



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por  
usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba,  
Ecuador, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Victoria Patricia Altamirano Palacios (ORCID: 0000-0002-7448-9465)

**ASESOR:**

Dr. Kilder Maynor Carranza Samanez (ORCID: 0000-0002-6891-0065)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

**PIURA – PERÚ  
2020**

### **Dedicatoria**

Esta maestría va dedicada a todas las personas que confiaron en mí, que me apoyaron desde el inicio con mi idea de viajar a Perú a cumplir con uno de mis objetivos ser magister, a mis padres Víctor Altamirano por el apoyo en cada una de mis etapas, a mi madre Patricia Palacios que desde el cielo me guía, a mis hermanos Alfredo, Doralba y Víctor Rafael y a mi sobrina Arianna Fernández, y al Tnte. Rubén Raza a todos ellos que se alegran de mis logros, me brindaron estabilidad emocional, apoyo, y su ayuda durante estos ciclos continuos de estudio, y a mi bebé recién nacida Adaia Niham Raza Altamirano que durante esta etapa fue mi fuente de energía.

### **Agradecimiento**

Le extiendo mi estima y agradecimiento a todos los que me motivaron para que no me rinda, para que siga adelante en el arduo trabajo de viajar tantas horas y luego llegar a Ecuador a trabajar, En especial a Victor Julio, Mag. Julia, Mag. Bertha, y Lcda.Cira Altamirano, a mi mami Francisca Medina por su preocupación, Lcda Noely Palacios por su buena voluntad hacia mi en todos los aspectos de mi vida. a mi tutor de tesis Dr. Kilder Carranza por su inteligencia, paciencia y dedicación durante esta dura etapa, a la Mag Yessenia Litardo Y a mi tutor Marco Antonio por permitirme realizar en su lugar de trabajo la tesis por estar siempre prestos ayudarme y a mis amigos maestrantes por estar pendiente cada 15 dias de estar preparados para el viaje, a mis amigos del trabajo Lcda Jessica Villacis , Lcda Raquel Almeida, Dr Andres Meneses por su ayuda en los cambios de Guardia cada vez que me coincidia con la maestria, a mi delta de aquel tiempo Dra. Paola Silva que me ayudaba a que se realicen . Agradecida enormemente con Dios que me dio la dicha de ser madre y ser mi fuente de inspiración a partir que supe que estaba embarazada.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>30</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>32</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>35</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	36
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	38
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	40
Anexo 4. Validez del instrumento de recolección de datos	44
Anexo 5. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos	54
Anexo 6. Autorización de la aplicación del instrumento	24
Anexo 7. Consentimiento informado	25
Anexo 8. Compromiso del investigador	26
Anexo 9. Base de datos de la recolección de datos	27
Anexo 10. Fotos del trabajo de campo	28
Anexo 11. Declaración de autoría	31
Anexo 12. Acta de aprobación de originalidad	32
Anexo 13. Reporte <i>Turnitin</i>	32
Anexo 14. Autorización de publicación de tesis en repositorio	29
Anexo 15. Autorización de versión final trabajo de investigación	30

## Índice de tablas

Tabla 1.	Ficha técnica del instrumento gestión administrativa	16
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento calidad del servicio	16
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos de los instrumentos	17
Tabla 5.	Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach de los instrumentos	17
Tabla 6.	Nivel de gestión administrativa	19
Tabla 7.	Nivel de calidad del servicio	20
Tabla 8.	Comparación de las valoraciones de gestión administrativa y calidad del servicio	21
Tabla 9.	Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio	23
Tabla 10.	Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio	24
Tabla 11.	Operacionalización de variables	38

## Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	13
-----------------	-----------------------------------	----

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo general la determinación de la relación entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio, según la percepción de los usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.

En el aspecto metodológico se planteó un estudio de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, transversal y diseño descriptivo de correlación; la población estuvo conformada por 470 por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020 y la muestra, ajustada según fórmula y al 95% de confianza, fue de 90 participantes; el instrumento que se aplicó fue el cuestionario, uno por variable, con previa confiabilidad y validez por juicio de expertos.

Con los resultados obtenidos se pudo demostrar que existió una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio, según la percepción de los por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020, lo que se corroboró con la aplicación de la prueba "Rho" cuyo coeficiente alcanzó 0,894 y una  $p < 0,01$ .

**Palabras clave:** *Calidad del servicio en Salud, gestión de la salud, consulta externa.*

## **Abstract**

The study had as a general objective the determination of the relationship between the level of administrative management and the level of service quality, according to the perception of users by outpatient users of the Baba Hospital Nested Unit, Ecuador, 2020.

In the methodological aspect, a basic study was proposed, with a quantitative, cross-sectional approach and descriptive correlation design; the population was made up of 470 by outpatient users from the Baba Hospital Nested Unit, Ecuador, 2020 and the sample, adjusted according to formula and 95% reliability, was 90 participants; the instrument that was applied was the questionnaire, one per variable, with previous reliability and validity by expert judgment.

With the results obtained, it was possible to demonstrate that there was a positive relationship between the level of administrative management and the level of quality of the service, according to the perception of those by users of external consultation of the Nested Unit Hospital Baba, Ecuador, 2020, which Corroborated with the application of the "Rho" test, whose coefficient reached 0.894 and a  $p < 0.01$ .

*Key words: Health service quality, health management, outpatient consultation.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito internacional, el Banco Mundial (1) hace hincapié en la preocupación porque el servicio de salud que se está brindando, a nivel general, carece de un nivel aceptable de calidad, por lo que el desarrollo es frenado y la mejoría de la salud a nivel mundial; todo esto, sin que influya el nivel de ingresos pecuniarios. De la misma manera, las naciones han empeñado sus esfuerzos en reformar los modelos sistemáticos de salud en cada estado en busca de la calidad del servicio como aspecto fundamental de la atención que requieren los usuarios. Esto implica que se acepte que la calidad es una base para el establecimiento de una gestión apropiada y con liderazgo en la institución, especialmente las que se vinculan con la salud, pues son las que brindan uno de los servicios más preciados de la sociedad como es la salud, es decir, la vida(2).

Cohen critica que las entidades públicas y privadas no están diseñadas de acuerdo con sus objetivos, ya que la identidad y la organización corporativa son completamente distintas a lo que ofrecen. Las organizaciones en crecimiento tienen concentrada la toma de decisiones en el dueño de la empresa, llevando al posible fracaso de la organización (3).

Por su parte, Drucker advierte que una mala gestión administrativa puede hacerse eco en la administración pública y privada, generando desorden y caos en los procesos administrativos de bienes y servicios, cuya víctima siempre será la ciudadanía (4).

México es uno de los países de esta parte que ha identificado bajo nivel de calidad en sus servicios de salud pública; sea porque el acceso a los servicios, por parte de los ciudadanos es muy limitada, o porque un ambiente demasiado cargado de carencias económicas, administrativas o geográficas, a las que se les añade la alta demanda de nuevos usuarios cada año; todo esto impide que el servicio se vea limitado en cantidad y en calidad (5).

En el Ecuador, tanto la asistencia del servicio de salud como la calidad de los mismos muestran un mínimo progreso. Ante ello, en los recientes años se vienen realizando esfuerzos, con la finalidad de poder cambiar este panorama; sin embargo, no siempre se logra llegar a estándares altos de calidad en la atención

de los pacientes o, si se encaminan los esfuerzos en esa línea, pronto se hace imposible mantenerlos; por esto se reconoce la falta de estrategias de largo plazo en el Sistema Nacional de Salud(6).

Rodriguez (7) señala que la evaluación de la atención de calidad, vista desde la óptica del usuario, es cada vez más exigente y ponderada; motivo por el cual es probable que las entrevistas o encuestas recojan apreciaciones relacionadas directamente con el grado de calidad con el que fueron atendidos. Por otro lado, los datos que reportan son acogidos por la organización como un mecanismo de análisis y diagnóstico de cómo se está brindando el servicio; es decir, que es una ayuda para los responsables del servicio y para los que lo requieren.

De la misma forma, en las instituciones del rubro de la salud, se hace fundamental que se tenga un buen sistema de gerencia, porque, de este modo, se puede alcanzar o poner al servicio de los usuarios un nivel de asistencia que implica calidad, conforme a lo que se aspira en los documentos de gestión y en las normas que se emiten en el sector para un trato de calidad en los servicios públicos de salud(8).

Actualmente el aspecto relacionado con la salud preocupa por las carencias identificadas, repercutiendo en una atención deficiente que se brinda a la población. Por tanto, es necesario que tanto el personal médico como aquellos profesionales que deseen integrarse al rubro de salud tengan relación con los instrumentos específicos de la gestión, porque, con ello, las organizaciones del rubro de la salud muestren un funcionamiento de calidad. En este sentido, es fundamental que los encargados de un servicio de salud, hayan desarrollado un conjunto de capacidades de gerencia, de tal manera que las apliquen en su desempeño y ayuden a la institución a cumplir sus objetivos, en este caso, de salud(9).

A nivel institucional en el centro de salud Anidada Hospital Baba se observa que existe algunos inconvenientes en las diferentes áreas de servicio para abordar las diferentes problemas como brecha de recursos, insumos, y distribución de los mismos; no se trabaja coordinadamente con las instituciones que conforman el Ministerio de Salud para el cumplimiento de las metas previstas y esto puede deberse a que la mayor parte de los colaboradores administrativos y asistenciales no

se encuentran en un mismo lugar y no se puede estandarizar su producción por la demanda de la población ya que se trabaja en el área rural, y extramural por otro lado, se hace notoria una escasez de medicinas y de insumos para análisis u otros procedimientos ya que en la ciudad de Babahoyo es donde se encuentran las bodegas de insumos lugar donde se gestiona los materiales faltantes.

La formulación del problema general fue la siguiente: ¿Cuál es la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020?

Los problemas específicos quedaron formulados así: ¿Cómo es la gestión administrativa en sus dimensiones (Recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020? ¿Cómo es la calidad del servicio en sus dimensiones (Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020?

¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020?

Esta investigación se justificó teóricamente porque se fundamentó en la Teoría Administrativa de las Relaciones Humanas, la que está basada en el principio de que los seres humanos y las relaciones que establecen en las organizaciones surgen de dimensiones tales como la necesidad de liderazgo, el estar motivado, el vínculo comunicacional y la forma de realizar las actividades de la mejor manera y dentro de un ambiente organizacional bueno; por otro lado, es fundamental evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen.

La determinación de los nexos entre la gestión administrativa y el grado de calidad con la que se brindan los servicios en el centro de salud anidada Hospital Baba, proveyó de oportunidades para la identificación las necesidades de la organización y planificación de acuerdo con esos requerimientos, eligiendo las metodologías pertinentes para mejorar, no solo los procedimientos de gestión del centro de salud, sino también la calidad que merecen los usuarios en los servicios que requieren.

Por último, el estudio es viable porque ayudó a establecer los factores que limitan la posibilidad de mejorar el servicio, tal como se necesita; en este caso, mostró que el centro de salud anidada Hospital Baba reconoce que es urgente el implementar un sistema para gestionar un servicio de calidad para el usuario asistencial.

Como objetivo general se planteó determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio percibida por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.

Los objetivos específicos fueron los siguientes: Describir la gestión administrativa en sus dimensiones (Recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020. Evaluar la calidad del servicio en sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020. Comparar las valoraciones entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.

Las hipótesis de trabajo fueron las siguientes; de manera general se plantea que existe una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020. De manera específica se hipotetiza que la gestión administrativa en sus dimensiones recursos humanos y recursos materiales son más valoradas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020. La calidad del servicio en sus dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta son más valoradas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020. Existe un relación directa entre las valoraciones entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad de atención percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

León y Villareal (Perú, 2018) en su tesis de maestría, explican la asociación que se registra entre la gestión institucional con la gestión administrativa, Se revisaron aportes bibliográficos previos, entre ellos, a nivel internacional cuyo tipo de investigación es básico, correlacional, transversal, orientado a la comprobación, el cual usa un método lógico, deductivo, indicativo y analítico. Esta es una investigación cuantitativa, que se fundamenta en Díaz (2007), quien define la gestión institucional como la acción de impulsar la conducción de la institución educativa para alcanzar metas y objetivos específicos, planteados después de una correcta planificación educativa. De igual forma, León y Villarreal se fundamentan en Hernández (2003), quien sostiene que la gestión administrativa pretende solucionar en determinada institución, los problemas de concesión y acondicionamiento de medios, que son humanos, materiales, financieros, tecnológicos y académicos. Se concluye afirmando que sí existe una correlación directa entre la gestión institucional y la gestión administrativa, con un nivel de correlación de 0,770 y nivel de significancia de 0,000 (10).

Ruiz (Perú, 2016), realizó un estudio en el que participaron una muestra total de 314 pacientes dados de alta, cuyos resultados fueron que 168 (53,5%) tuvieron una estancia prolongada con una media de 17,2 días/paciente, los mayores de 65 años tuvieron más días de hospitalización (17,2 días/paciente). De la misma manera, la ejecución de intervenciones y diagnósticos, además de los eventos adversos contribuyeron a mayor estancia. Se concluye que la alta incidencia de permanencia prolongada en el hospital es debido a factores modificables que disminuirían el exceso de hospitalización, sugirió que se puede optimizar los recursos y mejorar la calidad de atención, disminuyendo el tiempo de estadía de los usuarios en el nosocomio (11).

Por otro lado está el estudio de Larrea (Perú, 2016) con el objetivo de establecer el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos de Medicina Interna en el HCFAP, cuyo enfoque fue cuantitativo y diseño descriptivo. Para este efecto se elaboró el cuestionario SERVPERF que fue modificado para

recoger información sobre la satisfacción de los usuarios. Se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción por la atención que recibieron fue alto, pues el 76,9% lo que evidencia que los pacientes están valorando los niveles de atención en los que se ha empeñado el Hospital; por otro lado, hay un nivel que indica carencias en la dimensión de comunicación porque la tramitación no es adecuada (12).

Tirado (Perú, 2015) (13) en su tesis que tuvo como objetivo establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. El instrumento utilizado fue un cuestionario aplicado a los colaboradores del gremio. Con un diseño descriptivo de correlación. Se pudo confirmar la hipótesis de trabajo, por lo que se concluyó que las falencias principales se refieren a que no se cuenta con planificación estratégica, por lo que se nota limitadas la gestión de recursos humanos y tecnológicos. Al terminar recomienda que se debe actualizar a los trabajadores, buscar que mejore la comunicación con los que dirigen; de igual modo, es necesario la modernización de los equipos de computación, por medio de prevención en el mantenimiento y bases de datos actuales para conseguir una toma de decisiones congruentes.

Con el mismo propósito se analizó la investigación de Redhead (Perú, 2015) (14), cuya finalidad fue la determinación del grado relacional entre la satisfacción del servicio y el nivel de atención en consultorio. El tipo fue básico y su diseño el correlacional, trabajó con una muestra de 317 individuos. Entre los resultados más notorios se tiene que la dimensión seguridad alcanza 62%, empatía llega a 56%, el aspecto tangible está en 55% y se concluye que las dos variables se encuentran en un nivel regular o medio. Los errores en los reportes del servicio de análisis clínicos y la escasa calidad de la infraestructura son los aspectos que han sido percibidos como los más insatisfactorios por parte de los usuarios que acceden al servicio.

A nivel nacional, se encontró un estudio hecho por Esparza y García (Ecuador, 2019) se encuentra delimitada a la aplicación de la gestión administrativa en una empresa privada, cuyo tipo y diseño de investigación es cuantitativo, no experimental, descriptivo, básico. Este proyecto se fundamenta en la teoría de Santana (2016), quien conceptúa que gestionar administrativamente una

organización es fundamental para el cumplimiento de objetivos. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que a la empresa en estudio le falta un sistema organizacional, enfocado en la gestión de procedimientos, en donde se detectaron defectos en los procesos realizados (15).

Trujillo (Ecuador, 2019) expresó que la efectividad con la que se manejan los procesos en una organización es el propósito esencial de la gestión administrativa en la que interaccionan los elementos esenciales administrativos donde se promueve el trabajo en equipo con niveles de responsabilidad acordes a las exigencias actuales para brindar un buen servicio a la comunidad y lograr la satisfacción de los usuarios. La gestión administrativa en la actualidad permite la optimización de los procesos haciéndolos más viables y logrando resultados esperados con un buen nivel de calidad hacia la población. Los resultados de la prueba de Spearman fueron  $Rho=0,707^{**}$ ;  $p = 0,000 < 0,05$  (16).

Pozo y Pupiales (Ecuador, 2016), en el estudio cuya finalidad fue determinar el nivel de los cuidados del personal de enfermería en relación con el nivel de satisfacción que perciben los mismos enfermeros. El estudio fue descriptivo correlacional corte transversal - no experimental, para lo cual contó con una muestra se llevó a cabo con 20 enfermos. Llegó a concluir que el contexto no es adecuado y que no se cumplen los horarios, por lo que se constituyen en motivos de inconformidad manifiesta del personal de enfermería(17).

En cuanto a la variable Gestión administrativa: Beltrán indica que es el conjunto de prácticas con las que se puede tener acceso a la consecución de resultados establecidos con anterioridad. La consecución de objetivos se relaciona al modelo de gestión, en este sentido, no es posible decir que la gestión sea una fusión de acciones, sino un conjunto de resultados (18).

Por su parte, Melnik y Pereira (2013) (19) asume que la gestión administrativa es la sistematización de acciones, servicios, negociaciones y toma de decisiones que la organización asume con miras a alcanzar sus objetivos institucionales. Consideran que este tipo de gestión es un procedimiento que implica el diseño, organización, orientación y control de las actividades encargadas a los diferentes trabajadores en

la organización; además, implica el uso de los instrumentos y medios con los que cuenta para alcanzar las metas institucionales.

La gestión administrativa se encarga de direccionar los recursos humanos, bienes y financiamiento de una entidad con la finalidad primera de llevar al desarrollo y progreso óptimo del mismo, de tal manera conocemos entidades a nivel mundial que han alcanzado sus logros con una buena gestión administrativa. Gestionar administrativamente implica la forma de dar uso a cada uno de los medios con los que cuenta la organización, incluidas las personas, el presupuesto y la implementación tecnológica, entre otros que ayudan a conseguir la excelencia laboral. Esta gestión se define como la sistematización de las etapas consecutivas (diseño, organización, orientación y monitoreo; manejo de recursos) con la finalidad de que permitan alcanzar objetivos precisados con anterioridad (20).

Mendoza (2017) señaló que la gestión administrativa tiene un enfoque sistemático, al ser un proceso de acciones alineadas al logro de los objetivos y metas mediante las tareas clásicas de la gestión en la estructura administrativo o el ciclo que permite una conducción claridad desde el inicio hasta finalizar; planear, organizar, dirigir y controlar en la gestión, al mismo tiempo innovar con la tecnología con eficiencia y eficacia alcanzando un nivel competitivo. La gestión administrativa debe combinar eficiencia y eficacia, alto nivel de placer entre los individuos realizan la labor y el usuario que lo obtiene; para conseguir los propósitos institucionales (21).

Las dimensiones de esta variable son tres (22): Los recursos humanos, los recursos materiales y los recursos financieros.

La administración del capital humano o del recurso humano es la encargada de la selección de los potenciales colaboradores dentro de una organización, también dirige a este personal, de forma que alcance las metas establecidas. De igual forma, se encarga de motivar y atraer al personal idóneo para la organización. Luego, busca desarrollar el potencial de cada persona, para así evitar el estancamiento. De esta manera, detecta a los más capaces y ve la forma de tenerlos como colaboradores de la organización de manera permanente. También se responsabiliza de distinguir a los ineficientes de los eficientes.

Recursos Materiales, para Ayala (2015), la gestión de los recursos materiales representa la adquisición, almacenar y distribuir lo que se necesita para que una organización funcione de manera normal. Estas adquisiciones pueden ser: la materia prima, los insumos, el material de oficina incluso la maquinaria y el equipo. La gestión dentro del sector educación engloba funciones administrativas de compra, distribución, mantenimiento y cuidado de infraestructura: aulas, locales y terrenos). Además, se requiere equipos, mobiliario, locales o ambientes de uso múltiple para realizar reuniones, talleres y otros.

Recursos Financieros, de acuerdo con Koontz (2005), es necesario que el gerente, el administrador, el director y/o toda persona encargada de la organización conozca los instrumentos financieros básicos para que pueda presupuestar y realizar la proyección de manera correcta. Se debe buscar estrategias para la obtención de recursos propios, los cuales se deben administrar de manera correcta y se debe pasar por el proceso de rendición de cuentas. Es importante precisar que el gerente está llamado a velar por las finanzas de la institución.

Crosby, citado por Viacava (2016) define que calidad es el equilibrio entre lo que se demanda y lo que se recibe, medido desde el contexto de la insatisfacción. El autor manifiesta que las empresas deben acoger una “vacuna” de la calidad con el objetivo de sugerir la conformidad; la vacuna la conforman tres elementos que son: la capacitación, la implementación y la determinación, así mismo nos dice que para mejorar la calidad tenemos que seguir un proceso, más no un programa; y tiene que ser constante (23).

Deming indica que la calidad significa trasladar las necesidades de los consumidores en peculiaridades evaluables, de esta manera un producto puede ser creado y elaborado para satisfacer a un cliente a un precio que pague. El autor considera que la calidad tiene que estar esencialmente equitativo con la satisfacción del cliente (24).

Para Méndez, la calidad no es sino satisfacer los requerimientos y demandas de los usuarios, lo que trae consigo la necesidad de que cada institución se empeñe en alcanzar cubrir estas demandas. Para este autor, el evaluar los desempeños en un

plazo largo tiene como consecuencia una actitud de servicio de calidad. Mencionan que los conceptos de la calidad de servicios y satisfacción tienen mucha relación sin embargo la información no es clara (25).

La calidad de servicio al cliente es un concepto difícil de definir y complejo de medir, Gronroos, citado por Viacava (2016) dice que es la comparación que los clientes realizan de sus experiencias anteriores con las del servicio han recibido recientemente (26).

Viacava (2016) indica que la calidad del servicio sucede cuando el cliente recepciona el servicio, y se da en el intercambio entre el cliente y del empleador de la empresa que brinda el servicio. Dimensiones de la calidad: física, corporativa y calidad interactiva.

Para ofrecer un buen servicio se necesita del compromiso de todos los integrantes de la organización, motivados y concentrados en sus labores, se debe entender las necesidades y limitaciones de los consumidores bajo la función que asume la institución. Se debe tener presente que los usuarios deseen volver, pues eso atrae a los nuevos. La calidad que se ofrece es una herramienta estratégica fundamental para operar con eficiencia y eficacia, aumentando la participación en el mercado de consumo. Por consiguiente, la calidad del servicio debe ser permanente y debe velar por ello la gerencia y todo el personal de la organización (27).

Gronroos, citado por Viacava (2016) establece una guía de la calidad que se relaciona con la imagen corporativa, porque esto interviene en las atenciones del servicio. Las dimensiones según Gronroos, son las siguientes: Calidad Técnica: Se orienta en una asistencia técnica correcta y que traslade a una consecuencia aceptada. Se inquieta por el soporte físico, materia prima, la formación interna. Calidad Funcional: Se faculta en el trato que le da el empleador al comprador. Imagen Corporativa: Es la opinión que ellos compradores tiene de la empresa.

Los conceptos básicos que han sido expuestos. Han sido rescatadas de muchas técnicas tanto estadísticas como de organización, estos conceptos han sido de mucha ayuda para las organizaciones, especialmente las vinculadas a los servicios

de salud. Se determinan varias rutas de mejora por lo que se han planteado varias ideas para realizar la práctica de la calidad.

En primer lugar, la calidad «no hay que inspeccionarla sino fabricarla». Los responsables que ejecutan la inspección de la calidad son personas especialistas, es por ello que se aumentan valores a los productos, y es por ello que llegan a provocar efectos malos ya que se despreocupan las plantillas, por lo que se crean costumbres con la mala calidad, como sabemos, la calidad se encuentra mediante una inspección. Cuando se habla de calidad sabemos que es un concepto amplio, es por eso que las organizaciones deben de establecerla como una meta a alcanzar. Mejorar la calidad es un progreso constante y sin fin, porque siempre las organizaciones buscan que sus productos obtengan un nivel óptimo de calidad, es por ellos que lo denominan proyectos perpetuos de mejora de la calidad. La inspección no se debe abandonar, pero es arduamente innecesaria, y muy costosa. Es más importante poner énfasis en la planificación y la prevención, que en un control. Se dialoga de la regla 1-10-100 donde puede verse una comparación del nivel de los costes de prevención, con los valores de inspección y fallo. 4) Se ha conocido en la teoría de la calidad ha sido que la calidad ya no solo se centra en la calidad del producto. Si no que las organizaciones ahora integran también como parte importante la jerarquía de los procedimientos y de los modelos o planes (diseño tanto del producto como del proceso). Para si alcanzar una calidad con un nivel óptimo (28).

La dimensión de tangibles, pues los clientes se basan en la evidencia tangible de acuerdo a las evaluaciones, de acuerdo a las dimensiones SERVQUAL se compara a las expectativas de los clientes con las percepciones. Los tangibles de una empresa se pueden basar en los objetos de una empresa como arquitectura, diseño, distribución (29).

La dimensión de confiabilidad que se refleja según la congruencia y la confiabilidad del desempeño de la empresa, por lo cual la organización tiene que contar con proveedores confiables.

La dimensión de la capacidad de respuesta que se refleja en el compromiso que cuenta la empresa para ofrecer su servicio, para ellos se tiene que capacitar a los trabajadores y puedan brindar una buena información sobre lo que ofrecen o de la misma empresa (30).

La dimensión de empatía que nos indica que es la capacidad que tienen los trabajadores para ponerse en el lugar de los propios clientes si eso se da, se podrá entender las necesidades que se busca satisfacer. Se refiere a la competencia que tiene la empresa, la amabilidad con la que se recibe y se sirve a los usuarios y la capacidad de dar seguridad a las actividades que se les encarga (31).

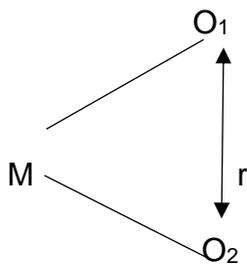
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, pues, buscó conocer la realidad y proporcionar explicaciones tentativas al problema de investigación que se plantearon como proposiciones.

La investigación fue no experimental, de corte Transversal, con un diseño descriptivo correlacional. Esto, porque las variables no fueron manipuladas para su investigación; lo que se buscó es identificar la relación entre las variables del estudio.

El esquema de este diseño es:



Donde:

M: muestra

O1: Gestión administrativa

O2: Calidad del servicio

#### 3.2. Variables y operacionalización:

Las variables fueron:

**Variable independiente:** Gestión administrativa

Definición conceptual: Es la relación de labores específicas, negociaciones y actitud para tomar decisiones que ejerce la organización para llegar a alcanzar los objetivos establecidos previamente en la etapa de planificación, queda definida por los resultados, por eso, también se le denomina proceso de gestión<sup>19</sup>.

Definición Operacional Proceso mediante el cual se busca que el centro de salud anidada Hospital Baba alcance sus metas, por medio de gestión de recursos humanos, materiales y financieros.

**Variable dependiente:** Calidad del servicio.

Definición conceptual: La calidad de los servicios es la capacidad de poder suministrar al paciente el confort y la satisfacción plena de sus requerimientos, con el mayor esmero en todo el proceso del servicio, considerando que es el principal agente de la existencia de la organización<sup>23</sup>.

Definición Operacional: Es la eficacia con la que se brinda el servicio en el centro de salud y que se caracteriza por su fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y cuidado de los elementos tangibles.

La matriz de operacionalización se encuentra en el **Anexo 2**.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

La población, para la presente investigación estuvo compuesta por 470 personas que requieren el servicio de consultorio externo en una semana promedio, para ser atendidos en el centro de salud anidada Hospital Baba.

Los Criterios de inclusión implicaron que sean tomados en cuenta los usuarios que tengan cita en consultorios externos, que asistan a la consulta y manifiesten su disponibilidad para participar en el estudio.

Se excluyeron o fueron dejados de lado aquellos que no asistieron a la cita programada y los usuarios que indicaron su no disponibilidad para participar en el estudio.

En este caso, lo más pertinente fue tomar la muestra al 95% de confianza, es decir, 80 usuarios, teniendo en cuenta que hay un margen de desistimiento, la muestra se ajustó en 90 pacientes.



La unidad de análisis fue cada uno de los usuarios de consulta externo en el centro de salud anidada Hospital Baba.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica e instrumentos que se utilizaron para recoger información sobre las variables del estudio fueron los siguientes:

Se considera que una técnica de recogida de información es un proceso sistemático que trae consigo la posibilidad de obtener datos relevantes para entender el comportamiento de las variables<sup>32</sup>.

Para el estudio actual se asumió como técnica a la encuesta y su instrumento fue el cuestionario que, fueron elaborados por la investigadora para ser aplicados a los trabajadores.

#### Ficha técnica del instrumento

Nombre del cuestionario	Cuestionario de la gestión administrativa en la unidad Anidada Baba.
-------------------------	--

Autor/Autora	Br. Victoria Patricia Altamirano Palacios
Adaptado	No.
Lugar	Unidad Anidada Hospital Baba.
Fecha de aplicación	Primera mitad de junio de 2020
Objetivo	Determinar el nivel de gestión administrativa desde la perspectiva de los usuarios externos.
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 30 ítems, con tres dimensiones e indicadores por cada una: Recursos humanos, recursos Materiales y recursos Financieros. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

#### Ficha técnica del instrumento

Nombre del cuestionario	Cuestionario del nivel de calidad del servicio en la unidad Anidada Hospital Baba.
Autor/Autora	Br. Victoria Patricia Altamirano Palacios
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo Servqual.
Lugar	Unidad Anidada Hospital Baba.
Fecha de aplicación	Primera mitad de junio de 2020
Objetivo	Determinar el nivel la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios externos.
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 22 ítems, con cuatro dimensiones e indicadores por cada una: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

Se realizó un piloto con 9 usuarios externos para medir la confiabilidad de los instrumentos:

Estadísticas de fiabilidad		Niveles <sup>4</sup>
Alfa de Cronbach	N° de elementos	
0,865	30 preguntas instrumento 1	Excelente <b>Bueno</b>
0,827	22 preguntas instrumento 2	Aceptable Débil

Para validar los instrumentos se recurrió a la opinión de tres especialistas:

Primer experto: Magíster en administración de la educación.

El segundo experto: Magíster en Salud Pública y docente universitario con 21 años de experiencia.

El tercer experto: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Sector de la Salud. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. **(Anexo 5)**

### **3.5 Procedimientos:**

Antes de la aplicación, los instrumentos se sometieron a validación por criterio de expertos y de confiabilidad, por medio del Alfa de Cronbach.

Como parte del proceso de aplicación del trabajo de investigación se realizaron pasos pre establecidos, tales como, la solicitud del permiso para la ejecución del estudio en el centro de salud; salvada esa instancia, se procedió a informar a los trabajadores de consultorios externos sobre los fines del estudio y se pidió su apoyo, especialmente, a quienes realizan el triaje, pues se pretendía que en esa instancia se habilite un espacio para responder a los cuestionarios.

Antes de que los usuarios puedan tener contacto con los instrumentos, se les informó sobre el propósito de la investigación y sobre su carácter de anónimo; también se les explicó que la información que se obtenga sería tratada confidencialmente. La aplicación duró entre 25 a 30 minutos y se ejecutó durante los días lunes, martes y miércoles, durante la consulta externa.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Los datos que se obtuvieron de la aplicación piloto se usaron para corroborar la confiabilidad de los instrumentos, aplicando el Alfa de Cronbach y aprovechando para realizar una validación estadística ítem por ítem.

Se elaboraron, aprovechando la hoja de cálculo excell de Microsoft, tablas y gráficos de frecuencia, porcentaje y media aritmética, en los que se sistematizó la información recogida.

Por otro lado, para contrastar las hipótesis se hizo uso del programa estadístico SPSS, 25, con el que se usó la estadística inferencial, específicamente, al ser una distribución normal, se aplicó la prueba  $R_s$  de Spearman, puesto que este coeficiente permitió calcular la relación entre dos variables cuantitativas relacionadas a ambos cuestionarios.

### **3.7. Aspectos éticos:**

En este aspecto, se dio seguridad de que se mantendría el respeto por el carácter confidencial de la participación en el estudio; de la misma forma, los datos se respetaron, es así que los que figuraron en las tablas y gráficos fueron los mismos que han alcanzado los encuestados; por lo tanto, existió y se cumplió el compromiso de no manipular los resultados. Del mismo modo, se tuvo en cuenta que la participación fue voluntaria, pues la decisión la asumió el paciente, luego de recibir la información básica sobre el estudio.

En relación a los derechos de autor, se tuvo un respeto escrupuloso de los mismos, tanto en las citas como en las referencias.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

Descripción de la variable gestión administrativa en sus dimensiones (Recursos humanos, recursos Materiales y recursos Financieros) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.

VARIABLE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
	Recursos humanos		Recursos Materiales		Recursos Financieros		Total	
DIMENSIONES	f	%	f	%	F	%	F	%
BUENA	12	13,33%	13	14,45%	13	14,45%	14	15,55%
REGULAR	67	74,45%	65	72,22%	76	84,44%	63	70%
MALA	11	12,22%	12	13,33%	1	1,11%	13	14,45%
TOTAL	90	100%	90	100%	90	100%	90	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios con enfermedades no transmisibles.

#### Descripción:

En la presente tabla se observa que la percepción de los usuarios sobre la gestión directiva indica que, en cada una de las dimensiones de la variable, predomina el nivel regular por lo que la variable alcanza 70% en este nivel; 15,55% considera que el nivel es bueno y 14,45% indica que el malo.

Tabla 2

Evaluación de la calidad del servicio en sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020

VARIABLE		CALIDAD DEL SERVICIO								
DIMENSIONES	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Empatía		Elementos tangibles		Total	
ESCALA	f	%	f	%			f	%	F	%
<b>BUENA</b>	13	14,45%	16	17,78%	18	20%	14	15,56%	15	16,67%
<b>REGULAR</b>	67	74,44%	66	73,33%	64	71,11%	65	72,22%	67	74,44%
<b>MALA</b>	10	11,11%	8	8,89%	8	8,89%	11	12,22%	8	8,89%
<b>TOTAL</b>	90	100%	90	100%	90	100%	90	100%	90	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de consulta externa.

### Descripción:

En esta tabla se presenta la percepción de los usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba sobre la variable calidad del servicio; se observa que, en cada una de las dimensiones, predomina un alto porcentaje que percibe el nivel regular; en ese sentido, el nivel de la variable llega a 74,44%; 16,675 considera que es buena y 8,89% indica que es nivel malo.

Tabla 3

Comparación de las valoraciones entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA														
Dimensiones	Recursos humanos				Recursos Materiales				Recursos Financieros					
	Escala	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total	
CALIDAD DEL SERVICIO	<b>Fiabilidad</b>	Alto	2	11	0	13	2	10	1	13	7	6	0	13
		Medio	8	51	8	67	9	50	8	67	5	62	0	67
		Bajo	2	5	3	10	2	5	3	10	1	8	1	10
		<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>65</b>	<b>12</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>90</b>
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Alto	9	6	1	16	8	7	1	16	7	9	0	16
		Medio	3	58	5	66	5	56	5	66	6	60	0	66
		Bajo	0	3	5	8	0	2	6	8	0	7	1	8
		<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>65</b>	<b>12</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>90</b>
	<b>Empatía</b>	Alto	8	10	0	18	7	11	0	18	8	10	0	18
		Medio	4	52	8	64	6	52	6	64	5	59	0	64
		Bajo	0	5	3	8	0	2	6	8	0	7	1	8
		<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>65</b>	<b>12</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>90</b>
	<b>Elementos tangibles</b>	Alto	7	7	0	14	8	6	0	14	7	7	0	14
		Medio	5	56	4	65	5	55	5	65	6	59	0	65
		Bajo	0	4	7	11	0	4	7	11	0	10	1	11
		<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>65</b>	<b>12</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>90</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados a los usuarios de consulta externa.

**Descripción:**

En esta tabla se observa que las dimensiones que se perciben con un nivel más marcado son, de la variable gestión administrativa, la dimensión recursos financieros (76 usuarios de consulta externa los consideran de nivel medio) y, cuando se relacionan con la fiabilidad, que es la dimensión de la calidad del servicio con el más alto puntaje (67 usuarios), llegan a tener a 62 usuarios que las consideran en nivel medio, con lo que se constituyen en las dimensiones con valores más altos y marcan la tendencia de ambas variables en el nivel medio. Con este dato se puede indicar que los usuarios de consulta externa se preocupan por el manejo económico del centro de salud; por eso, los que consideran que la gestión de los recursos financieros es baja, se constituyen en el más alto registro en nivel bajo (10)



Tabla 5

Correlación entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.

		GESTIÓN AMINISTRATIVA				
			Recursos humanos	Recursos Materiales	Recursos Financieros	
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO	Fiabilidad	Correlación de Spearman	,731**	,854**	,903**
			Significancia	,000	,000	,000
		Capacidad de respuesta	Correlación de Spearman	,792**	,907**	,909**
			Significancia	,000	,000	,000
		Empatía	Correlación de Spearman	,653**	,717**	,642**
			Significancia	,000	,000	,000
		Elementos tangibles	Correlación de Spearman	,733**	,844**	,865**
			Significancia	,000	,000	,000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (dos colas).

### Descripción:

En la presente tabla se observa el resultado de la aplicación de la correlación de Spearman para establecer la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020; se observa que el coeficiente más alto se encuentra entre recursos financieros y capacidad de respuesta (0,909) es decir una relación muy alta y directa; por otro lado, la relación entre recursos financieros y empatía es la más baja con 0,642, es decir, una relación moderada y directa; en todos los casos la significancia bilateral es  $p < 0,01$ , por lo que se asume que la relación es significativa.

## V. DISCUSIÓN

La realización del presente estudio obedeció al propósito de identificar los niveles que alcanzan la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad Anidada hospital Baba; pero, vista desde la perspectiva de los usuarios de la consulta externa; por esta razón, para llevar adelante la investigación se planteó el objetivo general de determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020; la hipótesis de trabajo fue que existe una relación significativa entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad de atención percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.

En el aspecto metodológico, la investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo y no experimental; su diseño fue el descriptivo correlacional; en este caso, la metodología elegida permitió que, además de conocer los niveles que alcanza cada una de las variables en estudio, se pueda analizar las relaciones que se presentan entre ellas y entre las dimensiones que se asumieron para cada variable, todo esto, sin tener la necesidad de manipular las variables. Este factor metodológico, fue similar al que plantearon León y Villareal, en el año 2018; estos investigadores peruanos realizaron un estudio sobre la relación existente entre la gestión institucional y la gestión administrativa y cuyo tipo de investigación también fue básico, con el mismo diseño correlacional. También es similar al que seleccionó Ruiz en su tesis en la que contó con una muestra de 314 pacientes dados de alta y un diseño descriptivo correlacional. En la misma línea se coincide metodológicamente con Tirado, en el Perú, en el año 2015, en su tesis cuyo objetivo fue el establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad; igual que en el estudio actual, el instrumento usado fue el cuestionario y el diseño descriptivo de correlación. También, y con el mismo diseño e instrumento similar se tiene el trabajo

de Redhead, en el Perú, con el objetivo de establecer la asociación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima. Se puede asumir que, en este aspecto, la elección fue acertada, pues se pudo recoger la información suficiente para satisfacer la inquietud que motivó el estudio. A nivel nacional, se encontró un estudio hecho por Esparza y García (2019) se encuentra delimitada a la aplicación de la gestión administrativa en una empresa privada, cuyo tipo y diseño de investigación es cuantitativo, no experimental, descriptivo, básico.

En cuanto a la metodología se puede reconocer que, para evaluar la gestión administrativa por parte de los usuarios externos existieron limitaciones pues no tienen un conocimiento cabal sobre el manejo administrativo; sin embargo, se asumió para poder tener una población única y por la conveniencia de recoger información sobre la calidad del servicio.

En cuanto al objetivo general, se pudo observar que, al aplicar la estadística inferencial, específicamente la prueba denominada correlación de Spearman para determinar la relación entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020, alcanzó 0,836, es decir una relación alta y directa, la significancia bilateral es  $p < 0,01$ , por lo que se asume que la relación es significativa y se acepta la hipótesis general de trabajo que fue mencionada en el párrafo primero.

En relación al objetivo general se encuentra similitudes con los resultados que alcanzó León y Villareal (Perú, 2018), en su tesis de maestría en la que identifican la relación entre la gestión institucional y la gestión administrativa, se concluye afirmando que sí existe una correlación directa entre la gestión institucional y la gestión administrativa, con un nivel de correlación de 0,770 y nivel de significancia de 0,000, se puede notar que, como en la investigación actual la relación es alta, directa y significativa. También se concuerda con Trujillo (2019) quien expresó que la efectividad con la que se manejan los procesos en una organización es el

propósito esencial de la gestión administrativa en la que interaccionan los elementos esenciales administrativos donde se promueve el trabajo en equipo con niveles de responsabilidad acordes a las exigencias actuales para brindar un buen servicio a la comunidad y lograr la satisfacción de los usuarios. La gestión administrativa en la actualidad permite la optimización de los procesos haciéndolos más viables y logrando resultados esperados con un buen nivel de calidad hacia la población. Los resultados de la prueba de Spearman fueron  $Rho=0,707^{**}$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ .

En el objetivo específico 1 se buscó describir la variable la variable gestión administrativa en sus dimensiones (Recursos humanos, recursos Materiales y recursos Financieros) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020; se encontró que la percepción de los usuarios sobre la gestión directiva indica que, en cada una de las dimensiones de la variable, predomina el nivel regular por lo que la variable alcanza 70% en este nivel; 15,55% considera que el nivel es bueno y 14,45% indica que el malo.

En este aspecto se concuerda, a nivel nacional, con Esparza y García (2019) en el estudio en el que se llegó a la conclusión de que el nivel es regular con tendencia a malo, por lo que, a la empresa en estudio, le falta un sistema organizacional, enfocado en la gestión de procedimientos, en donde se detectaron defectos en los procesos realizados.

Cuando se buscó evaluar. De acuerdo con el objetivo específico 2, la calidad del servicio en sus dimensiones (Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020, la percepción de los usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba sobre la variable calidad del servicio; se observa que, en cada una de las dimensiones, predomina un alto porcentaje que percibe el nivel regular; en ese sentido, el nivel de la variable llega a 74,44%; 16,675 considera que es buena y 8,89% indica que es nivel malo.

En este aspecto se coincide con Redhead (Perú, 2015) en el sentido de que el nivel de la variable se encuentran en un nivel regular o medio. Los errores en los reportes del servicio de análisis clínicos y la escasa calidad de la infraestructura son los aspectos que han sido percibidos como los más insatisfactorios por parte de los usuarios que acceden al servicio. Se puede notar que las dimensiones también son las mismas y los resultados son similares. Por otro lado, aunque con un diseño cualitativo, se encuentran coincidencias con Tirado (Perú, 2015) en su tesis que tuvo como objetivo establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad y que concluyó que las falencias principales se refieren a que no se cuenta con planificación estratégica, por lo que se nota limitadas la gestión de recursos humanos y tecnológicos.

Cuando se asumió el objetivo específico 3 buscando comparar las valoraciones entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020; al aplicar la estadística descriptiva se encontró que las dimensiones que se perciben con un nivel más marcado son, de la variable gestión administrativa, la dimensión recursos financieros (76 usuarios de consulta externa los consideran de nivel medio) y, cuando se relacionan con la fiabilidad, que es la dimensión de la calidad del servicio con el más alto puntaje (67 usuarios), llegan a tener a 62 usuarios que las consideran en nivel medio, con lo que se constituyen en las dimensiones con valores más altos y marcan la tendencia de ambas variables en el nivel medio. Con este dato se puede indicar que los usuarios de consulta externa se preocupan por el manejo económico del centro de salud; por eso, los que consideran que la gestión de los recursos financieros es baja, se constituyen en el más alto registro en nivel bajo (10).

Cuando se aplicó la estadística inferencial se pudo encontrar que, al aplicar la correlación de Spearman para establecer la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020; se observa que el coeficiente más alto se encuentra entre recursos financieros y capacidad de

respuesta (0,909) es decir una relación muy alta y directa; por otro lado, la relación entre recursos financieros y empatía es la más baja con 0,642, es decir, una relación moderada y directa; en todos los casos la significancia bilateral es  $p < 0,01$ , por lo que se asume que la relación es significativa.

## VI. CONCLUSIONES

1. En el presente estudio, los resultados obtenidos se pudo demostrar que existió una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio, según la percepción de los usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020, lo que se corroboró con la aplicación de la prueba “Rho” de Spearman cuyo coeficiente alcanzó 0,836 y una  $p < 0,01$ .
2. Quedó demostrado que la gestión administrativa y sus dimensiones percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020 alcanzó un nivel regular y que las dimensiones de gestión de recursos financieros con 84,44% y recursos humanos con 74,45% son más valoradas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba.
3. Quedó demostrado que la calidad del servicio fue percibida en un nivel regular y que las dimensiones fiabilidad (74,44%) y capacidad de respuesta (73,33%) son más valoradas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba.
4. Se pudo demostrar la existencia de una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, pues al aplicar la prueba “Rho” de Spearman se encontró coeficientes que indican relación muy alta en tres de las relaciones, alta en 8 y media en 1 relación. Los coeficientes variaron entre 0,909, entre recursos financieros y capacidad de respuesta, y 0,642, entre recursos financieros y empatía; todas obtuvieron  $p < 0,01$

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Que los directivos de la Unidad Anidada Hospital Baba se reúnan con su personal asistencial para evaluar las fortalezas y debilidades de la gestión administrativa, con la finalidad de mejorar la calidad gerencial y de servicio, según lo constatado en la presente investigación.
2. Que los directivos de la Unidad Anidada Hospital Baba, identifiquen las estrategias más importantes para mejorar la administración general, pero, especialmente la gestión de los recursos materiales que, de acuerdo al apercpción de los trabajadores, es la que tienen un nivel más bajo.
3. Que todo el personal de la Unidad Anidada Hospital Baba participen en un taller vivencial en el que se pueda analizar los mecanismos para fortalecer el compromiso institucional y hacer frente al reto de mejorar la calidad del servicio que se presta.

## REFERENCIAS

1. Banco Mundial (2018) La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Banco Mundial y Salud.1
2. Gutiérrez, R. (2013) La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad. Servicio de Salud de Castilla La Mancha. España. 2.
3. Cohen Calidad total en atención primaria de salud. México. La Prensa Médica.
4. Drucker (2016) Control de calidad de los servicios en salud. La Habana, Editorial Ciencias Médicas.
5. Kotler, P. y Keller, Kervin Lane (2012). Dirección de Marketing. Duodécima Edición. Editorial Pearson Educación. México.
6. Sistema Nacional de Salud (2016) Manual de Gestión y Mejora de Procesos en los Servicios de Salud. México, D.F: El Manual Moderno, S.A.
7. Rodríguez, C. (2016) La Evaluación de la Calidad Percibida como Herramienta de Gestión. España. Editorial: Universidad Santiago de Compostela.
8. Escuela Nacional de Administración Pública. (2018). Diseño y Gestión de Servicios. Lima, Perú: Oficina Nacional de Servicio Civil.
9. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
10. León y Villareal (Perú, 2018) Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente. Perú: Revista de investigación Industrial Data. Vol. 19. p. 13-20. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>.
11. Ruiz, R, (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín, 2016. (Tesis de maestría en gestión de Servicios de Salud). Universidad César Vallejo, sede Tarapoto.

12. Larrea (2016) Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015. Universidad Ricardo Palma. Lima.
13. Tirado (Perú, 2015) Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo. Trujillo.
14. Redhead, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. UNMSM, Lima - Perú.
15. Esparza y García (2019) Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2015. Universidad Técnica del Norte.
16. Trujillo (2019) Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente. Perú: Revista de investigación Industrial Data. Vol. 19. p. 13-20. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>.
17. Pozo, T. & Pupiales, A. (2016). Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF. AA. N° 1, de la Ciudad de Quito, en el período diciembre 2015-enero 2016. Quito: UCE.
18. 18Consultores A. (2016). El modelo servqual de calidad de servicio. Copyright 1999- 2016. Granada: España (p.1) recuperado:<https://www.aiteco.com/modeloservqual-de-calidad-de-servicio/>.
19. Melnik y Pereira (2013) Obstetricia y ginecología: un texto basado en evidencia. Tercera Edición. Editorial MRCOG.
20. Management of quality of care: Quality assurance. World Health Organization (WHO) [sede Web]. Ginebra: World Health Organization (WHO); [acceso 30 de abril de 2020]. Disponible en: <http://www.who.int/management/quality/assurance/en/print.html>.
21. Mendoza (2017) Calidad, concepto y filosofías. Deming, juran, Ishikawa y Crosby. recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofiasdeming-juran-ishikawa-y-crosby>.

22. Vargas, V., Valecillos, J., Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Venezuela: Revista de Ciencias Sociales. Vol. Nº 3 p. 663-671. Universidad del Zulia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>.
23. Crosby Philip (2002). La calidad no cuesta. Edit. Mc Grow Hill Books. México. citado por Viacava (2016).
24. Deming, W. E. (1989). Calidad, Productividad y competitividad. La salida de la Crisis. Dias de Santos. Deming
25. Méndez (2014). Administración de Recursos Humanos (Vol. 12 Edición). México: Thomson.
26. Gronroos, citado por Viacava (2016) Gronroos, C. (1990). Service Management: A Management Focus for Service Competition (Vol. 1). International Journal of Service Industry Management.
27. Kotther, P. (2011). Una Fuerza para el Cambio, en que se diferencian Liderazgo y Dirección. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
28. Hernández, H., Barrios, I. Martínez, D. (2018) Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Colombia: Revista unilibre. Vol. 16. p. 179-195. Universidad libre de Colombia. Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621..>
29. A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol 1. p. 12-40. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf> .
30. Quispe, W (2016). Plan de mejora para la calidad de atención en el Puesto De Salud Motupillo, Ferreñafe – Lambayeque, 2016. (Tesis de maestría). Universidad Señor de Sipán. Recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4437?show=full>
31. Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Ecuador: Revista Contribuciones a la Economía. En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>. 31.

32. Babakus E, Maugold WG. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Serv Res* 1992; 26:767-86.
33. Zamora-Soler JÁ, Maturana-Ibáñez V, Castejón-de la Encina ME, García-Aracil N, Lillo-Crespo M. (2019) Indicators to measure the quality of prehospital care: a scope review. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/>
34. Ennaifer R, Elleuch N, Sabbagh S, Romdhane H, Hefaieth R, Ben Nejma H, Belhadj N. Indicators of quality and patient satisfaction in colonoscopy. *Túnez Med.* 2015 Mar; 93 (3): 138-41.
35. Management of quality of care: Quality assurance. World Health Organization (WHO) [sede Web]. Ginebra: World Health Organization (WHO); [acceso 30 de abril de 2020]. Disponible en: <http://www.who.int/management/quality/assurance/en/print.html>.

## ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				Tipo de Investigación: Básica  Diseño de Investigación: Descriptivo correlacional  Población: 470 usuarios de consulta externa  Muestra: 80 usuarios de consulta externa  Muestreo: Probabilístico  Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario
¿Cuál es la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020?	Determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad de atención percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.	Existe una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de calidad de atención percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020	Gestión administrativa	Recursos humanos	1 al 10	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Recursos Materiales	11 al 20	
1) Cómo es la gestión administrativa en sus dimensiones (Recursos humanos, recursos Materiales y recursos Financieros) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020?	1) Describir la gestión administrativa en sus dimensiones (Recursos humanos, recursos Materiales y recursos Financieros) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.	1) La gestión administrativa en sus dimensiones recursos humanos y recursos financieros son más valoradas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.		Recursos Financieros	21 al 30	
2) ¿Cómo es la calidad del servicio en sus dimensiones (Fiabilidad, capacidad de respuesta,	2) Evaluar la calidad de atención en sus dimensiones (Fiabilidad, capacidad	2) La calidad de atención en sus dimensiones fiabilidad y capacidad de	Calidad del servicio	Fiabilidad	1 al 7	

empatía y elementos tangibles) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020?	de respuesta, empatía y elementos tangibles) percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.	respuesta son más valoradas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.		Capacidad de respuesta	8 al 12	
3) ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020?	3) Comparar las valoraciones entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.	3) Existe un relación directa entre las valoraciones entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad de atención percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020.		Empatía	13 al 18	
				Elementos tangibles	19 al 22	

Anexo 2

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores	Escala valorativa
Variable 1: Gestión Administrativa.	Es el grupo de actividades, transacciones y decisiones que la empresa realiza para lograr las metas planteadas (establecidos en el transcurso del planeamiento), estas se definen con los resultados, esto es proceso de gestión16.	Proceso mediante el cual se busca que el centro de salud anidada Hospital Baba alcance sus metas, por medio de gestión de recursos humanos, materiales y financieros.	Recursos humanos.	Habilidades sociales. Calidad del servicio. Apoyo a la población. Relación laboral. Programas de salud. Axiología institucional. Toma de decisiones. Tiempo libre. Conocimiento pertinente. Clima laboral	Nominal
			Recursos Materiales	Planta física. Implementación adecuada. Acondicionamiento. Infraestructura mejorada. Materiales y equipos. Insumos adecuados. Equipos médicos.	

			Recursos Financieros	Financiamiento. Presupuesto estatal. Recursos propios. Transparencia. Convenios. Inversión en mejoras. Promoción de programas. Formación profesional. Rendición de cuentas.	
Variable 2: Calidad del servicio	Calidad del servicio es aquella que proporciona al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes <sup>18</sup> .	Es la eficacia con la que se brinda el servicio en el centro de salud y que se caracteriza por su fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y cuidado de los elementos tangibles.	Fiabilidad	No discriminación. Respeto. Cumplimiento de horario. Abastecimiento. Puntualidad.	De intervalo
			Capacidad de respuesta	Atención rápida. Atención oportuna. Privacidad. Minuciosidad. Capacidad de escucha.	
			Empatía	Confianza. Trato agradable. Comprensión.	
			Elementos tangibles	Señalización adecuada. Limpieza y comodidad. Servicios higiénicos. Equipamiento.	

Anexo 3

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado profesional del centro de salud anidada Hospital Baba, el presente cuestionario pretende medir su visión sobre la gestión administrativa en este centro de salud. El cuestionario es anónimo, por lo que pedimos que pueda contestar con la mayor seriedad.

Leyenda:

1: Nunca    2: Casi nunca    3: A veces    4: Casi siempre    5: Siempre

N°	Dimensiones e ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Recursos Humanos					
1	¿Considera que la dirección demuestra habilidades sociales con el personal de la Institución?					
2	¿Considera usted que el personal que labora en la institución presta un buen servicio?					
3	¿Considera usted que el personal de la institución apoya a la población con necesidades especiales?					
4	¿Considera usted que existe una buena relación entre personal de la institución?					
5	¿La institución ha realizado actividades para dar a conocer los Programas de Salud que lleva adelante?					
6	¿La misión, visión y valores del centro de salud son difundidos entre la población?					
7	¿Considera usted que el director del centro de salud anidada Hospital Baba toma en cuenta la participación de su personal en la toma de decisiones?					
8	¿Considera usted que la institución tiene programas motivadores para el aprovechamiento del tiempo libre del personal que allí labora?					
9	¿Considera usted que el personal de la institución cuenta con valores y conocimientos apropiados a la labor que desempeña?					
10	¿Considera usted que las relaciones personales y laborales entre el personal que trabajan en la institución son adecuadas?					
	Dimensión 2: Recursos Materiales (Infraestructura y equipamiento)					
11	¿Considera usted que la planta física del centro de salud anidada Hospital Baba está bien cuidada?					
12	¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha sido implementado para el servicio a la comunidad?					
13	¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha acondicionado los ambientes para el servicio a la comunidad?					
14	¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha mejorado su infraestructura para el servicio a la comunidad?					
15	¿Considera que las unidades del centro de salud han sido implementadas con materiales y equipos apropiados?					
16	¿Considera usted que existe buen tratamiento al personal en la institución?					
17	¿Considera que la institución cuenta con materiales y equipos suficientes para garantizar y motivar el desempeño laboral?					
18	¿Considera usted que la farmacia del centro de salud está adecuadamente implementada?					

19	¿Considera usted que la cantidad y calidad de insumos y de ayuda diagnóstica con los que cuenta el centro de salud anidada Hospital Baba son pertinentes y suficientes?					
20	¿Considera que la cantidad y calidad de los equipos médicos es pertinente para una buena atención al paciente?					
	Dimensión 3: Recursos Financieros					
21	¿Considera que la dirección coordina con la red asistencial para financiar mejoras en el centro de salud anidada Hospital Baba?					
22	¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba cuenta con un presupuesto del estado?					
23	¿Considera que los ingresos bajo la modalidad de recursos propios se invierten en la Institución?					
24	¿Considera que la dirección maneja con transparencia los recursos financieros?					
25	¿Considera usted que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios públicos?					
26	¿Considera usted que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios privados?					
27	¿Considera que los recursos financieros se utilizan en mejorar la infraestructura de la institución?					
28	¿Considera que, con los recursos financieros de la institución, se promueven programas asistenciales para la población?					
29	¿Considera que se atiende a las necesidades de especialización del personal con los recursos financieros?					
30	¿Considera que se comunica públicamente sobre las inversiones que realiza el centro de salud?					

Anexo 4

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Datos del usuario externo:

Edad:

Sexo:

Instrucciones:

Estimado usuario de consulta externa en el centro de salud anidada Hospital Baba, el presente cuestionario pretende medir su visión sobre la calidad del servicio que ha recibido en este centro de salud. El cuestionario es anónimo, por lo que pedimos que pueda contestar con la mayor seriedad.

Leyenda:

1: Nunca    2: Casi nunca    3: A veces    4: Casi siempre    5: Siempre.

Leyenda:

1: Nunca    2: Casi nunca    3: A veces    4: Casi siempre    5: Siempre

N°	Dimensiones e ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud anidada Hospital Baba?					
4	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
5	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
6	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
	Capacidad de respuesta					
8	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento ¿Contó con mecanismos para atenderlo?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad, se resolvió inmediatamente?					
10	Durante su atención en el consultorio ¿se respetó su privacidad?					
11	¿El médico u otro profesional de salud que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
	Empatía					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió, le inspiraron confianza?					
14	¿El médico u otro profesional que le atendió, lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					

	Elementos tangibles					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

Anexo 5

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

N°	Variable e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observación
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	Variable 1							Puede Aplicarse
1	¿Considera que la dirección demuestra habilidades sociales con el personal de la Institución?	X		X		X		
2	¿Considera usted que el personal que labora en la institución presta un buen servicio?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el personal de la institución apoya a la población con necesidades especiales?	X		X		X		
4	¿Considera usted que existe una buena relación entre personal de la institución?	X		X		X		
5	¿La institución ha realizado actividades para dar a conocer los Programas de Salud que lleva adelante?	X		X		X		
6	¿La misión, visión y valores del centro de salud son difundidos entre la población?	X		X		X		
7	¿Considera usted que el director del centro de salud anidada Hospital Baba toma en cuenta la participación de su personal en la toma de decisiones?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la institución tiene programas motivadores para el aprovechamiento del tiempo libre del personal que allí labora?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el personal de la institución cuenta con valores y conocimientos apropiados a la labor que desempeña?	X		X		X		
10	¿Considera usted que las relaciones personales y laborales entre el personal que trabajan en la institución son adecuadas?	X		X		X		
	Dimensión 2: Recursos Materiales	X		X		X		
11	¿Considera usted que la planta física del centro de salud anidada Hospital Baba está bien cuidada?	X		X		X		
12	¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha sido implementado para el servicio a la comunidad?	X		X		X		

13	¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha acondicionado los ambientes para el servicio a la comunidad?	X		X		X		
14	¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha mejorado su infraestructura para el servicio a la comunidad?	X		X		X		
15	¿Considera que las unidades del centro de salud han sido implementadas con materiales y equipos apropiados?	X		X		X		
16	¿Considera usted que existe buen tratamiento al personal en la institución?	X		X		X		
17	¿Considera que la institución cuenta con materiales y equipos suficientes para garantizar y motivar el desempeño laboral?	X		X		X		
18	¿Considera usted que la farmacia del centro de salud está adecuadamente implementada?	X		X		X		
19	¿Considera usted que la cantidad y calidad de insumos y de ayuda diagnóstica con los que cuenta el centro de salud anidada Hospital Baba son pertinentes y suficientes?	X		X		X		
20	¿Considera que la cantidad y calidad de los equipos médicos es pertinente para una buena atención al paciente?	X		X		X		
	Dimensión 3: Recursos Financieros	X		X		X		
21	¿Considera que la dirección coordina con la red asistencial para financiar mejoras en el centro de salud anidada Hospital Baba?	X		X		X		
22	¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba cuenta con un presupuesto del estado?	X		X		X		
23	¿Considera que los ingresos bajo la modalidad de recursos propios se invierten en la Institución?	X		X		X		
24	¿Considera que la dirección maneja con transparencia los recursos financieros?	X		X		X		
25	¿Considera usted que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios públicos?	X		X		X		
26	¿Considera usted que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios privados?	X		X		X		
27	¿Considera que los recursos financieros se utilizan en mejorar la infraestructura de la institución?	X		X		X		

28	¿Considera que, con los recursos financieros de la institución, se promueven programas asistenciales para la población?	X		X		X		
29	¿Considera que se atiende a las necesidades de especialización del personal con los recursos financieros?	X		X		X		
30	¿Considera que se comunica públicamente sobre las inversiones que realiza el centro de salud?	X		X		X		

Nombre del experto: Marco Antonio Cabrera Atoche

Profesión: Docente universitario

Grado del experto: Doctor en administracion de la educacion



Marco Antonio Cabrera Atoche  
DNI 00240205

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

N°	Variable e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observación
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	Variable 2							Puede Aplicarse
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud anidada Hospital Baba?	X		X		X		
4	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		
5	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		
6	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		
	Capacidad de respuesta	X		X		X		
8	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento ¿contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad ¿se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
10	Durante su atención en el consultorio ¿se respetó su privacidad?	X		X		X		
11	¿El médico u otro profesional de salud que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	X		X		X		
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
	Empatía	X		X		X		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió, le inspiraron confianza?	X		X		X		
14	¿El médico u otro profesional que le atendió, lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		

17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
	Elementos tangibles	X		X		X		
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Nombre del experto: Marco Antonio Cabrera Atoche

Profesión: Docente universitario

Grado del experto: Doctor en administracion de la educacion.



Marco Antonio Cabrera Atoche  
DNI 00240205

DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 1

DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO EN EL TEMA

Yo, Marco Antonio Cabrera Atoche, identificado con (DNI) N.º 00240205 y con domicilio en Av. La Marina, Mz D, lote 3 Urbanización “Andrés Avelino Cáceres” – Tumbes.  
DECLARO BAJO JURAMENTO tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral en específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller	Educación		30 años	16 años	16 años
Licenciado	Educación		18 años	16 años	16 años
Magíster	Docencia y Educativa	Gestión	13 años		
Doctorado	Administración de la educación		4 años		

Notas:

1. Colocar bachiller, técnico, profesional técnico, profesional, u otro, según nivel formativo del programa.

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Tumbes, 27 de mayo de 2020



Marco Antonio Cabrera Atoche  
DNI 00240205

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

<b>GRADUADO</b>	<b>GRADO O TÍTULO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
<b>CABRERA ATOCHE, MARCO ANTONIO</b> DNI 00240205	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b>  Fecha de Diploma:28/01/16	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
<b>CABRERA ATOCHE, MARCO ANTONIO</b> DNI 00240205	<b>MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA</b>  Fecha de Diploma:20/06/2007	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
<b>CABRERA ATOCHE, MARCO ANTONIO</b> DNI -	<b>BACHILLER EN EDUCACION</b>  Fecha de Diploma:17/02/1999	<b>UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT</b>
<b>CABRERA ATOCHE, MARCO ANTONIO</b> DNI 00240205	<b>LICENCIADO EN EDUCACION</b>  Fecha de Diploma:06/03/2002	<b>FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA</b>

HOJA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Variable e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observación
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Variable 1							
¿Considera que la dirección demuestra habilidades sociales con el personal de la Institución?	X		X		X		
¿Considera ud. que el personal que labora en la institución presta un buen servicio?	X		X		X		
¿Considera ud. que el personal de la institución apoya a la población con necesidades especiales?	X		X		X		
¿Considera ud. que existe una buena relación entre personal de la institución?	X		X		X		
¿La institución ha realizado actividades para dar a conocer los Programas de Salud que lleva adelante?	X		X		X		
¿La misión, visión del centro de salud son difundidos entre la población?	X		X		X		
¿Considera usted que el director del centro de salud anidada Hospital Baba toma en cuenta la participación de su personal en la toma de decisiones?	X		X		X		P U E D E  A P L I C A R S E
¿Considera usted que la institución tiene programas motivadores para el aprovechamiento del tiempo libre del personal que allí labora?	X		X		X		
¿Considera usted que el personal de la institución cuenta con valores y conocimientos apropiados a la labor que desempeña?	X		X		X		
¿Considera ud que las relaciones personales y laborales entre el personal que trabajan en la institución son adecuadas?	X		X		X		
Dimensión 2: Recursos Materiales	X		X		X		
¿Considera ud que la planta física del centro de salud anidada Hospital Baba está bien cuidada?	X		X		X		
¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha sido implementado para el servicio a la comunidad?	X		X		X		
¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha acondicionado los ambientes para el servicio a la comunidad?	X		X		X		
¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha mejorado su infraestructura para el servicio a la comunidad?	X		X		X		
¿Considera que las unidades del centro de salud han sido implementadas con materiales y equipos apropiados?	X		X		X		
¿Considera ud. que existe buen tratamiento al personal en la institución?	X		X		X		
¿Considera que la institución cuenta con materiales y equipos suficientes para garantizar y motivar el desempeño laboral?	X		X		X		
¿Considera ud que la farmacia del centro de salud está adecuadamente implementada?	X		X		X		
¿Considera usted que la cantidad y calidad de insumos y de ayuda diagnóstica con los que cuenta el centro de salud anidada Hospital Baba son pertinentes y suficientes?	X		X		X		
¿Considera que la cantidad y calidad de los equipos médicos es pertinente para una buena atención al paciente?	X		X		X		
Dimensión 3: Recursos Financieros	X		X		X		
¿Considera que la dirección coordina con la red asistencial para financiar mejoras en el centro de salud anidada Hospital Baba?	X		X		X		
¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba cuenta con un presupuesto del estado?	X		X		X		
¿Considera que los ingresos bajo la modalidad de recursos propios se invierten en la Institución?	X		X		X		
¿Considera que la dirección maneja con transparencia los recursos financieros?	X		X		X		
¿Considera ud .que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios públicos?	X		X		X		
¿Considera ud que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios privados?	X		X		X		
¿Considera que los recursos financieros se utilizan en mejorar la infraestructura de la institución?	X		X		X		

¿Considera que, con los recursos financieros de la institución, se promueven programas asistenciales para la población?	X		X		X		
¿Considera que se atiende a las necesidades de especialización del personal con los recursos financieros?	X		X		X		
¿Considera que se comunica públicamente sobre las inversiones que realiza el centro de salud?	X		X		X		

Nombre del experto: Mag. Bertha Altamirano Medina

Grado del Experto: Magister en Docencia y Currículo.

*igato.*  
  
 FIRMA

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

N°	Variable e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
	Variable 2						
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X	
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X	
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud anidada Hospital Baba?	X		X		X	
4	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X	
5	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X	
6	¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X	
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X	
	Capacidad de respuesta	X		X		X	
8	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento ¿contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X	
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad ¿se resolvió inmediatamente?	X		X		X	
10	Durante su atención en el consultorio ¿se respetó su privacidad?	X		X		X	
11	¿El médico u otro profesional de salud que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	X		X		X	
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X	
	Empatía	X		X		X	
13	¿El médico u otro profesional que le atendió, le inspiraron confianza?	X		X		X	
14	¿El médico u otro profesional que le atendió, lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
15	¿El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X	
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X	
	Elementos tangibles	X		X		X	
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X	
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X	
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X	
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?						

*icuto.*  
*Bertha Altamirano M.*  
FIRMA

## DECLARACIÓN JURADA EXPERTO 2

---

### DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO EN EL TEMA

Yo, Bertha Yolanda Altamirano Medina identificado con cedula N.º 120811600 y con domicilio en 9 de noviembre y tercera peatonal esquina numero  
DECLARO BAJO JURAMENTO tener las siguiente información:

---

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionado al tema
Bachiller	Educación		40 años		
Licenciado	Educación		13 años	25 años	25 años
Magíster	Docencia y Educativa	Gestión	5 años		

---

#### Notas:

1. Colocar bachiller, técnico, profesional técnico, profesional, u otro, según nivel formativo del programa.

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Tumbes, 21 de julio del 2020

*icuto.*  
*Bertha Altamirano M.*  
FIRMA

Dr. Bertha Yolanda Altamirano Medina

DNI: 120811600

Quito, 29/05/2017

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, informa que ALTAMIRANO MEDINA BERTHA YOLANDA, con documento de identificación número 1200811600, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: ALTAMIRANO MEDINA BERTHA YOLANDA  
 Número de Documento de Identificación: 1200811600  
 Nacionalidad: Ecuador  
 Género: FEMENINO

Título de Tercer Nivel o Pregrado

Número de Registro	1013-07-797148
Institución de Origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Institución que Reconoce	
Título	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ESPECIALIZACION DE BIOLOGIA
Tipo	Nacional
Fecha de Registro	2007-11-27
Observaciones	

Título de Cuarto Nivel o Posgrado

Número de Registro	1013-15-86058905
Institución de Origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Institución que Reconoce	
Título	MAGISTER EN DOCENCIA Y CURRICULO
Tipo	Nacional
Fecha de Registro	2015-04-21
Observaciones	

**IMPORTANTE** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información proporcionada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución de educación superior que emitió el título, la rectificación correspondiente. Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:

GENERADO: 29/05/2017 10:30 PM

[www.senescyt.gob.ec](http://www.senescyt.gob.ec)

Documento firmado electrónicamente

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



1200811600

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR DNI 40320045	TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE DOCTOR DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL" Fecha de diploma: 17/12/2018 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:21/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	CIRUJANO DENTISTA  Fecha de Diploma:02/03/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Fecha de diploma: 13/07/2015 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	MÁSTER PROPIO EN CIENCIAS FORENSES Fecha de diploma: 10/04/2018 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RECONOCIMIENTO</b></li></ul> Fecha de Resolución de Reconocimiento:17/05/2019	UNIVERSITAT DE VALENCIA
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	BACHILLER EN ODONTOLOGIA  Fecha de Diploma:03/04/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA  Fecha de Diploma:27/06/2012	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

TABLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Variable e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observación
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Variable 1							
¿Considera que la dirección demuestra habilidades sociales con el personal de la Institución?	X		X		X		
¿Considera ud. que el personal que labora en la institución presta un buen servicio?	X		X		X		
¿Considera ud. que el personal de la institución apoya a la población con necesidades especiales?	X		X		X		
¿Considera ud. que existe una buena relación entre personal de la institución?	X		X		X		
¿La institución ha realizado actividades para dar a conocer los Programas de Salud que lleva adelante?	X		X		X		
¿La misión, visión del centro de salud son difundidos entre la población?	X		X		X		
¿Considera usted que el director del centro de salud anidada Hospital Baba toma en cuenta la participación de su personal en la toma de decisiones?	X		X		X		
¿Considera usted que la institución tiene programas motivadores para el aprovechamiento del tiempo libre del personal que allí labora?	X		X		X		
¿Considera usted que el personal de la institución cuenta con valores y conocimientos apropiados a la labor que desempeña?	X		X		X		
¿Considera ud que las relaciones personales y laborales entre el personal que trabajan en la institución son adecuadas?	X		X		X		
Dimensión 2: Recursos Materiales	X		X		X		
¿Considera ud que la planta física del centro de salud anidada Hospital Baba está bien cuidada?	X		X		X		
¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha sido implementado para el servicio a la comunidad?	X		X		X		
¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha acondicionado los ambientes para el servicio a la comunidad?	X		X		X		
¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba ha mejorado su infraestructura para el servicio a la comunidad?	X		X		X		
¿Considera que las unidades del centro de salud han sido implementadas con materiales y equipos apropiados?	X		X		X		
¿Considera ud. que existe buen tratamiento al personal en la institución?	X		X		X		
¿Considera que la institución cuenta con materiales y equipos suficientes para garantizar y motivar el desempeño laboral?	X		X		X		
¿Considera ud que la farmacia del centro de salud está adecuadamente implementada?	X		X		X		
¿Considera usted que la cantidad y calidad de insumos y de ayuda diagnóstica con los que cuenta el centro de salud anidada Hospital Baba son pertinentes y suficientes?	X		X		X		
¿Considera que la cantidad y calidad de los equipos médicos es pertinente para una buena atención al paciente?	X		X		X		
Dimensión 3: Recursos Financieros	X		X		X		
¿Considera que la dirección coordina con la red asistencial para financiar mejoras en el centro de salud anidada Hospital Baba?	X		X		X		
¿Considera que el centro de salud anidada Hospital Baba cuenta con un presupuesto del estado?	X		X		X		
¿Considera que los ingresos bajo la modalidad de recursos propios se invierten en la Institución?	X		X		X		
¿Considera que la dirección maneja con transparencia los recursos financieros?	X		X		X		
¿Considera ud. que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios públicos?	X		X		X		
¿Considera ud que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios privados?	X		X		X		
¿Considera que los recursos financieros se utilizan en mejorar la infraestructura de la institución?	X		X		X		
¿Considera que, con los recursos financieros de la institución, se promueven programas asistenciales para la población?	X		X		X		

P  
U  
E  
D  
E  
  
A  
P  
L  
I  
C  
A  
R  
S  
E

¿Considera que se atiende a las necesidades de especialización del personal con los recursos financieros?	X		X		X		
¿Considera que se comunica públicamente sobre las inversiones que realiza el centro de salud?	X		X		X		

Nombre del experto: Dr. Kilder Maynor Carranza Samanez

Grado del experto Doctor en Ciencias Odontológicas




---

Dr. Kilder Maynor Carranza Samanez

DNI: 40320045

Variable e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observa
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Variable 2							
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud anidada Hospital Baba?	X		X		X		
¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	X		X		X		
¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	X		X		X		
¿La atención en el área de admisión fue rápida?	X		X		X		
¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	X		X		X		Puede A
Capacidad de respuesta	X		X		X		
Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento ¿contó con mecanismos para atenderlo?	X		X		X		
¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad ¿se resolvió inmediatamente?	X		X		X		
Durante su atención en el consultorio ¿se respetó su privacidad?	X		X		X		
¿El médico u otro profesional de salud que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	X		X		X		
¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
Empatía	X		X		X		
¿El médico u otro profesional que le atendió, le inspiraron confianza?	X		X		X		
¿El médico u otro profesional que le atendió, lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
¿El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X		
¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
Elementos tangibles	X		X		X		
¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	X		X		X		
¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Nombre del experto: Dr. Kilder Maynor Carranza Samanez

Grado del experto Doctor en Ciencias Odontologicas



---

Dr. Kilder Maynor Carranza Samanez

DNI: 40320045

## **ANEXO 7: Confiabilidad de los instrumentos**

### **CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Aplicación del Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	9	100,0
Excluidoa	0	,0
Total	9	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	30

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
VAR00001	73,8889	29,861	,404	,861
VAR00002	74,0000	30,250	,206	,866
VAR00003	74,3333	28,500	,474	,859
VAR00004	74,5556	31,778	-,106	,875
VAR00005	73,7778	31,444	,000	,866
VAR00006	73,7778	31,444	,000	,866

VAR00007	74,3333	28,500	,474	,859
VAR00008	74,2222	28,194	,531	,857
VAR00009	74,0000	31,500	-,051	,873
VAR00010	74,5556	27,028	,921	,846
VAR00011	74,5556	27,028	,921	,846
VAR00012	75,3333	27,250	,712	,851
VAR00013	74,3333	27,250	,712	,851
VAR00014	73,7778	31,444	,000	,866
VAR00015	74,0000	30,250	,206	,866
VAR00016	74,2222	28,194	,531	,857
VAR00017	73,7778	31,444	,000	,866
VAR00018	73,7778	31,444	,000	,866
VAR00019	74,3333	28,500	,474	,859
VAR00020	74,2222	28,194	,531	,857
VAR00021	74,0000	31,500	-,051	,873
VAR00022	74,5556	27,028	,921	,846
VAR00023	74,5556	27,028	,921	,846
VAR00024	75,3333	27,250	,712	,851
VAR00025	73,8889	29,861	,404	,861
VAR00026	74,0000	30,250	,206	,866
VAR00027	74,3333	28,500	,474	,859
VAR00028	74,5556	31,778	-,106	,875
VAR00029	73,7778	31,444	,000	,866
VAR00030	73,7778	31,444	,000	,866

## CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Aplicación del Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	100,0
	Excluido(a)	0	,0
	Total	9	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	22

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
VAR00001	53,8889	17,361	,350	,822

VAR00002	54,0000	17,750	,135	,831
VAR00003	54,3333	16,000	,514	,813
VAR00004	54,5556	19,278	-,265	,849
VAR00005	53,7778	18,444	,000	,829
VAR00006	53,7778	18,444	,000	,829
VAR00007	54,3333	16,000	,514	,813
VAR00008	54,2222	15,944	,528	,812
VAR00009	54,0000	18,000	,067	,834
VAR00010	54,5556	15,028	,942	,792
VAR00011	54,5556	15,028	,942	,792
VAR00012	55,3333	15,750	,578	,809
VAR00013	54,3333	15,750	,578	,809
VAR00014	53,7778	18,444	,000	,829
VAR00015	54,0000	17,750	,135	,831
VAR00016	54,2222	15,944	,528	,812
VAR00017	53,7778	18,444	,000	,829
VAR00018	53,7778	18,444	,000	,829
VAR00019	54,3333	16,000	,514	,813
VAR00020	54,2222	15,944	,528	,812
VAR00021	54,0000	18,000	,067	,834
VAR00022	54,5556	15,028	,942	,792



2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	26	3	3	3	2
4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	38	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	39	4	3	5	4
2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	21	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	22	3	2	2	3
2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	26	3	3	3	2
4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	38	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	39	4	3	5	4
2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	21	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	22	3	2	2	3
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	3	3	3	2
2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	26	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	35	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	29	3	3	4	3
4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	29	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	26	3	3	3	2
2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	26	3	3	3	2
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	38	4	3	4	4
2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	21	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	22	3	2	2	3
2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	26	3	3	3	2
4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	38	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	39	4	3	5	4
2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	21	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	22	3	2	2	3
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	3	3	3	3
2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	26	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	35	3	3	3	4
3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	24	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	27	3	3	2	2
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	29	3	3	4	3
4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	29	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	26	3	3	3	2
2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	26	3	3	3	2
2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	26	3	3	3	2
4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	38	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	39	4	3	5	4
2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	21	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	22	3	2	2	3
3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	27	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	3	3	3	3
2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	26	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	35	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	35	3	3	3	4
3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	24	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	27	3	3	2	2
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	29	3	3	4	3
4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	29	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	26	3	3	3	2
2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	26	3	3	3	2
4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	34	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	34	4	3	3	3
2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	21	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	22	3	2	2	3
2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	26	3	3	3	2
4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	38	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	39	4	3	5	4
2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	21	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	22	3	2	2	3

28.878

29.567

**BASE DE DATOS  
ÍTEMS CALIDAD DEL SERVICIO**

	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18		19	20	21	22		
1	3	4	5	4	3	3	3	25	3	4	4	5	3	19	5	4	3	4	4	5	25	4	3	3	3	13	82
2	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	4	14	77
3	2	2	2	2	3	2	2	15	2	3	2	2	3	12	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	9	49
4	4	3	3	3	3	3	2	21	2	3	3	3	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	13	68
5	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	57
6	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
7	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
8	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	3	10	53
9	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	3	3	12	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	2	8	50
10	3	4	4	4	3	3	4	25	4	3	3	4	4	18	3	4	3	2	4	4	20	4	3	3	3	13	76
11	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	4	14	77
12	2	2	2	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	56
13	4	3	3	3	3	3	2	21	2	3	3	3	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	13	68
14	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	57
15	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
16	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
17	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	52
18	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
19	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
20	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	52
21	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	3	11	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	2	8	48
22	3	4	4	4	3	3	4	25	4	3	3	4	4	18	3	4	3	2	4	4	20	4	3	3	3	13	76
23	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	4	14	77
24	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	4	14	77
25	2	2	2	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	56
26	4	3	3	3	3	3	2	21	2	3	3	3	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	13	68
27	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	57
28	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
29	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
30	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
31	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
32	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	52
33	3	3	2	2	2	2	2	16	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	3	9	54
34	3	4	4	4	3	3	4	25	4	3	3	4	4	18	3	4	3	2	4	4	20	4	3	3	3	13	76
35	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	5	21	5	3	4	4	4	3	23	3	4	3	4	14	81
36	2	2	2	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	56
37	4	3	3	3	3	3	2	21	2	3	3	3	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	13	68
38	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	57
39	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
40	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
41	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	52
42	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
43	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
44	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	52
45	3	3	2	2	2	2	2	16	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	3	9	54
46	3	4	4	4	3	3	4	25	4	3	3	4	4	18	3	4	3	2	4	4	20	4	3	3	3	13	76
47	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	4	14	77
48	2	2	2	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	56
49	4	3	3	3	3	3	2	21	2	3	3	3	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	13	68
50	2	2	2	3	3	3	2	17	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	2	2	13	2	2	3	2	9	49

51	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
52	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
53	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	52
54	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
55	5	4	4	5	4	5	3	30	5	3	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24	4	3	5	4	16	91
56	2	2	3	3	2	2	1	15	1	2	2	2	3	10	3	3	2	2	2	3	15	3	2	2	2	9	52
57	3	3	2	2	2	2	2	16	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	3	9	51
58	3	4	4	4	3	3	4	25	4	3	3	4	4	18	3	4	3	2	4	4	20	4	3	3	3	13	76
59	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	4	14	77
60	4	3	3	3	3	3	2	21	2	3	3	3	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	13	68
61	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	57
62	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
63	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
64	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	52
65	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
66	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
67	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	52
68	3	3	2	2	2	2	2	16	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	3	9	54
69	3	4	4	4	3	3	4	25	4	3	3	4	4	18	3	4	3	2	4	4	20	4	3	3	3	13	76
70	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	4	14	77
71	2	2	2	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	14	2	3	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	56
72	4	3	3	3	3	3	2	21	2	3	3	3	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	13	68
73	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	57
74	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
75	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
76	5	4	4	4	3	5	3	28	5	3	4	4	5	21	4	5	4	4	4	4	25	3	4	5	4	16	90
77	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	52
78	3	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	3	2	11	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	2	8	49
79	3	4	4	4	3	3	4	25	4	3	3	4	4	18	3	4	3	2	4	4	20	4	3	3	3	13	76
80	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	4	14	77
81	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	3	21	3	4	3	4	14	77
82	2	2	2	2	3	2	2	15	2	3	2	2	3	12	2	3	2	2	2	2	13	2	3	2	2	9	49
83	4	3	3	3	3	3	2	21	2	3	3	3	4	15	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	13	68
84	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	2	11	57
85	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
86	5	4	4	3	3	5	3	27	5	3	4	3	5	20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	4	15	86
87	2	3	2	3	2	2	1	15	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	2	2	2	2	8	50
88	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	3	3	3	14	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	57
89	5	4	4	3	4	5	4	29	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	4	17	93
90	2	3	3	3	2	2	1	16	1	2	2	3	3	11	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	52
								20						15							18					12	65.22

## Anexo 7. Autorización de la aplicación del instrumento

MINISTERIO DE  
SALUD PÚBLICA



EL  
GOBIERNO  
DE TODOS

## AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Unidad Anidada Hospital Baba  
Distrito de salud 12D01  
Baba, Babahoyo, Montalvo  
Zona 5

---

## CONSTANCIA

La directora del centro de salud Barreiro del distrito 12D01 Baba, Babahoyo, Montalvo, consta por el presenta documento.  
Que la Md:

### **Victoria Patricia Altamirano Palacios**

Alumna de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de "Maestría de Gestión de los Servicios de Salud" de la Universidad Particular "Cesar Vallejo" Piura- Perú, ejecutara en este centro de la salud el Proyecto de Investigación "Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020".

Se expide la presente constancia, careciendo de valor oficial para asunto judiciales en contra del estado Ecuatoriano.

Babahoyo, 19 de junio del 2020

Mgs Yessenia Litardo  
Directora de la Unidad Anidada Hospital Baba.

## Anexo 8. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



#### VERBAL

**Título:** « Gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020 »

**Investigador(a) principal:** Br Victoria Patricia Altamirano Palacios

#### Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la « Gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020 ». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico [upg.piura@ucv.edu.pe](mailto:upg.piura@ucv.edu.pe).

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de emergencia de las instalaciones del Hospital Cayetano Heredia, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

#### Declaración del Investigador(a):

Yo, **Br Victoria Patricia Altamirano Palacios**, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Piura, 20 de Agosto del 2020

\_\_\_\_\_  
Firma del(la) Investigador(a)

\_\_\_\_\_  
País y Fecha

Anexo 9. Compromiso del Investigador

**COMPROMISO DEL INVESTIGADOR**  
**INVESTIGADOR**



**Título:** « Gestión administrativa y el nivel de calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020»

**Investigador(a) principal:** Br Victoria Patricia Altamirano Palacios

**Declaración del Investigador(a):**

Yo, **Victoria Patricia Altamirano Palacios** en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.



Piura, 20 de Agosto del 2020

\_\_\_\_\_  
**Firma del(la) Investigador(a)**

\_\_\_\_\_  
**País y Fecha**