

Yarza, B. (2020). *Gestión de fármacos en las instituciones de salud del Estado* . Chile.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

TITULO: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.						
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
P. General	O. General	H. General	Variable independiente: Gestión administrativa			
¿Cómo influye la Gestión administrativa en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023?	Determinar cómo influye la Gestión administrativa en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.	La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Planificación	Objetivos	1-3	Ordinal 1= Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
				Estrategias		
			Organización	Comunicación	6-7	
Proactividad						
P. Específico	O. Específicos	H. Específicos	Dirección	Liderazgo Toma de decisiones	4-5	
¿Cómo influye la gestión administrativa en la confiabilidad, del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023?	Determinar cómo la gestión administrativa influye en la confiabilidad, del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.	La gestión administrativa influye en la confiabilidad del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.	Control	Calidad	8-10	
				Tiempo		
¿Cómo influye la gestión	Determinar cómo la gestión	La gestión administrativa influye	Variable dependiente: Calidad de Atención			

administrativa en la tangibilidad, del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023?	administrativa influye en la tangibilidad, del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.	en la tangibilidad del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Confiabilidad	Compromiso	1-4	Ordinal 1= Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
				Empatía		
			Tangibilidad	Equipos	5-6	
				Materiales		
			Seguridad	Confianza	7-8	
				Responsabilidad		
Empatía	Resultados	Atención	9-13			
		Necesidades				
¿Cómo influye la gestión administrativa en la empatía, del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023?	Determinar cómo la gestión administrativa influye la empatía, del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.	La gestión administrativa influye la empatía del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.				
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumento	Método de análisis de datos			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Correlacional causal Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental	Población: Profesionales del área de farmacia y sus usuarios de un Hospital de	Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa y el cuestionario sobre la calidad de atención.	Descriptiva; porcentajes y frecuencias. Excel Inferencial: Rho Spearman o r de Pearson			

	Guayaquil 2023. Muestra: 50 Trabajadores y 50 usuarios del área de farmacia de un hospital de Guayaquil.		
--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Variable independiente: Gestión Administrativa	<p>La gestión administrativa esta teoría nos indica que trabaja específicamente sobre el cuerpo social de la organización, Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. De los cinco principios de Fayol el que nos incumbe a nosotros en el ámbito farmacéutico es el principio administrativo de esta forma nos incluye la división del trabajo; el uso de un proceso administrativo y el planteamiento de los principios técnicos que deben alinear la función administrativa (Fayol, 1916).</p>	<p>La definición operativa de esta variable la identificaremos usando las dimensiones de Planificación, Organización, Dirección y Control.</p>	Planificación	Objetivos	Ordinal 1= Nunca 2=Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
				Estrategias	
			Organización	Comunicación	
				Proactividad	
			Dirección	Liderazgo	
				Toma de decisiones	
			Control	Calidad	
				Tiempo	
Variable dependiente: Calidad de atención	<p>La calidad debe de ajustarse a las necesidades y requerimientos que se presenten día a día en el medio. Según este autor muy reconocido y pionero de la calidad, esta es un conjunto de cuestionamientos a la realidad que pueden servir de puente o de oportunidades para ir</p>	<p>Esta variante se la va a medir de forma operacional haciendo uso de las dimensiones confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía.</p>	Confiabilidad	Compromiso	
				Empatía	
			Tangibilidad	Equipos	
				Materiales	
			Seguridad	Confianza	
				Responsabilidad	

	instalando de a poco lo que se conoce como la mejora continua (Deming, 1982).		Empatía	Atención	
				Necesidades	
				Resultados	

Anexo 4.

Cuestionario de medición de la gestión administrativa

Autor: Fayol, (1916) ; adaptado por Saavedra (2023)

Instrucciones:

El siguiente cuestionario tiene el fin de obtener resultados para una investigación científica, motivo por el cual se le solicita responder con toda la formalidad; debe de completar todas las preguntas y tenga la seguridad que los datos recabados serán analizados de forma confidencial.

A continuación, detallamos los criterios y el puntaje:

Criterios	Puntaje
Siempre (S)	5
Casi siempre (CS)	4
A veces (AV)	3
Casi nunca (CN)	2
Nunca (N)	1

No.	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La farmacia cuenta con objetivos congruentes con los servicios ofrecidos.					
2	La farmacia muestra las metas logradas durante el año.					
3	La farmacia realiza la difusión de las políticas establecidas para la atención.					
4	La farmacia asegura la comunicación de las premisas de la planeación.					
5	La farmacia muestra el organigrama de las diferentes áreas.					
6	La farmacia refleja las principales áreas de actividades dentro de la estructura de la organización.					
7	La farmacia realiza coordinaciones horizontales entre el personal de dirección y demás colaboradores.					
8	La farmacia establece estándares de control que reflejen los planes.					

9	La farmacia muestra técnicas de medición del desempeño de los logros alcanzados respecto a las metas establecidas.					
10	La farmacia adecúa las metas de acuerdo con los resultados obtenidos.					

Anexo 5.

Cuestionario para la validación de la calidad de atención.

Autor: Parasuram et al. (1988); adaptado por Saavedra (2023)

Instrucciones:

El siguiente cuestionario tiene el fin de obtener resultados para una investigación científica, motivo por el cual se le solicita responder con toda la formalidad; debe de completar todas las preguntas y tenga la seguridad que los datos recabados serán analizados de forma confidencial.

A continuación, detallamos los criterios y el puntaje:

Criterios	Puntaje
Siempre (S)	5
Casi siempre (CS)	4
A veces (AV)	3
Casi nunca (CN)	2
Nunca (N)	1

No.	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La farmacia cumple con el servicio prometido.					
2	La farmacia brinda el servicio en el tiempo ofrecido.					
3	La farmacia proporciona resultados sin errores.					
4	El personal de farmacia muestra interés por la atención de sus problemas de salud.					
5	El personal de la farmacia tiene los equipos necesarios para la atención oportuna					
6	El personal de farmacia utiliza trípticos o algún otro material para dar indicaciones.					
7	El personal de farmacia se encuentra predispuesto a ayudar.					
8	El personal de farmacia atiende de forma rápida en el servicio que brinda.					

9	El hospital de farmacia me inspira confianza.					
10	El personal de farmacia responde a sus inquietudes.					
11	El personal de farmacia orienta de forma correcta y satisfactoria.					
12	El personal de farmacia responde de forma segura.					
13	El personal de farmacia brinda atención a quien lo requiera.					

Anexo6.

Validación de cuestionarios.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mgs. Grecia Vanessa Sanchez Gutierrez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Area de formación académica:	Clinica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	12
Institución donde labora:	HOSPITAL GENERAL MONTE SINAÍ
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado:

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario para la validación de Calidad de atención.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la validación de la calidad de atención.
Autor (s):	Johanna Saavedra
Objetivo:	Evaluar la gestión administrativa del área de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.
Administración:	Autocomplementado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Al personal de farmacia en la semana
Dimensiones:	Planificación, Organización, Dirección y Control
Confiabilidad:	
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1 2 3 4 5
Cantidad de ítems:	10
Tiempo de aplicación:	10 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Cuestionario para la validación de la calidad de atención** elaborado por Sandoval Pantoja en el año 2022 y adaptado a esta investigación de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra muy relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de Atención

Definición de la variable:

Según este autor muy reconocido y pionero de la calidad, esta es un conjunto de cuestionamientos a la realidad que pueden servir de puente o de oportunidades para ir instalando de a poco lo que se conoce como la mejora continua (Deming, 1982).

Dimensión 1: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la competencia de manifestar la asistencia que promete de forma inequívoca y concreta (Parasuram et al. 1988).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1	4	4	4	1
Empatía	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

Dimensión 2: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

Aspecto de la infraestructura, el dispositivo, el personal y trípticos (Parasuram et al. 1988).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	6	4	4	4	
Materiales	7	4	4	4	

Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión:

Sensatez y educación de los miembros de la organización y su destreza para infundir confianza (Parasuram et al. 1988).

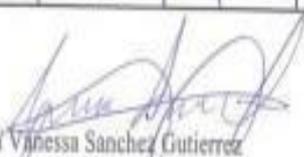
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	7	4	4	4	
Responsabilidad	8	4	4	4	

Dimensión 4: Empatía

Definición de la dimensión:

Ofrecer a los usuarios un cuidado específico y minucioso (Parasuram et al. 1988).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	9	4	4	4	
Necesidades	10	4	4	4	
Resultados	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	


Mgs. Grecia Vanessa Sanchez Gutierrez

FIRMA

Act
Ve a

Información Personal

Identificación: 0705109841

Imprimir Información

Nombres: SANCHEZ GUTIERREZ GRECIA VANESSA

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
MAGISTER EN FARMACIA MENCIÓN EN FARMACIA CLINICA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-2021-2402050	2021-12-21	SALUD Y BIENESTAR	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
QUIMICA Y FARMACEUTICA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-12-1108338	2012-02-24	CIENCIAS	

Activar Windows

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mgtr. Mayra Villacreses Oña
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	12
Institución donde labora:	HOSPITAL GENERAL MONTE SINAÍ
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario para la validación de la gestión administrativa.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la validación de la gestión administrativa.
Autor (a):	Jehanna Saavedra
Objetivo:	Evaluar la gestión administrativa del área de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.
Administración:	Autocomplementado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Al personal de farmacia en la semana
Dimensiones:	Planificación, Organización, Dirección y Control
Confiability:	
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1 2 3 4 5
Cantidad de ítems:	10
Tiempo de aplicación:	10 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Cuestionario para la validación de la gestión administrativa** elaborado por Sandoval Pantoja en el año 2022 y adaptado a esta investigación de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejano con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Definición de la variable:

En cuanto a la teoría de la gestión administrativa nos indica que trabaja específicamente sobre el cuerpo social de la organización, Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Fayol, 1916).

Dimensión 1: Planificación

Definición de la dimensión:

La dimensión de planificación radica en inspeccionar el futuro y confeccionar un método de operación (Fayol, 1916).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1.	4	4	4	
Estrategias	2.	4	4	4	
	3.	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

La organización reside en cimentar una distribución uniendo el recurso material y el humano para lograr los objetivos planteados (Fayol, 1916).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	6	4	4	4	
Proactividad	7	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

la dirección está determinada por el sustento de la diligencia entre el personal de la organización motivándolos y estimulándolos (Fayol, 1916).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	4	4	4	4	
Toma de decisiones	5	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

El control lo define como verificar que todo haya sido realizado en consentimiento con el plan señalado (Fayol, 1916).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	8	4	4	4	
Tiempo	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

Mgtr. Mayra Villacreses Oña

FIRMA

Mos. Mayra Villacreses Oña
REG. SENECTT
1077-2024-2030223
HOSPITAL GENERAL de la UPEL


Información Personal

Identificación: 0926284787

Imprimir Información

Nombres: VILLACRESES OÑA MAYRA CECILIA

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
MAGISTER EN GESTION HOSPITALARIA Y NUEVAS TECNOLOGIAS	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA ECOTEC	Nacional		1077-2023-2830869	2023-03-23	ADMINISTRACION	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
QUIMICA Y FARMACEUTICA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1008-12-1121243	2012-04-12	CIENCIAS	

Activar Windows
Ve a Configuración para

1. Datos generales del Juez:

Nombre del juez:	Mgs. Gabriel Alejandro Chaca Alcivar.
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	8
Institución donde labora:	HOSPITAL GENERAL MONTE SINAI
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde):	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario para la validación de Calidad de atención.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la validación de la calidad de atención.
Autor (a):	Johanna Saavedra
Objetivo:	Evaluar la gestión administrativa del área de farmacia de un hospital de Guayaquil, 2023.
Administración:	Autocomplementado
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Al personal de farmacia en la semana
Dimensiones:	Planificación, Organización, Dirección y Control
Confiabilidad:	
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1 2 3 4 5
Cantidad de ítems:	10
Tiempo de aplicación:	10 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Cuestionario para la validación de la calidad de atención** elaborado por Sandoval Pantoja en el año 2022 y adaptado a esta investigación de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de Atención

Definición de la variable:

Según este autor muy reconocido y pionero de la calidad, esta es un conjunto de cuestionamientos a la realidad que pueden servir de puente o de oportunidades para ir instalando de a poco lo que se conoce como la mejora continua (Deming, 1982).

Dimensión 1: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

Es la competencia de manifestar la asistencia que promete de forma inequívoca y concreta (Parasuram et al. 1988).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1	4	4	4	N/A
Empatía	2	4	4	4	N/A
	3	4	4	4	N/A
	4	4	4	4	N/A

Dimensión 2: Tangibilidad

Definición de la dimensión:

Aspecto de la infraestructura, el dispositivo, el personal y trípticos (Parasuram et al. 1988).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	6	4	4	4	N/A
Materiales	7	4	4	4	N/A

Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

la dirección está determinada por el sustento de la diligencia entre el personal de la organización motivándolos y estimulándolos (Fayol, 1916).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	4	4	4	4	N/A
Toma de decisiones	5	4	4	4	N/A

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

El control lo define como verificar que todo haya sido realizado en consentimiento con el plan señalado (Fayol, 1916).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	8	4	4	4	N/A
Tiempo	9	4	4	4	N/A
	10	4	4	4	N/A

Msc. Gabriel Alejandro Chacá Alvar



FIRMA

Identificación: 0503747941

Imprimir Información

Nombres: CHACA ALCIVAR GABRIEL ALEJANDRO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCION Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS / MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION (MBA)	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA	Extranjero		7241207007	2022-11-22		

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
QUIMICO Y FARMACEUTICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-16-1438298	2016-01-05	CIENCIAS	

Anexo 7. Cálculo de la muestra



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Poblacion:

251

Calcular

Margen: 10%

Nivel de confianza: 99%

Poblacion: 251

Tamaño de muestra: 100

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Anexo 8. Cálculo de Fiabilidad del cuestionario de la variable Calidad de Atención y Gestión Administrativa.

SPSS Statistics Visor

Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades

Fiabilidad

Escala: ALFA DE CONBRACH CALIDAD DE ATENCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		20	90,9
	Excluido ^a	2	9,1
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	13

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliación

id
título
Notas
Escala: ALFA DE CONBRACH CALID.
Título
Resumen de procesamiento de
Estadísticas de fiabilidad
Estadísticas de elemento
Estadísticas de total de element
Estadísticas de escala

P11	3,8000	,83351	20
P12	3,7500	,78640	20
P13	3,8000	,69585	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	48,9500	42,997	,234	,910
P2	48,6500	41,397	,518	,901
P3	48,6500	38,555	,627	,896
P4	48,8500	35,292	,778	,889
P5	48,8500	36,871	,734	,891
P6	48,9000	38,516	,641	,896
P7	48,9000	36,832	,841	,887
P8	48,9000	38,832	,684	,894
P9	48,8000	42,695	,227	,911
P10	49,3500	36,239	,662	,895
P11	49,2500	36,513	,773	,889
P12	49,3000	37,168	,752	,890
P13	49,2500	40,513	,452	,903

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
53,0500	44,997	6,70801	13

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	13

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
P1	4,1000	,55251	20
P2	4,4000	,50262	20
P3	4,4000	,75394	20
P4	4,2000	,95145	20
P5	4,2000	,83351	20
P6	4,1500	,74516	20
P7	4,1500	,74516	20
P8	4,1500	,67082	20
P9	4,2500	,63867	20
P10	3,7000	,97872	20
P11	3,8000	,83351	20
P12	3,7500	,78640	20
P13	3,8000	,69585	20

SPSS Statistics Visor

Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos

→ **Fiabilidad**

Escala: ALFA DE CONBRACH GESTIÓN ADMINISTR.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	95,2
	Excluido ^a	1	4,8
	Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,834	,837	10

os Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,565	3,200	4,000	,800	1,250	,069	10
Varianzas de elemento	,814	,555	,989	,434	1,782	,019	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	32,0500	25,629	,646	,752	,807
P2	31,6500	27,082	,598	,771	,813
P3	32,3000	31,379	,039	,772	,864
P4	32,2500	29,461	,253	,678	,844
P5	31,7000	25,589	,700	,817	,802
P6	32,0500	24,997	,671	,836	,803
P7	32,0500	25,208	,647	,761	,806
P8	32,3500	27,503	,445	,766	,827
P9	32,0000	27,263	,622	,626	,812
P10	32,4500	25,313	,727	,798	,799

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. estándar	N de elementos
35,6500	32,661	5,71494	10

to de
eler

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. estándar	N
P1	3,6000	,94032	20
P2	4,0000	,79472	20
P3	3,3500	,93330	20
P4	3,4000	,88258	20
P5	3,9500	,88704	20
P6	3,6000	,99472	20
P7	3,6000	,99472	20
P8	3,3000	,92338	20
P9	3,6500	,74516	20
P10	3,2000	,89443	20



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil 2023.", cuyo autor es SAAVEDRA CHICHANDE JOHANNA DENNISSE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL DNI: 20097173 ORCID: 0000-0002-7077-0911	Firmado electrónicamente por: HMORANR el 07-08- 2023 14:46:46

Código documento Trilce: TRI - 0601133