



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un
hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio (orcid.org/0000-0003-1997-5249)

ASESORES:

Mg. García Parrilla, Joyce Daniela (orcid.org/0000-0002-0622-8079)

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (orcid.org/0000-0002-0429-294X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a todas las personas que jamás han dejado de confiar en mi y siempre me han dicho que puedo.

A mi familia quienes son mi pilar y motor de vida, a mi hermano Axel quien es capaz de superarme en absolutamente todo. A mis abuelos quienes me motivan a seguirme formando para ser su doctor como ellos me llaman.

A mi pareja que siempre ha estado ahí en los mejores momentos, por apoyarme en todo sentido y no dejarme rendir y sé con seguridad que también puede y quiero estar a su lado cuando logre todo lo que se tiene propuesto.

A esas amistades que la vida me ha puesto en el camino, quienes me han motivado para no rendirme. A mis compañeros y colegas de trabajo con quienes hemos vivido muchas experiencias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme salud y fuerzas para culminar con éxito esta nueva meta de vida. A la Universidad César Vallejo por abrirme sus puertas dentro de esta maestría, a mis docentes asesores; MBA. García Joyce y Dr. Cruz Víctor, por haberme brindado sus conocimientos científicos para la elaboración de esta tesis de maestría.

Un agradecimiento a la institución donde trabajo; Instituto de Neurociencias de la ciudad de Guayaquil, su director Dr. Carlos Orellana, al equipo de docencia y postgrado que me brindaron los permisos y apoyo para poder realizar esta investigación. A todo el equipo de las residencias, a su gerente Psc. María Game, al equipo de licenciados, auxiliares, personal de limpieza, personal administrativo, personal de seguridad, quienes me brindaron su colaboración en la aplicación de los instrumentos de investigación.

Agradezco a mis padres, abuelos, hermanos, tías quienes siempre confían en mí. A mi compañera, amiga y colega del curso Evelyn Taynys por ayudarme en todo el proceso. A mis Marías, aunque no hablemos a diario, sé que nos tenemos presentes.

Finalmente, a mis segundas madres y colegas. Dra. Alina Izquierdo y Lic. Elisa Boucourt, quienes jamás han dejado de creer en mi y solo les voy a decir GRACIAS infinita

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO, GARCIA PARRILLA JOYCE DANIELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN PERSONAL INTERNO DE UN HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DE GUAYAQUIL, ECUADOR, 2023", cuyo autor es JIMENEZ MANZABA MELVIN FABRICIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 08 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO, GARCIA PARRILLA JOYCE DANIELA DNI: 00244802 ORCID: 0000-0002-0429-294X	Firmado electrónicamente por: VCRUZCI8 el 08-08-2023 14:23:04
CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO, GARCIA PARRILLA JOYCE DANIELA DNI: 72222645 ORCID: 000-0002-0622-8079	Firmado electrónicamente por: JGARCIAPA el 08-08-2023 14:08:26

Código documento Trilce: TRI - 0645366



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JIMENEZ MANZABA MELVIN FABRICIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN PERSONAL INTERNO DE UN HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DE GUAYAQUIL, ECUADOR, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MELVIN FABRICIO JIMENEZ MANZABA PASAPORTE: A3837112 ORCID: 0000-0003-1997-5249	Firmado electrónicamente por: MFJIMENEZJ el 08-08- 2023 18:16:25

Código documento Trilce: TRI - 0645364



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES.	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	Vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra,muestreo,unidad de análisis...	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución porcentual de la muestra por sexo.....	16
Tabla 2 Relación de calidad de atención y gestión administrativa	20
Tabla 3 Relación entre la calidad de atención y la planeación	21
Tabla 4 Relación entre la calidad de atención y la organización	22
Tabla 5 Relación entre la calidad de atención y la dirección	23
Tabla 6 Relación entre la calidad de atención y el control	24
Tabla 7 Prueba de normalidad	25
Tabla 8 Correlación entre la calidad de atención y gestión administrativa	26
Tabla 9 Correlación entre la calidad de atención y la planeación.....	27
Tabla 10 Correlación entre la calidad de atención y la organización.....	28
Tabla 11 Correlación entre la calidad de atención y la dirección.....	29
Tabla 12 Correlación entre la calidad de atención y el control	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Representación del diseño de estudio	14
---	----

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023. El marco metodológico aplicado fue de nivel cuantitativo, de tipo básica y diseño no experimental y correlacional. La muestra seleccionada fueron 95 personal interno del hospital psiquiátrico. La recolección de información se efectuó a través de la técnica de la encuesta mediante cuestionarios para las dos variables estudiadas. Los instrumentos fueron sometidos al rigor científico de juicio de expertos para darles la validez; también, se les aplicó la prueba de Alfa de Cronbach para determinar el nivel de confiabilidad y consistencia interna de los ítems. Los resultados descriptivos enunciaron las valoraciones de la relación entre calidad de atención y gestión administrativa, evidenciándose un predominio del nivel regular alcanzando 75%, 13% nivel bueno y 1% nivel malo. La conclusión más resaltante fue la existencia de una relación altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$) y una correlación positiva de carácter bajo entre la calidad de atención y la gestión administrativa ($\text{Rho} = 0,381$); resultado que confirma la hipótesis de investigación y rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: calidad de atención, gestión administrativa, planeación, organización, control.

ABSTRACT

The objective of this research study was to determine the relationship between the quality of care and administrative management in internal personnel of a psychiatric hospital in Guayaquil, Ecuador, 2023. The applied methodological framework was of a quantitative level, of a basic type and a non-experimental design and correlative. The selected sample was 95 internal people of the psychiatric hospital. The collection of information was carried out through the survey technique using questionnaires for the two variables studied. The instruments were subjected to the scientific rigor of expert judgment to give them validity; Also, the Cronbach's Alpha test was applied to determine the level of reliability and internal consistency of the elements. The descriptive results enunciated the assessments of the relationship between quality of care and administrative management, evidencing a predominance of the regular level reaching 75%, 13% good level and 1% bad level. The most outstanding conclusion was the existence of a highly significant relationship (Sig.<0.01) and a low positive confirmation between the quality of care and administrative management (Rho=0.381); result that confirms the research hypothesis and rejects the null hypothesis.

Keywords: quality of care, administrative management, planning, organization, control.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), argumenta respecto a la deficiente atención prehospitalaria, que vienen otorgando actualmente casi todos los centros sanitarios del mundo, y además, en distintos niveles asistenciales en salud, se ofrece cuidado a los pacientes y usuarios en estricto acatamiento de estándares internacionales, a razón que la calidad de atención otorgue defensa y salvaguarda ante riesgos en caso puedan suscitar complicaciones, por tanto, la calidad de atención se transforma en un reto para el personal de la salud, acentuándose su compromiso y responsabilidad en ofrecer una óptima atención de calidad (UNIR, 2022).

Por tanto en diversos países de Latinoamérica, por mencionar a Venezuela, Bolivia y Perú, el sistema sanitario se halla en una fase alarmante de emergencia, ocasionada por la carencia de interés y compromiso de sus gobiernos, de no evidenciar lineamientos políticos claros y concretos que tiendan a solucionar las dificultades y escaseces que agobian los centros nosocomiales y postas médicas; siendo muchas sus necesidades y demandas; estas están referidas a casi un 85% de pacientes forman grandiosas colas para lograr citas médicas en alguna de las áreas de atención especializadas (Marshal, 2022). Otro, 40% de pacientes quedan en espera de ser aceptados por el área clínica respectiva; situación que crea insatisfacción porque desean ser atendidos urgentemente (Arbulú, 2018).

Asimismo, en Ecuador, se percibe una impropia administración de los servicios sanitarios, no siendo extraña a esta circunstancia, dado que del 100% de presupuesto anual, solo un 65% se utiliza para comprar insumos y medicamentos; el otro 35% es derivado a pagos de servicios; evidenciándose notablemente de que la eficacia de la asistencia clínica revela magnas insuficiencias, agregado a ello está el acrecentamiento de pacientes que, por su patología crónica, demandan recibir la asistencia clínica, originando debilidades acentuadas en la responsabilidad del centro sanitario (Orozco, 2021). Además, la cantidad de profesionales de salud, muchas veces no consiguen otorgar atención óptima y de alta calidad a sus pacientes, produciendo martirios que tienden a repercutir en los demás pacientes que se hallan esperando su asistencia (Mera, 2022).

En un hospital psiquiátrico de Guayaquil, los usuarios y pacientes vienen exhibiendo muchas quejas, conllevándolos a efectuar denuncias por la carencia de

no resolución a las complicaciones que los usuarios poseen en esos instantes y el desaire evidenciado por parte del personal clínico (Pazmiño, 2022). Asimismo, los pacientes se quejan porque cuando requieren de un servicio especializado no hallan al profesional experto que les ofrezca atención; también, que casi un 30% de ellos son trasladados a otras áreas clínicas del nosocomio y no reciben atención inmediata, debido a la sobresaturación del sistema, impidiendo ello, que sean atendidos apropiadamente, lo que origina regresar otra vez a sus casas sin haber obtenido la atención requerida. Todas estas situaciones producen insatisfacciones que son transmitidas a familiares o amistades, lo que implica el desprestigio del hospital, pérdida de credibilidad y desconfianza, traduciéndose ello en críticas que apuntan claramente a las debilidades en los procesos de gestión administrativa que dirigen al centro hospitalario; siendo este escenario difícil de reducir; por motivo que la población usuaria crece y requiere servicios urgentes, ocasionando aglomeración en los consultorios, agudizando los servicios hospitalarios, medicamentos y otros insumos. Frente a este contexto los profesionales de salud se sienten afectados emocional y físicamente al advertir que su función de asistencia clínica no puede desplegarse óptimamente por el carente escenario logístico (Garcés, 2021).

Frente a esta realidad se planteó la interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023?

El presente trabajo se justifica teóricamente, ratificando que toda comunicación horizontal y efectiva entre el pacientes y profesionales médicos, dan acceso a formar un lazo interactivo consistente que crea confianza y seguridad, tornándose necesario para que los procesos terapéuticos cumplan su despliegue normal y que los pacientes tengan predisposición en consentir las recomendaciones hospitalarias. La justificación práctica, reside que sus resultados accederán a reconocer el vínculo predominante entre las dos variables propuestas, direccionando al personal sanitario a desplegar estrategias, técnicas o algunas normatividades encaminadas a optimar la calidad de atención y gestión administrativa. Su relevancia social, estará fundamentada en que los resultados que se logren obtener, sean utilizados para reflexionar y proponer actividades de mejora que incidan en la efectividad de la calidad de atención en la comunidad. La justificación metodológica, radicará en que se contará con técnicas e instrumentos

que pasarán por los procesos de validación y confiabilidad, abriendo la opción que recoger datos precisos y veraces.

Formulándose el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

Al mismo tiempo se plantearon los objetivos específicos: 1. Establecer la relación entre la calidad de atención y la planeación en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; 2. Establecer la relación entre la calidad de atención y la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; 3. Establecer la relación entre la calidad de atención y la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; y 4. Establecer la relación entre la calidad de atención y el control en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

Asimismo, se planteó la hipótesis general: H_1 . Existe relación significativa entre la calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

Finalmente se plantearon las hipótesis específicas: 1. Existe relación significativa entre la calidad de atención y la planeación en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; 2. Existe relación significativa entre la calidad de atención y la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; 3. Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; 4. Existe relación significativa entre la calidad de atención y el control en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de revisión bibliográfica se encontraron estudios previos a nivel internacional de:

Rodríguez (2023) realizó su artículo asociado a “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia”; con el reto de analizar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario; desplegado con un método cuantitativo, básico, diseño de carácter no experimental y además, correlacional. Aplicó el cuestionario SERVQUAL, adaptándolo a su contexto y a un grupo de muestra de 105 pacientes, quienes respondieron cuestionarios y encuestas relacionadas a las variables. Resultando que un 46,7% expresó nivel regular a la calidad de atención y 86,7% expresó insatisfacción. Hallándose vínculo significativo entre sus variables, según correlación Spearman de 0,307, simbolizado el resultado como un tipo de correlación baja y positiva con significancia de $p=0,001$ menor a 0,05.

Shie (2022) en China, en su artículo “Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases”, el estudio combina los fundamentos teóricos de factores como calidad del servicio y las peculiaridades de la industria de servicios hospitalarios para desarrollar una escala modelo de investigación para investigar si la calidad de las asistencias hospitalarias afecta las clarividencias del usuario sobre encuentros de servicios de salud, confianza y lealtad. Este estudio explora la conexión entre cuatro variables de calidad de servicio, encuentro de servicio, confianza y lealtad por medio de un cuestionario y análisis estadístico de los datos. Sus resultados indicaron una calidad del servicio en 78% nivel malo, con el avance de la tecnología médica, los pacientes prestan más atención a la calidad del servicios clínico y los encuentros de servicio brindados por los trabajadores de salud para instituir relaciones positivas con los pacientes; los hospitales necesitan mejorar la calidad de su propio servicio y establecer buenas relaciones de confianza con los pacientes para que se pueda mejorar la satisfacción y la lealtad médico-paciente. Finalmente, se concluye que a mayor calidad de servicio del hospital, mayor confianza de sus usuarios.

Dolev (2022) en Israel, en su artículo “Differential Impact of Work Overload on Physicians' Attention: A Comparison Between Residential Fields”; Los errores

médicos ocasionan muchos fallecimientos al año y tienen un gran efecto en la calidad de atención y gestión. El estudio propuso valorar la relación entre la carencia de sueño inducida por la sobrecarga de labores y la falta de atención, como indicadores de riesgo de errores médicos, entre los jóvenes residentes. Se efectuó una evaluación de médicos jóvenes mediante el Test de Variables de Atención, antes y después de un turno de 24 horas. Los resultados manifestaron que la carga de trabajo reveló un 13 % nivel malo en la atención al inicio, un 54 % con nivel regular después del turno. Las medidas de atención difirieron entre los médicos de cada campo residencial al inicio del estudio, pero en mayor medida después del turno. Concluyendo que el horario de trabajo tradicional está fuertemente asociado con la falta de atención.

Tomás (2022) en Perú, investigó respecto a “Gestión administrativa y medidas de bioseguridad del personal de salud”, formulándose el reto de examinar el nexo de gestión administrativa y las medidas de bioseguridad; establecida en un paradigma de nivel cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental y correlacional, 72 participantes aceptaron ser muestra, aplicándoseles encuestas y cuestionarios Likert. Sus resultados a raíz del análisis efectuado señalan que 33,3% demuestran un nivel deficiente de gestión administrativa, 36,1% se sitúan en regular y solo el 30,6% nivel eficaz. La bioseguridad presentó bajo nivel en 31,9%, y un 36,1% revelan nivel medio y sólo 31,9% expresa nivel alto. Concluyendo que se muestra una conexión positiva y moderada ($Rho=0,445$, $p=0,000$) entre gestión administrativa y las medidas de bioseguridad.

En el ámbito nacional se hallaron los estudios previos de:

Marcillo (2020) estudió la “Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador”, planteándose el propósito de examinar el nexo de gestión administrativa y la satisfacción laboral. Se desplegó bajo un método estadísticamente cuantitativo; no experimental, tipo descriptivo, básica y correlacional. Fueron 52 colaboradores del personal clínico que representaron la muestra, seleccionados censalmente; sometidos a responder encuestas y dos cuestionarios adaptados de estudios previos, y al mismo tiempo validados por el criterio de especialistas. Procediendo a efectuar un estudio piloto, cuyos resultados sirvieron para aprobar la redacción y comprensión de las interrogantes; para luego

usar el Alfa de Cronbach, logrando establecer la firmeza interna y fiabilidad para ser utilizados en la muestra. Los resultados conseguidos a través de Spearman, demostraron un nivel correlacional $=0,443$ y una significancia igual a ($p < 0,01$). Abordando la conclusión sobre la presencia de relación baja de gestión administrativa y la satisfacción laboral del profesional que otorga atención prehospitalaria.

López (2020) estudió “Calidad de atención y satisfacción del servicio percibidas por personal médico en Babahoyo, Ecuador”, se orientó por el reto de examinar el vínculo de calidad de atención y satisfacción de la asistencia clínica. Su proceso metodológico evidenció una característica cuantitativa y básico; un diseño de carácter descriptivo y correlacional, de nivel no experimental. Hubo 127 médicos que formaron su grupo poblacional, del cual mediante fórmula quedo constituida por 50 médicos en representación de la muestra. La recolección de datos se efectuó mediante encuestas y cuestionarios, validados por especialistas y con nivel alto de confiabilidad. Metodológicamente se efectuó un estudio piloto donde requirió la participación de 10 sujetos, con el fin calcular la confiabilidad aplicando Cronbach. Sus datos resultantes expresaron que la calidad de atención expresó un 50% nivel regular; 28% consideró nivel malo y 22% expresaron nivel bueno. Su conclusión más significativa revela que se identificó un índice de $\rho = 0,607$; la significatividad bilateral $p < 0,01$, donde se logró concluir sobre que existe vínculo de carácter positivo moderado entre variables.

Arias (2020) estudió la “Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo”, formulándose el propósito de establecer el vínculo de calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio. Su marco metodológico se desplegó cuantitativamente, tipo básica, descriptivo y diseño de particularidad correlacional. Su población la representaron 625 personas externas, lo que a través de un proceso matemático aplicando fórmula, quedó establecida en 72 como la muestra del estudio, procediendo a utilizar la encuesta para recolectar información; al mismo tiempo contó con cuestionarios sometidos al criterio de peritos para lograr la validación requerida; subsiguientemente, se empleó el factor Alfa de Cronbach para instaurar niveles de fiabilidad y firmeza de sus interrogantes. Respecto a resultados, estos revelaron una calidad de atención de 65,3% expresó nivel de índole regular;

consideró nivel bueno un 30,6% y manifestó nivel malo 4.2%. Su conclusión logró señalar que el nexo de calidad de atención y satisfacción del servicio, expresaron relación positiva y significativa con un ($p < 0,01$) y la valoración del factor correlacional ($Rho = 0,696$), señalando correlación moderada entre ambas variables.

Sánchez (2020) publicó su artículo “Gestión administrativa y satisfacción laboral del profesional sanitario, Ecuador”, orientado con el reto de analizar la conexión de gestión administrativa y satisfacción laboral. Su población estuvo comprendida por 64 profesionales sanitarios, que fueron la misma muestra determinada por muestreo de tipo censal; sometidos a responder encuestas referidas a las variables. Su proceso metodológico mostró una particularidad cuantitativa; además básica, su diseño de características no experimental, de niveles correlacional y descriptivo. Los resultados manifestaron que un 57% de varones exteriorizaron que la gestión administrativa fue de nivel regular, un 38% expusieron que fue buena y 5% la expresó como nivel malo; Igualmente, 55% de mujeres declararon a la gestión administrativa como nivel regular, 41% indicaron buena y 5% en nivel malo. Concluyendo que el coeficiente de correlacional Spearman apreció una significancia ($p < 0,01$) señalando que la variable gestión administrativa tuvo nexo significativo con satisfacción laboral, exhibiendo además un $Rho = 0,401$, que determina correlación positiva de características moderada entre ambas variables cuestionadas.

Beltran (2020) investigó la “Gestión administrativa y aplicación de bioseguridad percibidas por usuarios internos en atención prehospitalaria, Quevedo, Ecuador”, planteándose el propósito de analizar la conexión de gestión administrativa y bioseguridad; siguiendo una metodología con particularidad cuantitativa, básica, correlacional y diseño no experimental, además descriptivo. Fueron 70 profesionales sanitarios seleccionados para que participen como muestra censal, todos de ambos sexos; los que brindaron información sobre las variables a través de encuestas y cuestionarios; sometidos al rigor intelectual de expertos quienes otorgaron la validez; por otro lado, se procedió a aplicar la prueba Cronbach para decretar los niveles de fiabilidad y estabilidad interna de cada uno de los constructos. Los resultados evidenciaron la supremacía del nivel regular en un 68% de la variable propuesta gestión administrativa, un 29% revelaron un nivel bueno y 3% establecieron nivel malo. Se evidenció en su conclusión que el vínculo

de gestión administrativa y bioseguridad hubo una estimación de ($Rho=0,627$; $p<0,01$), lo que señaló que existía relación de características positiva moderada de variables, admitiendo la hipótesis alterna.

Coloma (2019) publicó el artículo “Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador”, proponiéndose hacer un examen y posteriormente una representación de gestión administrativa y satisfacción; caracterizándose como tipo de investigación cuantitativa, no experimental, diseño descriptivo transversal; El grupo muestral lo representaron 524 participantes, todos sometidos a responder un cuestionario organizado por 10 ítems, validado por expertos con grados de magister afines al tema investigado. Sus resultados manifestaron que la muestra en un 77% determinaron un nivel bueno su satisfacción por los equipos y aparatos clínicos, 73% expresaron satisfacción respecto a la infraestructura y demás ambientes, 81% estimaron su satisfacción relacionada a la buena presentación personal de los médicos, otro 66% mostraron satisfacción al observar todo limpio e higiénico, 80% expresó satisfacción por el confort de las camas y camillas, el 71% se sintió insatisfecho por el tiempo que deben esperar para ser atendidos en los consultorios, 65% revelaron complacencia por la asertividad del sanitario para absolver sus contrariedades y 84% revelaron su satisfacción por el nivel de seguridad y confianza que les brindaron los profesionales sanitarios. Sus conclusiones, manifestaron que toda gestión administrativa y satisfacción, corresponde consentirse como pilares sólidos que admitan perfilar una multiplicidad de planes para mejorar; debiéndose capacitar a los profesionales comprometidos, persiguiendo los objetivos de la entidad sanitaria que están enfocados a conseguir la perfección en la calidad de las asistencias sanitarias ofrecidas.

Maggi (2018) investigó sobre la “Evaluación de la calidad de la atención en relación con satisfacción de usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” formulándose el reto de apreciar la eficacia en la asistencia prestada y complacencia del usuario; su metodología desplegada fue deductiva, de paradigma cuantitativo, midiendo las variables mediante la escala SERVQUAL como cuestionario y una encuesta; fue un estudio de transversal, cuya muestra elegida la constituyeron 357 personas; culminando el estudio los resultados del investigador expresaron que la calidad de atención fue evaluada en

54% nivel malo; los niveles de satisfacción se evaluaron 67% regular; y los datos inferenciales establecieron $r=0,573$ correlación positiva moderada con un $p<0,01$; llegando a concluir que los nosocomios que ofrecen servicios sanitarios públicos les corresponde gestionar para que los usuarios reciban un servicios eficiente y consigan satisfacer sus demandas; al mismo tiempo, estos centros de salud deben efectuar cambios en su cultura organizacional direccionandola a satisfacer al usuario, persiguiendo a crear una sinapsis de familiaridad entre los pacientes y profesionales sanitarios; el personal del ámbito administrativo debe optar por procedimientos rápidos que produzcan una asistencia de calidad y por ende una satisfacción notable en pacientes.

El fundamento teórico relacionado a calidad de atención esta direccionado al investigador Donabedian (1984), a quien se le considera como patriarca de la calidad de atención en el contexto clínico o en su defecto lo llaman el grande de salud pública. Su modelo teórico se basa en que calidad de atención es uno de los niveles donde recursos y medios más eficaces deben ser utilizados para conseguir las más altas mejoras en salud. Recalcando que esta calidad de atención se haya relacionada íntimamente con la complacencia de las personas o pacientes del espacio sanitario, quienes siempre está en espera de una atención rápida y eficiente. La calidad de atención está sostenida por sus dimensiones: respeto al usuario, oportunidad, seguridad, accesibilidad, información completa y competencia profesional (Donabedian, 2000).

La variable referida a calidad de atención, Romero (2015), la define como un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos que, al aplicarse apropiadamente, consigue una atención sanitaria eficaz, anticipando particularidades y conocimientos que poseen los pacientes y de la asistencia que ofrece el personal clínico, obteniendo resultados con imperceptibles peligros de efectos y complacencia alta de los usuarios; considerando las dimensiones: seguridad, oportunidad, respeto al usuario, accesibilidad, información completa y las competencias profesionales.

La dimensión oportunidad, puede conceptuarse como respuesta de particularidades de peligro mínimo, pero obteniendo beneficio consistente que se exterioriza en pacientes que enfrentan alguna insuficiencia sanitaria. También se define como las posibilidades de los usuarios de recibir el servicio clínico, sin que

se presenten retrasos, aprietos o eventos que tienda a atentar contra su salud e integridad (Brown, 2014).

Respecto a la dimensión accesibilidad que se despliega en el contexto sanitario está centrada en el grado de posibilidades que demandan los pacientes o usuarios para lograr atenderse en un servicio clínico, en cualquiera de sus consultorios con profesionales especializados (Sánchez, 2017). Por otro lado, se define como la condición donde los pacientes de salud, puedan satisfacer sus demandas y necesidades de atención clínica en los centros sanitarios por profesionales que les brinden atención sin discriminarlos (Sánchez, 2015).

En relación a la dimensión seguridad, puede definirse como una emoción que infunde compañerismo, persuasión y credibilidad, en este sentido, Albines (2017), expresa que el componente seguridad que se moviliza en un nosocomio se establece como la acción de patrullar o vigilar accesos a entradas, desplazamientos y salidas de las personas o pacientes, materiales altamente sensibles, contagiados con niveles de peligrosidad y múltiples conflictos habituales que se suscitan mayormente en un centro clínico.

La dimensión respeto al usuario, es un valor esencial que tiende a considerar cualquier paciente o usuario con despliegue de sus derechos, prevaleciendo y estimando su condición particular, cultural y social. Este respeto, es establecido como una de las habilidades primordiales para lograr valorar y encumbrar a los demás, en el espacio de su léxico, en las acciones, a pesar de, estar de acuerdo o no en ratificar lo que efectúe (Carson, 2016). De esta manera, el respetar se cimienta en consentir al prójimo sin ni siquiera pretender que pueda cambiar; igualmente no concebir prejuicios por sus cualidades, actuaciones o tendencias. Por lo tanto, la diferencia existente entre las personas presenta niveles positivos dado que fortifican su identidad. Cuando una persona respeta a la otra, se evidencia que tiene la habilidad de comprenderla y admitirla a pesar de sus diferencias particulares que existen; es en estas circunstancias que se debe comprender que los miembros que conforman el grupo social tienen iguales derechos y no debe discriminárseles. Toda persona debe ser estimada y respetada simplemente por las cualidades de ser sociable (García, 2020).

La dimensión información completa, germina, como el esclarecimiento específico y detallado de los múltiples procedimientos y métodos que le efectuarán

al paciente, al mismo tiempo tener conocimiento del para qué, el cómo y el cuándo; obtener los conocimientos de esos pormenores para que les acceda mostrar la calma y esperar tranquila y pacientemente el tiempo preciso para ser atendido; trayendo como efecto el consuelo de no sentir que se le está tratando como objeto (Pérez, 2016). Toda la información transmitida debe vincularse a una ilustración despejada, precisa y decisiva a familiares o a los que acompañan al paciente, para que logren tener conocimientos respecto a los procedimientos a los que se le someterá (Ríos, 2014)

La dimensión competencias profesionales, se define como un grupo de destrezas, cualidades, saberes y pericias, que poseen todos los profesionales clínicos y consigan ejercer apropiadamente sus funciones y actividades que le son demandadas por parte de los pacientes (Herrity, 2022). Se torna ineludible que las competencias profesionales se pongan en práctica en espacios de salud, dado que le admite al entorno social tener conocimiento de lo que se espera del personal sanitario, a razón que gracias a estas competencias se observan las fortificaciones y de todo lo que pueden efectuar para alcanzar la complacencia de los pacientes que demandan ser atendidos urgentemente (Benavides, 2016)

La fundamentación teórica de la gestión administrativa está basada en la “La teoría clásica de administración”, de Henri Fayol, que parte del todo organizativo y de su notable estructura con el propósito de avalar el nivel de eficacia en cada aspecto implicado, las que se expresan en las áreas, unidades, jurisdicciones, secciones o individuos que ostentan cargos o son empleados (Koontz, 1999). Fayol, destacado ingeniero francés se conoce como el fundador de este modelo teórico, argumentando respecto a un paradigma sintético e integral de la institución o entidad, comenzando con estructura organizativa de la totalidad de factores que la constituyen. Sosteniendo también, que las organizaciones o instituciones pueden descomponer sus funciones en: a) Funciones técnicas, vinculadas a la producción de algún bien o servicio institucional; b) Funciones de características productivas, encaminada a adquisiciones, comercializaciones o reciprocidades; c) Funciones de tipo financiero, vinculada a buscar capital monetario; d) Funciones de seguridad, conducente a salvaguardar y conservar los recursos tangibles y a los individuos; e) Funciones contables, concernientes a balances, catálogos, costos y procedimientos de orden estadístico; f) Funciones de índole administrativa,

encargadas de coordinaciones de las distintas funciones que mayormente se despliegan sobre ellas.

Fayol (1971), sostiene que gestión administrativa, implica una multiplicidad de constituyentes que consienten instituir el estado real del servicio que se ha facilitado a terceros; además se basa en los siguientes aspectos: a) el vínculo y dependencia evidenciado entre sus constituyentes, partiendo de las interrelaciones que se dan entre sí; b) medidas o espacios de adiestramiento creados por la gestión de cada uno de los factores; y c) un procedimiento de control de la asistencia brindada, a través de la ejecución de procedimientos básicos de gestión que realiza la entidad para conseguir habilidades concretas. Considera, además, que es la manera de dar uso a los medios, recursos y materiales con el fin de llegar a conseguir las metas institucionales planteadas; considerando las dimensiones: organización, planeación, dirección y control (Gonzales, 2021).

La variable gestión administrativa se teoriza como el despliegue de acciones, con la intención de conseguir resultados efectivos, de la forma más capaz y económica. Concibiéndose, como el saber elegir las acciones en función resultados que se esperan lograr, acorde a los recursos disponibles; intentando asegurar el uso inapreciable de recursos institucionales, considerando los aspectos de dirección, planificación, organización y control (Chiavenato, 2011)

La dimensión planeación, puede precisarse como la fase primera en una gestión administrativa, dado que en su contexto se formula la situación futura que persigue la institución sanitaria; y basado en ello se adjudica plantear una multiplicidad de caminos electivos de actividades; evaluando y definiendo convenientemente mecanismos acertados para conseguir retos formulados, simultáneamente establece la concesión de recursos físicos y humanos, necesarios para alcanzar un desarrollo eficiente (UNESCO, 2011). La planeación involucra planificar acciones para mejorar en el futuro a partir del presente empleando estrategias prospectivas, percibiendo el augurado establecimiento de retos, propósitos, desafíos, políticas, normatividades, reglamentaciones, instrucciones, presupuestos, programas de intervención, etc. (Cuellar, 2003).

La dimensión organización, según Domínguez (2008), la refiere como la acción donde se dispone y sistematiza todos aquellos recursos con que cuenta una organización; entre estos recursos destacan: recursos humanos, materiales y

financieros. Su actuación es expresada mediante normas legales, reglamentaciones y bases de datos dispuestas y predestinadas para propósitos concretos (Gordon, 2022). Se le considera como la multiplicidad de técnicas, metodologías y procedimientos puestos en ejercicio para ordenar, consumir control y administrar una institución hospitalaria, mediante sus espacios o servicios de consulta, con el fin de obtener metas que fueron formuladas anticipadamente (Koontz, 2020).

La dimensión dirección, como parte del ámbito de la administración, es un mecanismo significativo en gestión administrativa; radicando su función transcendental es conseguir la ejecución segura de diversas labores planificadas a partir del ente directivo; esta dirección, debe ser ejercida básicamente en tomar decisiones inmediatas o encomendando en ciertas oportunidades la mencionada autoridad; una de sus facultades está centrada en vigilar paralelamente para que pueda efectuarse el cumplimiento irrestricto y de forma pertinente los mandatos o directrices que se emiten (Flores, 2015). En otros espacios, es considerada como una función directa de la gestión administrativa que gobierna los procedimientos, comprendiendo todas las áreas de trabajo y niveles de la entidad que presta servicios (Chávez, 2020). Definida también, como una actividad concreta efectuada íntegramente; cuando un sujeto, toma este nivel de autoridad, se adjudica el compromiso de regir, instruir y administrar actividades que otras personas ostentan como función; esto son el propósito de conseguir a través de destrezas, estimulación y eficacia, resultados óptimos de los propósitos y metas propuestas institucionalmente (Baker, 2015).

La dimensión control, está determinada por un mecanismo de información, donde sus funciones acceden confrontar actividades proyectadas con resultados conseguidos de la gestión, acogiendo múltiples medidas de correcciones adecuadas, en caso se detecten desconciertos significativos (Robbins, 2010). Este aspecto de control en el contexto de la administración, es ejercitado mediante distintos mecanismos que no únicamente posee la funcionalidad de medir resultados logrados, sino que, encauza e influye en el comportamiento propio y organizativo para que sea idónea y puedan lograrse objetivos y metas de la entidad (Hernández, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio se identificó por ser de finalidad básica; desarrollándose a partir de un enfoque metodológico cuantitativo.

Básica, porque busca y obtiene conclusiones de la formulación de conjeturas, acrecentar los conocimientos nuevos y conseguir datos reales de un hecho focalizado (Vara, 2010).

3.1.2. Diseño de investigación

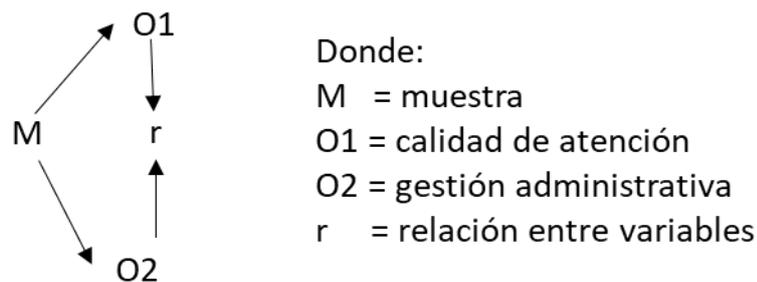
El estudio presentó diseño de carácter no experimental, nivel correlacional y transversal.

Sosteniendo que efectúa observación de hechos sin tener que operar ni interceder en las variables, únicamente se describirá y recogerán datos en un tiempo concreto (Hernández, 2014).

El nivel correlación, se define por que intenta determinar el vínculo entre las variables propuestas (Cherry, 2023)

Se define como transversal a un tipo de estudio que analiza información de variables, en un periodo temporal, sobre un conjunto de sujetos predefinidos (Simkus, 2023).

Figura 1 *Representación del diseño de estudio*



3.2. Variables y operacionalización

- **Definición conceptual:** Calidad de atención

Romero (2015), la define como un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos que, al aplicarse apropiadamente, consigue una atención sanitaria eficaz, anticipando particularidades y conocimientos que poseen los pacientes y de la asistencia que ofrece el personal clínico, obteniendo resultados con

imperceptibles peligros de efectos y complacencia alta de los usuarios; considerando las dimensiones: oportunidad, seguridad, accesibilidad, información completa, respeto al usuario y las competencias profesionales.

- **Definición operacional**

La calidad de atención será evaluada mediante cuestionarios organizados por las dimensiones: Respeto al usuario, oportunidad, seguridad, accesibilidad, información completa y competencias profesionales

- **Indicadores**

Brindar atención, identificación del personal, respuesta a inquietudes, cooperación, respuesta a sugerencias y trato al usuario

- **Escala de medición**

Se aplicó de tipo ordinal

- **Definición conceptual:** Gestión administrativa

La variable denominada gestión administrativa se teoriza como despliegue de acciones, con la intención de conseguir resultados efectivos, de la forma más capaz y económica. Concibiéndose, como el saber elegir las acciones en función resultados que se esperan lograr, acorde a los recursos disponibles; intentando asegurar el uso inapreciable de recursos institucionales, considerando los aspectos de dirección, planificación, organización y control (Chiavenato, 2011)

- **Definición operacional**

La gestión administrativa, podrá medirse con sus dimensiones: organización, planeación, dirección y control.

- **Indicadores**

Planes de gestión, recursos, estructura organizacional, comunicación fluida, liderazgo directivo, supervisión, evaluación de actividades, comportamiento directivo.

- **Escala de medición**

Se aplicó de tipo ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

El grupo poblacional lo representaron 95 personas.

De acuerdo a Banerjee (2010), señala que la población, está determinado por un conjunto de sujetos finitos o infinitos que presentan rasgos frecuentes e ineludibles; y de esta manera poder conseguir conclusiones del hecho formulado.

- **Criterios de inclusión:** Personal interno donde se efectuó el estudio. Personal que de manera autónoma aceptó ser partícipe de la muestra. Personal interno tanto varones como mujeres.
- **Criterios de exclusión:** Profesional interno no asistente la fecha de aplicación de la encuesta. Personal interno que declinó ser partícipe del estudio.

3.3.2. Muestra

Fueron 95 personas que se consideraron como participantes de la muestra.

Fue una muestra censal por motivo que se aplicaron las encuestas al 100 % de personas que son la totalidad del grupo poblacional caracterizados por cumplir con criterios de inclusión.

Se define muestra, a un grupo de elementos que ha sido fraccionado de una población, y que son aptos para evaluarlos (Sánchez, 2018).

Tabla 1

Distribución porcentual de la muestra por sexo

SEXO	f	%
Masculino	38	40%
Femenino	57	60%
Total	95	100%

Nota: Registro de asistencia de personal interno.

3.3.3. Unidad de análisis

Las simbolizaron el personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se optó considerar la aplicación de la técnica estadística denominada encuesta, que admitió recabar datos asociados a las variables implicadas.

Cárdenas (2016), arguye que una encuesta está constituida por una cantidad limitada de ítems que el estudioso plantea con el fin de acopiar datos relevantes que direccionen al logro de los objetivos del estudio.

Instrumento

Los instrumentos considerados para este estudio fueron cuestionarios, apropiados para cada variable, estructurados y organizados por dimensión, indicadores e interrogantes cerradas y valoradas con una escala cualitativa (Muñoz, 2003).

Desde el punto de vista de Gálvez (2013), teoriza al cuestionario como un formulario o documento constituido por cierta cantidad de preguntas que conservan coherencia y vínculo con el problema focalizado.

Validez

Este procedimiento tuvo la participación de 5 expertos, quienes valoraron cada ítem con su criterio para estimar su consistencia. Asimismo, se aplicó una ficha de evaluación que estimó claridad, relevancia y coherencia del instrumento.

La validez, puede definirse como la eficacia exteriorizada por los instrumentos con la intención de medir lo que pretende; ponderando con escalas valorativas sus resultados (Hidalgo, 2005).

El proceso de aplicación de V Aiken para el instrumento de calidad de atención se apreció un índice de 1.00 y el cuestionario de gestión administrativa se estimó la valoración 1.00.

Confiabilidad

Para llevar a cabo este procedimiento, se efectuó una prueba piloto representada por 20 participantes, cuyos resultados fueron analizados y sometidos al coeficiente Cronbach, con la intención de conseguir valoraciones aceptables; y aplicar con seguridad los cuestionarios a los partícipes de la muestra.

El proceso de confiabilidad, se establece como grado donde un instrumento origina resultados firmes y afines. Destacándose, que su aplicación reiterada de un cuestionario al mismo individuo causa resultados equivalentes (Rafdzah, 2017).

El proceso de aplicación del factor Alfa de Cronbach al cuestionario de calidad de atención estimó un valor de 0,836 y el instrumento de gestión

administrativa apreció una valoración 0,839; indicando que los dos instrumentos pueden aplicarse eficazmente a la muestra seleccionada (Cronbach, 2020).

3.5. Procedimientos

Se procedió a efectivizar las siguientes actividades:

- Ajuste y adecuación de los instrumentos tomados de otros estudios previos.
- Validar cuestionarios con apoyo de profesionales expertos.
- Envío de solicitud al director del Hospital, pidiendo que autorice aplicar las encuestas al grupo muestral.
- Coordinaciones para ejecutar el estudio piloto, con el fin de estimar la fiabilidad de los cuestionarios.
- Determinar el tamaño de la muestra.
- Aplicar cuestionarios al personal interno, suscitando un clima amical y asertivo.
- Manejar la información recogida de la muestra salvaguardándola y proceder a generar una base de datos para su posterior codificación.

3.6. Método de análisis de datos

En el actual estudio se efectuó el procedimiento de datos recogidos a través de una base de datos de características codificada con la aplicación Excel, admitiendo diseñar tablas y figuras que mostraron valoraciones de frecuencia y porcentajes.

Asimismo, los datos que originó el grupo piloto fueron tratados para estimar la fiabilidad y firmeza interna de los ítems; proceso que permitió el uso del factor Alfa de Cronbach, intentando que las valoraciones de la confiabilidad aceptables sean mayores a 0,8.

Se realizó la prueba de normalidad o ajuste, para confirmar si los datos siguen distribución de tipo normal o no; aplicándose además el coeficiente Rho Spearman con el fin de valorar las correlaciones de ambas variables con sus dimensiones implicadas en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

En el contexto de estos aspectos, se consideró los principios formulados en el informe Belmont (Martín, 2013):

- a) Beneficio, se adoptó que el personal interno del nosocomio, se beneficiará de los análisis obtenidos de los datos.
- b) Autonomía, los participantes de la muestra conservaron su derecho de retirarse o no durante la investigación.
- c) Justicia, los partícipes de la muestra tuvieron las mismas oportunidades de ser analizados sin sufrir discriminación.
- d) No maleficencia, toda la información recogida se mantendrá en anonimato con el propósito de protegerla, pudiéndose utilizarse solo con fines de estudios.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Objetivo general

Relación de calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Tabla 2

Relación de calidad de atención y gestión administrativa

		Calidad de atención			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Gestión administrativa	Bueno	13%	6%	1%	20%
	Regular	3%	75%	1%	79%
	Malo	0%	0%	1%	1%
	Total	16%	81%	3%	100%

Nota. Resultados de los cuestionarios aplicados

La tabla 2 enuncia resultados con valoraciones de la relación entre calidad de atención y gestión administrativa, evidenciándose un predominio del nivel regular alcanzando 75%, 13% nivel bueno y 1% nivel malo.

Primer objetivo específico

Relación entre la calidad de atención y la planeación en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Tabla 3

Relación entre la calidad de atención y la planeación

		Calidad de atención			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Planeación	Bueno	14%	22%	1%	37%
	Regular	2%	58%	2%	62%
	Malo	0%	1%	0%	1%
	Total	16%	81%	3%	100%

Nota. Resultados de los cuestionarios aplicados

La tabla 3 manifiesta resultados con valoraciones de relación de calidad de atención y planeación, evidenciándose una prevalencia del nivel regular que logró 58%, 14% revelo nivel bueno y 0% nivel regular malo.

Segundo objetivo específico

Relación entre la calidad de atención y la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Tabla 4

Relación entre la calidad de atención y la organización

		Calidad de atención			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Organización	Bueno	8%	14%	1%	23%
	Regular	4%	62%	1%	67%
	Malo	4%	5%	1%	10%
	Total	16%	81%	3%	100%

Nota. Resultados de los cuestionarios aplicados

La tabla 4 exterioriza resultados con valoraciones de relación de calidad de atención y organización, evidenciándose predominancia del nivel regular representado por 62%, además de 8% expresó nivel bueno y 1% reveló nivel malo.

Tercer objetivo específico

Relación entre la calidad de atención y la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Tabla 5

Relación entre la calidad de atención y la dirección

		Calidad de atención			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Dirección	Bueno	8%	2%	1%	11%
	Regular	6%	75%	2%	83%
	Malo	2%	4%	0%	6%
	Total	16%	81%	3%	100%

Nota. Resultados de los cuestionarios aplicados

La tabla 5 exterioriza resultados con las valoraciones de relación de calidad de atención y dirección, evidenciándose predominancia del nivel regular alcanzando 75%, un 8% manifestó nivel bueno y 0% nivel malo.

Cuarto objetivo específico

Relación entre la calidad de atención y el control en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

Tabla 6

Relación entre la calidad de atención y el control.

		Calidad de atención			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Control	Bueno	6%	0%	0%	6%
	Regular	5%	72%	2%	79%
	Malo	5%	9%	1%	15%
	Total	16%	81%	3%	100%

Nota. Resultados de los cuestionarios aplicados

La tabla 6 revela resultados con valoraciones de relación de calidad de atención y control, evidenciándose un predominio acentuado del nivel regular consiguiendo 72% nivel regular, 65 logró nivel bueno y 1% nivel malo.

4.2. Estadística inferencial

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Calidad de atención	0,321	95	0,000
V2. Gestión administrativa	0,287	95	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Acorde a la tabla 7 se logra apreciar que tanto la calidad de atención y gestión administrativa exteriorizan significancia de ,000 significando rechazo a la hipótesis nula; además que las valoraciones no se distribuyen normalmente. Por lo tanto, en el presente estudio se procedió emplear la prueba denominada normalidad de Kolmogorov- Smirnov, donde la cantidad de personal encuestados fue >50. Al mismo tiempo, al ser una prueba de características no paramétrica, se procedió utilizar el factor correlacional Spearman.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Tabla 8

Correlación entre la calidad de atención y gestión administrativa

		Gestión administrativa
Calidad de atención	Rho de Spearman	,381**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	95

** . Correlación es significativa en el nivel 0,01.

El análisis de correlación efectuado demuestra existencia de relación altamente significativa (Sig.<0.01) y una correlación positiva de carácter bajo entre calidad de atención y gestión administrativa (Rho=0,381); resultado que confirma la hipótesis investigada y refuta la hipótesis nula.

Primera hipótesis específica

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la planeación en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Tabla 9

Correlación entre la calidad de atención y la planeación

		Planeación
Calidad de atención	Rho de Spearman	,268**
	Sig. (bilateral)	,009
	N	95

** . Correlación significativa en el nivel 0,01.

El análisis de correlación efectuado manifiesta existencia de relación altamente significativa (Sig.<0.01) y una correlación positiva de carácter bajo entre la calidad de atención y la planeación (Rho=0,268); resultado que confirma la hipótesis investigada y contradice la hipótesis nula.

Segunda hipótesis específica

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Tabla 10

Correlación entre la calidad de atención y la organización

		Organización
Calidad de atención	Rho de Spearman	,209*
	Sig. (bilateral)	,042
	N	95

**Correlación significativa en el nivel 0,05.

El análisis correlacional realizado declara existencia de relación altamente significativa (Sig.<0.01) y una correlación positiva de carácter bajo entre la calidad de atención y la organización (Rho=0,209); resultado que confirma la hipótesis investigada y contradice la hipótesis nula.

Tercera hipótesis específica

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Tabla 11

Correlación entre la calidad de atención y la dirección

		Dirección
Calidad de atención	Rho de Spearman	,318**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	95

**Correlación significativa en el nivel 0,01.

El análisis de correlación ejecutado expone existencia de relación altamente significativa (Sig.<0.01) y una correlación positiva de carácter bajo entre la calidad de atención y la dirección (Rho=0,318); resultado que confirma la hipótesis investigada y refuta la hipótesis nula.

Cuarta hipótesis específica

Existe relación significativa entre la calidad de atención y el control en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Tabla 12

Correlación entre la calidad de atención y el control

		Control
Calidad de atención	Rho de Spearman	,338**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	95

** Correlación significativa en el nivel 0,01.

El análisis de correlación efectuado expresa la existencia de relación altamente significativa (Sig.<0.01) y una correlación positiva de carácter bajo entre la calidad de atención y control (Rho=0,338); resultado que confirma la hipótesis investigada y contradice la nula.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, propuso determinar la relación entre la calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; el sustento teórico relacionado a calidad de atención esta direccionado al investigador Donabedian (1984), apreciado como patriarca de la calidad de atención en el contexto clínico; su modelo teórico se basa en que calidad de atención es uno de los niveles donde recursos y medios más eficaces deben ser usados para obtener las más altas mejoras en el ámbito sanitario. Subrayando que esta calidad de atención se haya conexas intrínsecamente con la complacencia de las personas o pacientes del contexto sanitario, quienes siempre están con la expectativa de recibir una atención rápida y eficiente. Por otro lado, se precisa mencionar el fundamento teórico de la gestión administrativa que estuvo basada en la “La teoría clásica de la administración”, de Henri Fayol, que parte del todo organizativo y de su valiosa estructura con el fin garantizar el nivel de eficacia en los aspectos implicados, expresados en los espacios, unidades, áreas, secciones o sujetos que exteriorizan cargos o son personal empleado (Koontz, 1999). En la tabla 2 exteriorizan resultados de las valoraciones de la relación entre calidad de atención y gestión administrativa, evidenciándose un predominio del nivel regular alcanzando 75%, 13% nivel bueno y 1% nivel malo, significando que se demanda fortalecer con estrategias innovadoras para optimizar la calidad de atención y por consiguiente la gestión administrativa. Estos resultados se asemejan a Rodríguez (2023), quien en su estudio cuantitativo y correlacional demostró que un 46,7% expresó una calidad de atención a nivel regular. Respecto a la hipótesis investigada si existe relación significativa de calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, la tabla 8 demuestra existencia de relación altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$) y una correlación positiva de carácter bajo de calidad de atención y gestión la administrativa ($Rho = 0,381$); resultados que coinciden con Rodríguez (2023), concluyendo que Spearman = 0,307, simboliza correlación baja y positiva de la calidad de atención y la otra variable, además de una significancia de tipo estadística de $p = 0,001 < 0,05$. Es necesario acotar que medir la calidad de atención de una asistencia o servicio sanitario es una labor de complejidad intrínseca dado que la medición de conceptos genéricos se añade la variedad de intereses que

muchas veces influyen en las evaluaciones subsecuentes.

En lo relacionado al objetivo específico 1, se orientó por establecer la relación entre la calidad de atención y la planeación en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; el argumento teórico de Romero (2015) enfatizando que esta calidad de atención se denota como cúmulo de asistencias clínicas, diagnósticos y terapéuticos que cuando se ejecutan apropiadamente, se logra una atención clínica eficaz, anticipando peculiaridades y saberes que poseen los pacientes y de la asistencia clínica que se viene ofreciendo, consiguiendo resultados de agrado por parte de los usuarios. Se destaca también el respeto al paciente, dado que es un valor básico considerado a cualquier paciente con despliegue de sus derechos, preponderando y valorando su posición particular, cultural y social. La tabla 3 expone datos resultantes donde las valoraciones del vínculo entre calidad de atención y planeación, evidenció una prevalencia del nivel regular que logró 58%, 14% reveló nivel bueno y 0% nivel regular malo. Resultados que discrepan con los de Shie (2022), quien en su investigación demostró una calidad del servicio en 78% nivel malo, además que con el avance de la tecnología el usuario está más pendiente del servicio que le vienen brindando el personal sanitario; estableciendo muchas veces que los hospitales necesitan optimizar la calidad de su propio servicio y instituir buenas relaciones de confianza con sus pacientes para que se pueda perfeccionar la satisfacción y la lealtad médico-paciente; logrando concluir que a mayor calidad de atención en el nosocomio, mayor confianza de por parte de sus pacientes. Resultados que precisan citar el aporte de UNESCO (2011) quien alega que planeación, puede precisarse como una de las primeras fases de la gestión administrativa, a razón que en su ámbito se formula la situación expectante que persigue la entidad sanitaria. Así también Cuellar (2003) admite que el proceso de planeación implica planificar una multiplicidad de acciones para optimizar en el futuro partiendo del presente movilizándolo estrategias prospectivas, distinguiendo el augurado planteamiento de retos, intenciones, desafíos, normatividades, políticas, regulaciones, instrucciones, presupuestos y programas de intervención para mejorar. Asimismo, la hipótesis específica 1, demanda existencia de vínculo significativo entre la calidad de atención y la planeación; donde la tabla 9 revela existencia de relación altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$) y una correlación positiva de carácter bajo entre la calidad

de atención y la planeación ($Rho=0,268$); resultado que confirma la hipótesis investigada rechazando la nula; resultados que difieren con los de López (2020) quien estudió la calidad de atención mediante un proceso metodológico cuantitativo y un diseño correlacional no experimental, identificando un índice de $rho=0,607$; la significatividad bilateral $p<0,01$, donde se determinando la existencia de vínculo de carácter positivo moderado entre variables. Puede precisarse lo teorizado por Sánchez (2017), sustentando que el marco de la calidad de atención debe considerarse la accesibilidad, dado que está direccionada en el grado de posibilidades que demandan los pacientes para conseguir atenderse en un servicio clínico, en cualquiera de sus consultorios con profesionales especializados y recibir una asistencia eficaz.

Respecto al objetivo específico 2, manifestó establecer la relación entre la calidad de atención y la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; puede destacarse a Albines (2017), quien determina que en el proceso de conseguir una optima calidad de atención por parte del profesional clínico, se debe también brindarse como parte de la organización la seguridad al paciente, por motivo que ello infunde compañerismo, persuasión y credibilidad, en este sentido, expresa que el componente seguridad movilizado en un centros de salud se establece como la acción de vigilar accesos de ingreso, desplazamientos y salidas de pacientes, materiales sensibles y múltiples conflictos frecuentes que se suscitan generalmente en un centro clínico. La tabla 4 exterioriza valoraciones de la relación de calidad de atención y organización, evidenciándose predominancia del nivel regular representado por 62%, además el 8% expresó nivel bueno y 1% reveló nivel malo; lo que puede conllevar al personal interno a cambiar su aspecto organizativo a partir de una comunicación horizontal entre el personal directivo y trabajadores. Estos resultados armonizan con Dolev (2022) quien consiguió un 54 % nivel regular de la calidad de atención después que el profesional ha cumplido con su turno de asistencia clínica. Al mismo tiempo la hipótesis específica 2, formuló si existe relación significativa entre la calidad de atención y la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico, donde la tabla 10 expone que existe relación altamente significativa ($Sig.<0.01$) y una correlación positiva de carácter bajo entre la calidad de atención y la organización ($Rho=0,209$); resultado que confirma la hipótesis investigada y contradice la nula; resultados que

difieren con Arias (2020), quien en su estudio sobre calidad de atención y la satisfacción del servicio y que además desplegó una metodología a nivel cuantitativa y correlacional cuyos resultados señalaron relación positiva con un ($p < 0,01$) y la valoración del factor correlacional ($Rho = 0,696$), señalando correlación moderada entre ambas variables. Deduciéndose que mientras la calidad de atención ponga en juego todas las competencias del profesional sanitario, el aspecto organizativo se verá fortalecido. Debe considerarse que la calidad de atención está dirigida en los sujetos, familias y grupos, con altos niveles de certeza, eficiencia y acceso neutral para todos. Siendo necesario evaluar periódicamente la calidad de atención brindada, con el fin de implementar alguna estrategia que permita mejorarla. De acuerdo a Domínguez (2008), estos resultados se fortalecen ya que el aspecto organizativo dispone y coordina respecto a los recursos disponibles como son materiales, humanos y económicos; asimismo está supeditado al cumplimiento de normatividades. La organización en el ámbito sanitario está orientada a cómo se organiza una entidad de salud para que las responsabilidades de los profesionales clínicos estén de manera correcta distribuidas y los talentos apropiadamente gestionados; cuyos efectos son el incremento de productividad en sus labores y el rendimiento de cada uno de los profesionales. Puede destacarse que en el proceso de lograr la calidad de atención impera un aspecto fundamental como es el respeto al usuario que de acuerdo a Carson (2016), se trata de un valor esencial que tiende a considerar cualquier paciente o usuario con despliegue de todos sus derechos, predominando y apreciando su estado particular, cultural y social. Se torna necesario que la entidad sanitaria tenga una efectiva organización dado que el personal interno debe conocer sus responsabilidades frente a los usuarios que atiende, además de los compromisos de sus superiores a quienes puede recurrir ante cualquier situación que le demande alguna decisión fuera de su alcance.

Asimismo el objetivo específico 3, declaró establecer la relación entre la calidad de atención y la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; el aporte teórico de Flores (2015), plantea que la dimensión dirección como parte del contexto de la administración, es un mecanismo de mucha significancia en gestión administrativa; pues su función valiosa es conseguir la ejecución positiva de las múltiples labores planificadas a partir del

personal directivo; en este sentido esta dirección, debe ser ejercitada esencialmente en tomar decisiones rápidas respecto a problemáticas que surjan en el devenir del nosocomio u otras situaciones que afecten la gestión, también puede confiar en alguna oportunidad el cargo de autoridad; resaltando en sus funciones la facultad de vigilar de forma paralela para que se cumplan de manera irrestricta y oportuna los mandatos o directrices que son emitidas. Los resultados de la tabla 5, expresan valoraciones del vínculo de calidad de atención y dirección, revelando predominio del nivel regular alcanzando 75%, un 8% manifestó nivel bueno y 0% nivel malo. Esos resultados concuerdan con la concepción de Chávez (2020), en la medida que la dirección en ciertos espacios laborales, se considerada como un tipo de función directa de la gestión administrativa, la cual representa los procedimientos, comprendiendo la totalidad de las áreas de labores y niveles de la institución que presta servicios. En el caso de los nosocomios, el órgano directivo, se denomina gerencia, representado por un gerente quien ostenta ser la máxima autoridad y despliega una serie de responsabilidades y compromisos dentro del centro sanitario. Al mismo tiempo estos resultados, coinciden con Arias (2020), quien mediante su estudio correlacional y cuantitativo relacionado a la calidad de atención demostró una calidad de atención en 65,3% expresó nivel regular; 30,6% consideró nivel bueno y 4.2% manifestó nivel malo. Concordando estos resultados con Baker (2015), quien teorizó que todo sujeto que asume la función de dirección, se confiere el compromiso de tutelar, instruir y administrar actividades que el personal trabajador a su cargo ostenta como función; esto con la finalidad de alcanzar a través de destrezas, motivación y eficacia, resultados óptimos de las metas y objetivos estratégicos propuestos a nivel institucional. Referente a los resultados de la hipótesis específica 3, que propone conocer si existe relación significativa entre calidad de atención y la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico; exteriorizó vínculo altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$) y una correlación positiva de carácter bajo entre la calidad de atención y la dirección ($\text{Rho} = 0,318$); resultado que confirma la hipótesis investigada y rechaza la nula. Resultados que son coincidentes con Maggi (2018), quien investigó la calidad de atención mediante metodología cuantitativa consiguiendo un $r = 0,573$, corespondiéndole correlación positiva moderada con un $p < 0,01$; entre la calidad de atención y la otra variable. Se puede concluir que en los nosocomios que ofrecen servicios clínicos públicos al

área directiva le corresponde gestionar para que los pacientes reciban servicios eficientes y logren satisfacer sus demandas.

Finalmente el objetivo específico 4, pretendió establecer la relación entre la calidad de atención y el control en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023; el referente teórico de Benavides (2016) sustenta que la calidad de atención está supedita a las competencias profesionales del personal de salud, quien debe ponerlas en práctica en sus espacios sanitarios, a razón que le admite al entorno social tener pleno conocimiento de lo que se espera del servicio que recibe, observándose que en virtud de estas competencias se perciben las fortificaciones y de todo lo que se puede efectuar para conseguir la complacencia y agrado de los pacientes que siempre están demandando ser atendidos de manera urgente. Por tanto, la tabla 6 revelan las valoraciones de la relación entre calidad de atención y control, evidenciándose un predominio acentuado del nivel regular consiguiendo 72% nivel regular, 65% logró nivel bueno y 1% nivel malo. Resultados que armonizan con lo propuesto por Robbins (2010), estableciendo que la dimensión control se denota como un mecanismo informativo, donde sus funciones acceden comparar actividades programadas con resultados logrados de la gestión, amparando múltiples medidas de correcciones apropiadas, en caso se manifiesten desconciertos significativos. En lo que concierne a la hipótesis específica 4, que planteó conocer si existe vínculo significativo entre la calidad de atención y el control en personal interno de un hospital psiquiátrico, cuyos resultados de tipo inferencial expresaron existencia de relación altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.01$) y una correlación positiva de carácter bajo entre la calidad de atención y control ($Rho = 0,338$); resultado que ratifica la hipótesis investigada y rechaza la nula. Admitiendo estos resultados se puede citar el aporte teórico de Hernández (2015), recalcando que el aspecto de control en el espacio de la administración, en salud es ejercitado mediante distintos mecanismos que no únicamente posee la funcionalidad de medir resultados conseguidos, sino que, conduce e influye en el comportamiento propio y organizativo para que sea apta y puedan conseguirse los objetivos y metas institucionales.

VI. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención expresa correlación de carácter positiva baja con la gestión administrativa establecida por el análisis inferencial demostrado en la tabla 8, con un índice $\rho=0,381$ y un nivel de significancia estimado en 0,000. Significando que mientras más eficiente se perciba la calidad de atención, la gestión administrativa estará obteniendo resultados positivos.
2. La calidad de atención manifiesta correlación de carácter positiva baja con la dimensión planeación, señalada por el análisis inferencial confirmado en la tabla 9, con valoración de $\rho=0,268$ y un nivel de significancia estimado en 0,009. Se determina que mientras la calidad de atención se torne eficaz, la dimensión planeación estará cumpliendo satisfactoriamente con sus objetivos planificados.
3. La calidad de atención enuncia correlación de carácter positiva baja con la dimensión organización, establecida por el análisis inferencial demostrado en la tabla 10, con un valor $\rho=0,209$ y un nivel de significancia estimado en 0,042. Estableciéndose que si la calidad de atención tiene a percibirse satisfactoriamente la dimensión organizativa estará consolidando su aspecto organizativo institucional.
4. La calidad de atención expresa correlación de carácter positiva baja, con la dimensión dirección, determinada por análisis inferencial demostrado en la tabla 11, con valoración $\rho=0,318$ y un nivel de significancia estimado en 0,002. Instaurando que mientras la calidad de atención se brinde positivamente, la dimensión directiva percibirá el producto de su buena gestión.
5. La calidad de atención expone correlación de carácter positiva baja, con la dimensión control comprobada por análisis inferencial mostrado en la tabla 12, con valoración $\rho=0,338$ y un nivel de significancia estimado en 0,001. Acentuando que si la calidad de atención obtiene satisfacciones a partir de los usuarios, la dimensión control estará efectivizando las actividades proyectadas con resultados positivos.

VII. RECOMENDACIONES

- Los directivos del nosocomio psiquiátrico y jefes del área administrativa, promuevan talleres de capacitación sobre gestión hospitalaria para lograr que el personal de salud pongan en práctica sus competencias profesionales y poder optimizar la calidad del servicio que se otorga a sus pacientes.
- El personal directivo conjuntamente con el personal trabajador de salud, en el marco de la planeación, elaboren un plan estratégico que comprenda actividades de aprovechamiento de todos los recursos con que se cuenta con la intención de lograr el fortalecimiento de la gestión hospitalaria.
- El área directiva promueva reuniones periódicas con el personal sanitario con la finalidad de actualizar el cuadro organizacional de la entidad, enfatizando en las funciones que debe desplegar cada uno de ellos dentro de sus áreas de trabajo asignadas.
- El órgano directivo organice jornadas de reflexión conjuntamente con el personal clínico, donde puedan evaluar el servicio que vienen brindando a partir de sus funciones y se propongan estrategias que consientan mejorar la calidad de atención a pacientes.
- El personal directivo efectúe supervisiones de control mensuales en los diferentes servicios médicos incluyendo el área administrativa, con el propósito de evaluar el servicio que se viene brindando y proponer estrategias de mejora para lograr una calidad de atención a usuarios externos.

REFERENCIAS

- Alvines R. *Prevención de riesgos en los lugares de trabajo*. Cartagena: Rombo; 2017.
- Arbulú, M. (2018). Relevancia de la función del profesional médico. *Revista Informa Salud*. 3(7).p. 3-6.
- Arias Rosado, J. (2020). *Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49963>
- Baker, H. (2020). Dirección. [http://files.uladech.edu.pe/docente/32887828/ADMINISTRACION%20GENERAL/Sesion_4/DIRECCION\(4\).pdf](http://files.uladech.edu.pe/docente/32887828/ADMINISTRACION%20GENERAL/Sesion_4/DIRECCION(4).pdf)
- Banerjee, A. (2010). Statistics without tears: Populations and samples. *National Library of Medicine*. 19(1). p. 60-65. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3105563/>
- Beltrán López, G. (2021). *Gestión administrativa y aplicación de bioseguridad percibidas por usuarios internos en atención prehospitalaria ECU911 de Quevedo durante COVID-19, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. http://lareferencia.info/vufind/Record/PE_021cfc080270ae976fd6825a66ce5b79
- Benavides, F. (2006). Las competencias profesionales: Desarrollo en el ámbito laboral. *Gaceta sanitaria*. 3(12). p.7-8
- Brown G. (2014). Opportunity to participate in medical work Seattle: H&KLM. 4(32).
- Cárdenas, S. (2016). *Técnicas de aplicación a investigaciones en el contexto sociodemográfico*. Planeta.
- Carson D. (2016). *Moral values in society Delaware*: Iortens-HO. 12(3).
- Chávez, M. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC*. (18(5).
- Coloma, S. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y salud ambiental*. 59(1).

- Cuellar, J. (2003). Planeación. <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse60.html#:~:text=En%20el%20proceso%20administrativo%2C%20se,alcanzar%20los%20objetivos%20propuestos%2C%20adem%C3%A1s>
- Cherry, K. (2023). Correlation Studies in Psychology Research. VerywellMind. <https://www.verywellmind.com/correlational-research-2795774>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cronbach (2020). Cronbach's Alpha: Simple Definition, Use and Interpretation.2(5).
- Dolev, T., Zubedat, S., Manor, I., Bloch, B., Blondheim, O., & Avital, A. (2022). Differential Impact of Work Overload on Physicians' Attention: A Comparison Between Residential Fields. *Journal of patient safety*, 18(6), e971–e978. <https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000997>
- Donabedian, A. (2000). Evaluating physician competence. *Bull World Health Organ*,78(6):857-860. <https://www.scielo.org/article/spm/2000.v42n6/556-557/>
- Fayol, H. (1971). *Administración industrial y general*. 1ª. Ed. en español. México: Editorial Herrero Hermanos, S.A
- Flores Orozco, J. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial. [Tesis de maestría, Universidad nacional autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Gálvez, L. (2013). *Metodología de la investigación social*. Sapiencia.
- Garcés, G. (2021). Informe especializado del área de recursos humanos. Sub dirección administrativa. Salud.
- García A. (2020). El respeto.<https://blog.cognifit.com/es/respeto/>
- Gonzales, V. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Revista psicológica educativa Propósitos y representaciones*. 9(1). <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899>
- Gordon, J. (2022). Administrative Theory of Management – Explained. The Business Teacher. 1(1). https://thebusinessprofessor.com/en_US/management-leadership-organizational-behavior/administrative-theory-of-management
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hernández, M. (2020). La importancia del control en la administración. *Revista UIC*.
<https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>
- Herrity, J. (2022). 15 Types of Professional Soft Skills (With Definitions). *Career Guide*.
<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/professional-skills>
- Hidalgo, J. (2005). *La validez como proceso estadístico*. México: Ipsaber.
- Koontz, H. (2020). Web y Empresas. 4(6).
<https://www.webyempresas.com/organizacion-en-administracion/>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1999). *Administration: a global perspective. 11th edition*. México: McGrawHill Interamericana, S.A.
- López Hernández, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del servicio percibidas por personal médico de unidades móviles ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020*. Repositorio la Referencia.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_514781f0209c9b5ef0bfc566e3c23c9
- Maggi Vera, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Marcillo Vera, G. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020*. Repositorio La Referencia.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_83f7dd30e74eb6fd28f4755000140da3
- Marshal, M. (2022). World Disasters Report 2022: Trust, Equity and Local Action - Lessons from the COVID-19 pandemic to avert the next global crisis. *IFRC*. 24(7). <https://reliefweb.int/report/world/world-disasters-report-2022-trust-equity-and-local-action-lessons-covid-19-pandemic-avert-next-global-crisis>
- Martín, S. (2013). *Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación*. Enfermería en cardiología.
- Mera, X. (2022). *Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador*. Revista Digital Publisher. 7(4). p. 474-486.

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/1274/1149/10683

Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Universidad Santana.

http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Orozco, F. (2021). Linking of administrative data and its utility in public health: the case of Ecuador. *Magazine Scielo*. 1(2).
<https://scielosp.org/article/rpsp/2021.v45/e9/>

Pazmiño, G. (2022). Towards a worthy attention in mental health: brief historical analysis of the Ecuadorian psychiatric institution. *Magazine of the National University of Chimborazo*. 5(3).
<https://www.redalyc.org/journal/5728/572870672018/html/>

Pérez, J. (2016). *La información y sus procesos de organización*. Colombia: Medicasalud.

Rafdzah, Z. (2017). *Validation of Instrument Measuring Continuous Variable in Medicine*. Intechopen. <https://www.intechopen.com/books/advances-in-statistical-methodologies-and-their-application-to-real-problems/validation-of-instrument-measuring-continuous-variable-in-medicine>

Ríos, J. (2014). El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. *Investigación bibliotecológica*. 28(62).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000100009

Robbins, K. (2010). *Administration*. México: Prentice Hall.

Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, D. P. S. R. A. A. M. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

Romero Y. Evaluación de calidad de la atención odontológica en la corporación Merideña. Caracas, Venezuela: Galdos; 2015.

Sánchez D. (2015). *Medigraphic*. 23(6).
<https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/im171q.pdf>

- Sánchez, H. (2018). *Manual de términos en investigación*. Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez Elao, N. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020*. Revista Alicia-Acceso Libre a Información Científica para la Innovación. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9ecf1aaac8f87db23b5a173b6e17f6bf
- Sánchez, D. (2017). Accessibility to health services: theoretical debate on determinants and implications in the public health policy. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 55(1). <https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297021/html/>
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers in public health*, 10, 876266. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Simkus, J. (2023). Cross-Sectional Study: Definition, Designs & Examples. *Simply Psychology*. <https://www.simplypsychology.org/what-is-a-cross-sectional-study.html>
- Tomás Pascual, N. (2022). *Gestión administrativa y medidas de bioseguridad del personal de salud de un hospital nacional, Lima 2022*. Repositorio La Referencia. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_1bbfac2ced1d6bf560333cc7855b638b
- UNESCO. (2011). Management manual for directors of educational institutions. 5(2). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219162>
- UNIR (2022). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*. *Revista UNIR La Universidad en Internet*. <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>
- Vara, A. (2010). *Siete pasos para una tesis exitosa USMP*, editor. Lima: USMP.

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Romero (2015), la define como un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos que, al aplicarse apropiadamente, consigue una atención sanitaria eficaz, anticipando particularidades y conocimientos que poseen los pacientes y de la asistencia que ofrece el personal clínico, obteniendo resultados con imperceptibles peligros de efectos y complacencia alta de los usuarios.	La calidad de atención será evaluada mediante cuestionarios organizados por las dimensiones: Oportunidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, información completa y competencias profesionales	• Oportunidad	• Brindar atención	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			• Accesibilidad	• Identificación del personal	
			• Seguridad	• Respuesta a inquietudes	
			• Respeto al usuario	• Cooperación	
			• Información completa	• Respuesta a sugerencias	
			• Competencias profesionales	• Trato al usuario	
Gestión administrativa	La variable gestión administrativa se teoriza como el despliegue de actividades, con la intención de conseguir resultados efectivos, de la forma más capaz y económica. Concibiéndose, como el saber elegir las acciones en función resultados que se esperan lograr, acorde a los recursos disponibles; intentando asegurar el uso inapreciable de recursos institucionales (Chiavenato, 2011)	La gestión administrativa, podrá medirse con las dimensiones: Planeación, organización, dirección y control.	• Planeación	• Planes de gestión • Recursos	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			• Organización	• Estructura organizacional • Comunicación fluida	
			• Dirección	• Liderazgo directivo • Comportamiento directivo	
			• Control	• Supervisión • Evaluación de actividades	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

1. Información general

1.1. Código:

1.2. Sexo : M F

Instrucciones: Estimado(a) compañero(a), te solicitamos responder el presente cuestionario relacionado a la calidad de atención. Debe marcar con una equis(x) la respuesta que crea pertinente.

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

N°	Dimensiones/ Indicadores/Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Oportunidad						
	Brindar atención					
1	Cuando he tenido problemas en la atención, mis compañeros me han ofrecido otras alternativas rápidas y oportunas.					
2	En el servicio hospitalario ofrecemos información precisa y directa					
3	Los profesionales del servicio psiquiátrico nos interesamos por el estado de salud de los pacientes					
4	Siempre nos informamos con anterioridad de la salud del paciente para darle una atención adecuada					
Accesibilidad						
	Disposición de atención					
5	Me siento a gusto con el trato que le brindo a mis pacientes					
6	Mis pacientes siempre están atentos cuando les informo sobre su estado de salud					
7	El profesional de psiquiatría siempre muestra predisposición para atender a los pacientes					
Seguridad						
	Respuesta a inquietudes					
8	El profesional de psiquiatría demuestra preocupación por resolver quejas y reclamos de los pacientes					
9	Siempre informamos a los pacientes respecto a sus deberes y derechos como usuario					
10	Los pacientes siempre demuestran satisfacción por la atención que reciben.					
Respeto al usuario						
	Cooperación					
11	El servicio de atención psiquiátrica se preocupa por solucionar los problemas de los pacientes					
12	En todo instante el servicio de psiquiatría está pendiente en brindar apoyo a los pacientes inclusivos					
13	Los profesionales de psiquiatría y personal administrativo están comprometidos en conceder atención, centrada a resolver los problemas de salud de los pacientes					
14	El servicio de psiquiatría proporciona solución completa e integral a los problemas de salud de los pacientes.					
Información completa						

	Respuesta a sugerencias					
15	El profesional de psiquiatría ofrece información completa a sus pacientes respecto a su diagnóstico y tratamiento					
16	Siempre atendemos las sugerencias de los pacientes, demostrando empatía					
17	Me siento conforme cuando recibo un agradecimiento por parte de mis pacientes					
Competencia profesional						
	Trato al usuario					
18	Después de atender a los pacientes, mantengo comunicación con ellos demostrando interés por su estado de salud y su tratamiento					
19	El área de psiquiatría trabaja en forma coordinada para brindar un buen trato a los pacientes					
20	El área de psiquiatría siempre demuestra trabajo en equipo y está a disposición permanente para brindar una buena atención					

Nota: Instrumento adaptado del estudio de Arias (2020). Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020.

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2. Información general

1.1. Código:

1.2. Sexo : M F

Instrucciones: Estimado(a) compañero(a), te solicitamos responder el presente cuestionario relacionado a la gestión administrativa. Debe marcar con una equis(x) la respuesta que crea pertinente.

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

N°	Dimensiones/ Indicadores/Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Planeación						
	Planes de gestión					
1	¿El Hospital cuenta con documentos de gestión actualizados?					
2	¿El personal conoce los instrumentos de gestión?					
3	¿Se identifican las acciones específicas a realizar en el cumplimiento de las metas?					
4	¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?					
5	¿En su área de trabajo se realizan reuniones para evaluar los resultados del plan operativo con metas esperadas?					
6	¿El Hospital planifica las actividades de acuerdo a la disposición de los trabajadores?					
	Recursos					
7	¿El Hospital utiliza adecuadamente los recursos asignados de acuerdo a su planificación?					
8	¿El Hospital planifica la distribución de los recursos de acuerdo a las demandas de cada área de trabajo?					
9	¿La institución distribuye eficientemente los recursos?					
Organización						
	Estructura organizacional					
10	¿La institución está estructurada organizativamente de manera adecuada?					
11	¿El órgano directivo da a conocer la estructura orgánica del Hospital?					
	Comunicación fluida					
12	¿La institución mantiene una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo?					
Dirección						
	Liderazgo directivo					
13	¿Considera que el área administrativa motiva constantemente al personal?					
14	¿El área de gestión administrativa denota un liderazgo proactivo hacia el personal?					
15	¿El área administrativa promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales y laborales?					
16	¿La dirección administrativa promueve la participación de todo el personal en las actividades programadas?					
	Comportamiento directivo					
17	¿El personal directivo tiene una adecuada conducta con el personal?					

18	¿El área administrativa mantiene una comunicación fluida con todas las áreas de trabajo?					
19	¿El personal directivo realiza reuniones de trabajo de manera continua con los trabajadores para informar sobre las gestiones que viene realizando?					
Control						
	Supervisión					
20	¿El área de gestión administrativa evalúa constantemente el desempeño del personal?					
21	¿La gestión administrativa inspecciona los sistemas instalados en la institución?					
22	¿La gestión administrativa realiza un constante control sobre el cumplimiento laboral del personal?					
	Evaluación de actividades					
23	¿La institución evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación?					
24	¿La gestión administrativa realiza jornadas con el personal para reflexionar sobre el servicio que se viene brindando?					

Nota: Adaptación de tesis Ocampo (2016) Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial

ESSALUD-Tumbes, 2016

Ficha técnica de instrumentos

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

• DATOS INFORMATIVOS:

.1.	Denominación	:	CUESTIONARIO
.2.	Tipo de Instrumento	:	CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN
.3.	Institución	:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
.4.	Fecha de Aplicación	:	Mayo
.5.	Autor	:	ARIAS, 2020
.6.	Medición	:	Calidad de atención
.7.	Administración	:	Personal interno
.8.	Tiempo de Aplicación	:	30 min.
.9.	Forma de Aplicación	:	Individual.

• OBJETIVO:

Determinar el nivel de calidad de atención y de sus dimensiones.

• DIMENSIONES A EVALUARSE:

- .1. **Oportunidad:**
 - Brindar atención.
- .2. **Accesibilidad:**
 - Disposición de atención
- .3. **Seguridad**
 - Respuesta a inquietudes.
- .4. **Respeto al usuario**
 - Cooperación
- .5. **Información completa**
 - Respuesta a sugerencias
- .6. **Competencia profesional**
 - Trato al usuario

• INSTRUCCIONES:

- .1. El Cuestionario de calidad de atención, consta de 20 ítems, correspondiendo: Oportunidad 4 ítems (5 pts c/ ítem), Accesibilidad 3 ítems (5 pts c/ ítem), Seguridad 3 ítems (5 pts c/ ítem), Respeto al usuario 4 ítems (5 pts c/ ítem), Información completa 3 ítems (5 pts c/ ítem) y Competencia profesional 3 ítems (5 pts c/ ítem).
- .2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: Buena, regular y malo. Si consideramos el sistema de calificación del cuestionario, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 20 puntos y el máximo es 100 puntos, para las dimensiones: Oportunidad un puntaje mínimo de 4 un máximo de 20; Accesibilidad, seguridad, información completa y competencia profesional un puntaje mínimo de 3 un

máximo de 15; además del respeto al usuario un puntaje mínimo de 4 un máximo de 20.

.3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1).

.4. El resultado final es la suma de las cuatro dimensiones haciendo un total de 100 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

- .1. **Nivel para cada una de las dimensiones de calidad de atención:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada dimensión, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

- .2. **Nivel de calidad de atención:**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de calidad de atención.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

.1.	Denominación	:	CUESTIONARIO
.2.	Tipo de Instrumento	:	CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA
.3.	Institución	:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
.4.	Fecha de Aplicación	:	Mayo
.5.	Autor	:	Ocampo, 2016
.6.	Medición	:	Gestión administrativa
.7.	Administración	:	Personal interno
.8.	Tiempo de Aplicación	:	30 min.
.9.	Forma de Aplicación	:	Individual.

- **OBJETIVO:**

Determinar el nivel de gestión administrativa y de sus dimensiones.

- **DIMENSIONES A EVALUARSE:**

- .1. **Planeación:**
 - Planes de gestión
 - Recursos
- .2. **Organización:**
 - Estructura organizacional
 - Comunicación fluida
- .3. **Dirección**
 - Liderazgo directivo
 - Comportamiento directivo.
- .4. **Control**
 - Supervisión
 - Evaluación de actividades

- **INSTRUCCIONES:**

- .1. El Cuestionario de gestión administrativa, consta de 24 ítems, correspondiendo: Planeación 9 ítems (5 pts c/ ítem), Organización 3 ítems (5 pts c/ ítem), Dirección 7 ítems (5 pts c/ ítem) y Control 5 ítems (5 pts c/ ítem).
- .2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: Buena, regular y malo. Si consideramos el sistema de calificación del cuestionario, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 24 puntos y el máximo es 120 puntos, para las dimensiones: Planeación un puntaje mínimo de 9 un máximo de 45; Organización un puntaje mínimo de 3 un máximo de 15; Dirección un puntaje mínimo de 7 un máximo de 35 y Control un puntaje mínimo de 5 un máximo de 25.

.3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1).

.4. El resultado final es la suma de las cuatro dimensiones haciendo un total de 120 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

.1. **Nivel para cada una de las dimensiones de gestión administrativa:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada dimensión, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

.2. **Nivel de gestión administrativa:**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de gestión administrativa.

Anexo 3. Modelo de consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023**

Investigador (a): Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023**",

cuyo objetivo es **Determinar la relación entre la calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.**

Esta investigación es desarrollada por ... estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución **Hospital Psiquiátrico de Guayaquil**

Describir el impacto del problema de la investigación.

Los resultados de la investigación, serán punto de partida para plantear alternativas para el mejoramiento de la calidad de atención y gestión administrativa en el contexto sanitario.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:

Calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de auditorio de la institución **Hospital psiquiátrico de Guayaquil**. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Se garantiza que la información que usted brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

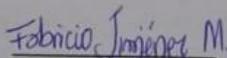
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) JIMENEZ MANZABA MELVIN FABRICIO email: mfjimenezj@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mg. García Parrilla, Joyce Daniela email: igarciapa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Melvin Fabricio Jiménez Manzaba

Fecha y hora: 20 de mayo del 2023. 15h00 pm



Firma del participante

DNI/Cedula: 1205431321

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Experto 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de atención". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ALINA IZQUIERDO CIRER
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Médico especialista en primer grado en microbiología. Master en parasitología
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE TITULAR UTB MEDICO OCUPACIONAL CNT – LOS RIOS
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de atención
Autor:	Jiménez Manzaba, Melvín Fabricio
Procedencia:	Arias (2020). Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020
Administración:	Personal interno de un hospital psiquiátrico
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
Significación:	Evaluar los niveles de la calidad de atención, utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Oportunidad (4 ítems), Accesibilidad (3 ítems), Seguridad (3 ítems), Respeto al usuario (4 ítems), Información completa (3 ítems), Competencia profesional (3 ítems).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Oportunidad	La dimensión oportunidad, puede conceptuarse como respuesta de particularidades de peligro mínimo, pero obteniendo beneficio consistente que se exterioriza en pacientes que enfrentan alguna insuficiencia sanitaria (Brown, 2014).

	Accesibilidad	Respecto a la dimensión accesibilidad que se despliega en el contexto sanitario está centrada en el grado de posibilidades que demandan los pacientes o usuarios para lograr atenderse en un servicio clínico, en cualquiera de sus consultorios con profesionales especializados (Sánchez, 2017).
	Seguridad	Puede definirse como una emoción que irradia compañerismo, persuasión y credibilidad, en este sentido, Albines (2017).
	Respeto al usuario	Es un valor esencial que tiende a considerar cualquier paciente o usuario con despliegue de sus derechos, prevaleciendo y estimando su condición particular, cultural y social (Carson, 2016).
	Información completa	La dimensión información completa, germina, como el esclarecimiento específico y detallado de los múltiples procedimientos y métodos que le efectuarán al paciente, al mismo tiempo tener conocimiento del para qué, el cómo y el cuándo; obtener los conocimientos de esos pormenores para que les acceda mostrar la calma y esperar tranquila y pacientemente el tiempo preciso para ser atendido; trayendo como efecto el consuelo de no sentir que se le está tratando como objeto (Pérez, 2016)
	Competencias profesionales	Se define como un cúmulo de habilidades cualidades, saberes y destrezas, que poseen todos profesionales clínicos y consigan ejercer apropiadamente sus funciones y actividades que le son demandadas por parte de los pacientes (Herry, 2022).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de calidad de atención**, elaborado por **Jiménez Manzaba, Melvín Fabricio**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de atención

- Primera dimensión: Oportunidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la oportunidad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar atención	Cuando he tenido problemas en la atención, mis compañeros me han ofrecido otras alternativas rápidas y oportunas.	4	4	4	
	En el servicio hospitalario ofrecemos información precisa y directa	4	4	4	
	Los profesionales del servicio psiquiátrico nos interesamos por el estado de salud de los pacientes	4	4	4	
	Siempre nos informamos con anterioridad de la salud del paciente para darle una atención adecuada	4	4	4	

- Segunda dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la accesibilidad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición de atención	Me siento a gusto con el trato que le brindo a mis pacientes	4	4	4	
	Mis pacientes siempre están atentos cuando les informo sobre su estado de salud	4	4	4	
	El profesional de psiquiatría siempre muestra predisposición para atender a los pacientes	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a inquietudes	El profesional de psiquiatría demuestra preocupación por resolver quejas y reclamos de los pacientes	4	4	4	
	Siempre informamos a los pacientes respecto a sus deberes y derechos como usuario	4	4	4	
	Los pacientes siempre demuestran satisfacción por la atención que reciben.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Respeto al usuario
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el respeto al usuario en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cooperación	El servicio de atención psiquiátrica se preocupa por solucionar los problemas de los pacientes	4	4	4	

En todo instante el servicio de psiquiatría está pendiente en brindar apoyo a los pacientes inclusivos.	4	4	4	
Los profesionales de psiquiatría y personal administrativo están comprometidos en conceder atención, centrada a resolver los problemas de salud de los pacientes.	4	4	4	
El servicio de psiquiatría proporciona solución completa e integral a los problemas de salud de los pacientes.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Información completa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la información completa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a sugerencias	El profesional de psiquiatría ofrece información completa a sus pacientes respecto a su diagnóstico y tratamiento	4	4	4	
	Siempre atendemos las sugerencias de los pacientes, demostrando empatía	4	4	4	
	Me siento conforme cuando recibo un agradecimiento por parte de mis pacientes	4	4	4	

- Sexta dimensión: Competencia profesional
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la competencia profesional en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato al usuario	Después de atender a los pacientes, mantengo comunicación con ellos demostrando interés por su estado de salud y su tratamiento	4	4	4	
	El área de psiquiatría trabaja en forma coordinada para brindar un buen trato a los pacientes	4	4	4	
	El área de psiquiatría siempre demuestra trabajo en equipo y está a disposición permanente para brindar una buena atención	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI 1756822167
 Dra. Alina Izquierdo Cirer, Msc

Dra. Izquierdo Cirer Alina
 SENESCYT: 8814R 15 24121
 MINSAP: R736836

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de gestión administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ALINA IZQUIERDO CIRER
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Médico especialista en primer grado en microbiología. Master en parasitología
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE TITULAR UTB MEDICO OCUPACIONAL CNT – LOS RIOS
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor:	Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio
Procedencia:	Ocampo (2016) Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016
Administración:	Personal interno de un hospital psiquiátrico
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
Significación:	Evaluar los niveles de la gestión administrativa utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Planeación (9 ítems), Organización (3 ítems), Dirección (7 ítems), Control (5 ítems).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	La planeación involucra planificar acciones para mejorar en el futuro a partir del presente empleando estrategias prospectivas, percibiendo el augurado establecimiento de retos, propósitos, desafíos, políticas, normatividades, reglamentaciones, instrucciones, presupuestos, programas de intervención, etc. (Cuellar, 2003).

Organización	Según Domínguez (2008), la refiere como la acción donde se dispone y sistematiza todos aquellos recursos con que cuenta una organización; entre estos recursos destacan: recursos humanos, materiales y financieros.
Dirección	Es considerada como una función directa de la gestión administrativa que gobierna los procedimientos, comprendiendo todas las áreas de trabajo y niveles de la entidad que presta servicios (Chávez, 2020).
Control	Está determinada por un mecanismo de información, donde sus funciones acceden confrontar actividades proyectadas con resultados conseguidos de la gestión, acogiéndose múltiples medidas de correcciones adecuadas, en caso se detecten desconciertos significativos (Robbins, 2010).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de gestión administrativa**, elaborado por **Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

- Primera dimensión: Oportunidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planes de gestión	¿El Hospital cuenta con documentos de gestión actualizados?	4	4	4	
	¿El personal conoce los instrumentos de gestión?	4	4	4	
	¿Se identifican las acciones específicas a realizar en el cumplimiento de las metas?	4	4	4	
	¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	4	4	4	
	¿En su área de trabajo se realizan reuniones para evaluar los resultados del plan operativo con metas esperadas?	4	4	4	
	¿El Hospital planifica las actividades de acuerdo a la disposición de los trabajadores?	4	4	4	
Recursos	¿El Hospital utiliza adecuadamente los recursos asignados de acuerdo a su planificación?	4	4	4	
	¿El Hospital planifica la distribución de los recursos de acuerdo a las demandas de cada área de trabajo?	4	4	4	
	¿La institución distribuye eficientemente los recursos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	¿La institución está estructurada organizativamente de manera adecuada?	4	4	4	
	¿El órgano directivo da a conocer la estructura orgánica del Hospital?	4	4	4	
Comunicación fluida	¿La institución mantiene una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo directivo	¿Considera que el área administrativa motiva constantemente al personal?	4	4	4	
	¿El área de gestión administrativa denota un liderazgo proactivo hacia el personal?	4	4	4	
	¿El área administrativa promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales y laborales?	4	4	4	

Comportamiento directivo	¿El personal directivo tiene una adecuada conducta con el personal?	4	4	4	
	¿El área administrativa mantiene una comunicación fluida con todas las áreas de trabajo?	4	4	4	
	¿El personal directivo realiza reuniones de trabajo de manera continua con los trabajadores para informar sobre las gestiones que viene realizando?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el control en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	¿El área de gestión administrativa evalúa constantemente el desempeño del personal?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa inspecciona los sistemas instalados en la institución?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa realiza un constante control sobre el cumplimiento laboral del personal?	4	4	4	
Evaluación de actividades	¿La institución evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa realiza jornadas con el personal para reflexionar sobre el servicio que se viene brindando?	4	4	4	

Dra. Izquierdo Cirer Alina

SENECYT: 8814R-15-24121
MINSAP: 11736836


Firma del evaluador
DNI 1756822167
Dra. Alina Izquierdo Cirer, Msc

Experto 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de atención". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ARGOTA MATOS NOLVIS
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	DOCTOR EN MEDICINA. MASTER EN ATENCIO INTEGRAL A LA MUJER. ESPECIALISTA EN PRIMER GRADO EN MEDICINA GENERAL INTEGRAL.
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA – ASISTENCIA MÉDICA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL. DISTRITO DE SALUD 09D19.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. **Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de atención
Autor:	Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio
Procedencia:	Arias (2020). Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020
Administración:	Personal interno de un hospital psiquiátrico
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
Significación:	Evaluar los niveles de la calidad de atención, utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Oportunidad (4 ítems), Accesibilidad (3 ítems), Seguridad (3 ítems), Respeto al usuario (4 ítems), Información completa (3 ítems), Competencia profesional (3 ítems).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Oportunidad	La dimensión oportunidad, puede conceptuarse como respuesta de particularidades de peligro mínimo, pero obteniendo beneficio consistente que se exterioriza en pacientes que enfrentan alguna insuficiencia sanitaria (Brown, 2014).

	Accesibilidad	Respecto a la dimensión accesibilidad que se despliega en el contexto sanitario está centrada en el grado de posibilidades que demandan los pacientes o usuarios para lograr atenderse en un servicio clínico, en cualquiera de sus consultorios con profesionales especializados (Sánchez, 2017).
	Seguridad	Puede definirse como una emoción que infunde compañerismo, persuasión y credibilidad, en este sentido, Albines (2017).
	Respeto al usuario	Es un valor esencial que tiende a considerar cualquier paciente o usuario con despliegue de sus derechos, prevaleciendo y estimando su condición particular, cultural y social (Carson, 2016).
	Información completa	La dimensión información completa, germina, como el esclarecimiento específico y detallado de los múltiples procedimientos y métodos que le efectuarán al paciente, al mismo tiempo tener conocimiento del para qué, el cómo y el cuándo; obtener los conocimientos de esos pormenores para que les acceda mostrar la calma y esperar tranquila y pacientemente el tiempo preciso para ser atendido; trayendo como efecto el consuelo de no sentir que se le está tratando como objeto (Pérez, 2016)
	Competencias profesionales	Se define como un cúmulo de habilidades cualidades, saberes y destrezas, que poseen todos profesionales clínicos y consigan ejercer apropiadamente sus funciones y actividades que le son demandadas por parte de los pacientes (Herry, 2022).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de calidad de atención**, elaborado por **Jiménez Manzábal, Melvin Fabricio**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de atención

- Primera dimensión: Oportunidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la oportunidad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar atención	Cuando he tenido problemas en la atención, mis compañeros me han ofrecido otras alternativas rápidas y oportunas.	4	4	4	
	En el servicio hospitalario ofrecemos información precisa y directa	4	4	4	
	Los profesionales del servicio psiquiátrico nos interesamos por el estado de salud de los pacientes	4	4	4	
	Siempre nos informamos con anterioridad de la salud del paciente para darle una atención adecuada	4	4	4	

- Segunda dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la accesibilidad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición de atención	Me siento a gusto con el trato que le brindo a mis pacientes	4	4	4	
	Mis pacientes siempre están atentos cuando les informo sobre su estado de salud	4	4	4	
	El profesional de psiquiatría siempre muestra predisposición para atender a los pacientes	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a inquietudes	El profesional de psiquiatría demuestra preocupación por resolver quejas y reclamos de los pacientes	4	4	4	
	Siempre informamos a los pacientes respecto a sus deberes y derechos como usuario	4	4	4	
	Los pacientes siempre demuestran satisfacción por la atención que reciben.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Respeto al usuario
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el respeto al usuario en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cooperación	El servicio de atención psiquiátrica se preocupa por solucionar los problemas de los pacientes	4	4	4	
	En todo instante el servicio de psiquiatría está pendiente en brindar apoyo a los pacientes inclusivos	4	4	4	
	Los profesionales de psiquiatría y personal administrativo están comprometidos en conceder atención, centrada a resolver los problemas de salud de los pacientes	4	4	4	
	El servicio de psiquiatría proporciona solución completa e integral a los problemas de salud de los pacientes.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Información completa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la información completa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a sugerencias	El profesional de psiquiatría ofrece información completa a sus pacientes respecto a su diagnóstico y tratamiento	4	4	4	
	Siempre atendemos las sugerencias de los pacientes, demostrando empatía	4	4	4	
	Me siento conforme cuando recibo un agradecimiento por parte de mis pacientes	4	4	4	

- Sexta dimensión: Competencia profesional
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la competencia profesional en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato al usuario	Después de atender a los pacientes, mantengo comunicación con ellos, demostrando interés por su estado de salud y su tratamiento	4	4	4	
	El área de psiquiatría trabaja en forma coordinada para brindar un buen trato a los pacientes	4	4	4	
	El área de psiquiatría siempre demuestra trabajo en equipo y está a disposición permanente para brindar una buena atención	4	4	4	



NOLVIS ARGOTA MATOS

NOLVIS ARGOTA MATOS

Firma del evaluador

DNI: 0960261881

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de gestión administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ARGOTA MATOS NOLVIS
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	DOCTOR EN MEDICINA MASTER EN ATENCIO INTEGRAL DE LA MUJER ESPECIALISTA EN PRIMER GRADO EN MEDICINA GENERAL INTEGRAL
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA – ASISTENCIA MÉDICA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL. DISTRITO DE SALUD 09D19.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor:	Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio
Procedencia:	Ocampo (2016) Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016
Administración:	Personal interno de un hospital psiquiátrico
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
Significación:	Evaluar los niveles de la gestión administrativa utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Planeación (9 ítems), Organización (3 ítems), Dirección (7 ítems), Control (5 ítems).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	La planeación involucra planificar acciones para mejorar en el futuro a partir del presente empleando estrategias prospectivas, percibiendo el augurado establecimiento de retos, propósitos, desafíos, políticas, normatividades, reglamentaciones, instrucciones, presupuestos, programas de intervención, etc. (Cuellar, 2003).

	Organización	Según Domínguez (2008), la refiere como la acción donde se dispone y sistematiza todos aquellos recursos con que cuenta una organización; entre estos recursos destacan: recursos humanos, materiales y financieros.
	Dirección	Es considerada como una función directa de la gestión administrativa que gobierna los procedimientos, comprendiendo todas las áreas de trabajo y niveles de la entidad que presta servicios (Chávez, 2020).
	Control	Está determinada por un mecanismo de información, donde sus funciones acceden confrontar actividades proyectadas con resultados conseguidos de la gestión, acogiendo múltiples medidas de correcciones adecuadas, en caso se detecten desconciertos significativos (Robbins, 2010).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de gestión administrativa**, elaborado por **Jiménez Manzába, Melvin Fabricio**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

- Primera dimensión: Oportunidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planes de gestión	¿El Hospital cuenta con documentos de gestión actualizados?	4	4	4	
	¿El personal conoce los instrumentos de gestión?	4	4	4	
	¿Se identifican las acciones específicas a realizar en el cumplimiento de las metas?	4	4	4	
	¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	4	4	4	
	¿En su área de trabajo se realizan reuniones para evaluar los resultados del plan operativo con metas esperadas?	4	4	4	
	¿El Hospital planifica las actividades de acuerdo a la disposición de los trabajadores?	4	4	4	
Recursos	¿El Hospital utiliza adecuadamente los recursos asignados de acuerdo a su planificación?	4	4	4	
	¿El Hospital planifica la distribución de los recursos de acuerdo a las demandas de cada área de trabajo?	4	4	4	
	¿La institución distribuye eficientemente los recursos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	¿La institución está estructurada organizativamente de manera adecuada?	4	4	4	
	¿El órgano directivo da a conocer la estructura orgánica del Hospital?	4	4	4	
Comunicación fluida	¿La institución mantiene una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo directivo	¿Considera que el área administrativa motiva constantemente al personal?	4	4	4	
	¿El área de gestión administrativa denota un liderazgo proactivo hacia el personal?	4	4	4	
	¿El área administrativa promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales y laborales?	4	4	4	

Comportamiento directivo	¿El personal directivo tiene una adecuada conducta con el personal?	4	4	4	
	¿El área administrativa mantiene una comunicación fluida con todas las áreas de trabajo?	4	4	4	
	¿El personal directivo realiza reuniones de trabajo de manera continua con los trabajadores para informar sobre las gestiones que viene realizando?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el control en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	¿El área de gestión administrativa evalúa constantemente el desempeño del personal?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa inspecciona los sistemas instalados en la institución?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa realiza un constante control sobre el cumplimiento laboral del personal?	4	4	4	
Evaluación de actividades	¿La institución evalúa los estándares, o metas establecidas en la planeación?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa realiza jornadas con el personal para reflexionar sobre el servicio que se viene brindando?	4	4	4	



NOLVIS ARGOTA MATOS
Firma del evaluador
DNI: 0960261881

Experto 3

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de atención". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GARCIA SANCHEZ ANGIE MARGOTH
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Licenciada en enfermería Magister en Salud Pública
Áreas de experiencia profesional:	Enfermera Docente UNEMI
Institución donde labora:	Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón Universidad Estatal de Milagro
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de atención
Autor:	Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio
Procedencia:	Arias (2020). Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020
Administración:	Personal interno de un hospital psiquiátrico
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
Significación:	Evaluar los niveles de la calidad de atención, utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Oportunidad (4 ítems), Accesibilidad (3 ítems), Seguridad (3 ítems), Respeto al usuario (4 ítems), Información completa (3 ítems), Competencia profesional (3 ítems).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Oportunidad	La dimensión oportunidad, puede conceptuarse como respuesta de particularidades de peligro mínimo, pero obteniendo beneficio consistente que se exterioriza en pacientes que enfrentan alguna insuficiencia sanitaria (Brown, 2014).

	Accesibilidad	Respecto a la dimensión accesibilidad que se despliega en el contexto sanitario está centrada en el grado de posibilidades que demandan los pacientes o usuarios para lograr atenderse en un servicio clínico, en cualquiera de sus consultorios con profesionales especializados (Sánchez, 2017).
	Seguridad	Puede definirse como una emoción que infunde compañerismo, persuasión y credibilidad, en este sentido, Albines (2017).
	Respeto al usuario	Es un valor esencial que tiende a considerar cualquier paciente o usuario con despliegue de sus derechos, prevaleciendo y estimando su condición particular, cultural y social (Carson, 2016).
	Información completa	La dimensión información completa, germina, como el esclarecimiento específico y detallado de los múltiples procedimientos y métodos que le efectuarán al paciente, al mismo tiempo tener conocimiento del para qué, el cómo y el cuándo, obtener los conocimientos de esos pormenores para que lea acceda mostrar la calma y esperar tranquila y pacientemente el tiempo preciso para ser atendido; trayendo como efecto el consuelo de no sentir que se le está tratando como objeto (Pérez, 2016)
	Competencias profesionales	Se define como un cúmulo de habilidades cualidades, saberes y destrezas, que poseen todos profesionales clínicos y consigan ejercer apropiadamente sus funciones y actividades que le son demandadas por parte de los pacientes (Herrity, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de calidad de atención, elaborado por Jiménez Manzába, Melvin Fabricio, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: Cuestionario de calidad de atención

- Primera dimensión: Oportunidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la oportunidad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar atención	Quando he tenido problemas en la atención, mis compañeros me han ofrecido otras alternativas rápidas y oportunas.	4	4	4	
	En el servicio hospitalario ofrecemos información precisa y directa	4	4	4	
	Los profesionales del servicio psiquiátrico nos interesamos por el estado de salud de los pacientes	4	4	4	
	Siempre nos informamos con anterioridad de la salud del paciente para darle una atención adecuada	4	4	4	

- Segunda dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la accesibilidad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición de atención	Me siento a gusto con el trato que le brindo a mis pacientes	4	4	4	
	Mis pacientes siempre están atentos cuando les informo sobre su estado de salud	4	4	4	
	El profesional de psiquiatría siempre muestra predisposición para atender a los pacientes	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a inquietudes	El profesional de psiquiatría demuestra preocupación por resolver quejas y reclamos de los pacientes	4	4	4	
	Siempre informamos a los pacientes respecto a sus deberes y derechos como usuario	4	4	4	
	Los pacientes siempre demuestran satisfacción por la atención que reciben.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Respeto al usuario
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el respeto al usuario en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cooperación	El servicio de atención psiquiátrica se preocupa por solucionar los problemas de los pacientes	4	4	4	
	En todo instante el servicio de psiquiatría está pendiente en brindar apoyo a los pacientes inclusivos	4	4	4	
	Los profesionales de psiquiatría y personal administrativo están comprometidos en conceder atención, centrada a resolver los problemas de salud de los pacientes	4	4	4	
	El servicio de psiquiatría proporciona solución completa e integral a los problemas de salud de los pacientes.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Información completa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la información completa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a sugerencias	El profesional de psiquiatría ofrece información completa a sus pacientes respecto a su diagnóstico y tratamiento	4	4	4	
	Siempre atendemos las sugerencias de los pacientes, demostrando empatía	4	4	4	
	Me siento conforme cuando recibo un agradecimiento por parte de mis pacientes	4	4	4	

- Sexta dimensión: Competencia profesional
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la competencia profesional en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato al usuario	Después de atender a los pacientes, mantengo comunicación con ellos demostrando interés por su estado de salud y su tratamiento	4	4	4	
	El área de psiquiatría trabaja en forma coordinada para brindar un buen trato a los pacientes	4	4	4	
	El área de psiquiatría siempre demuestra trabajo en equipo y está a disposición permanente para brindar una buena atención	4	4	4	

Lcda. Angie García Sánchez
 Licenciada en Enfermería
 R. Seguridad 1043-2019-202231
 C.I. 1206796250

GARCIA SANCHEZ ANGIE
 120679625-0

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de gestión administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GARCIA SANCHEZ ANGIE MARGOTH	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Licenciada en enfermería Magister en Salud Pública	
Áreas de experiencia profesional:	Enfermera Docente UNEMI	
Institución donde labora:	Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón Universidad Estatal de Milagro	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor:	Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio
Procedencia:	Ocampo (2016) Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016
Administración:	Personal interno de un hospital psiquiátrico
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
Significación:	Evaluar los niveles de la gestión administrativa utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Planeación (9 ítems), Organización (3 ítems), Dirección (7 ítems), Control (5 ítems).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	La planeación involucra planificar acciones para mejorar en el futuro a partir del presente empleando estrategias prospectivas, percibiendo el augurado establecimiento de retos, propósitos, desafíos, políticas, normatividades, reglamentaciones, instrucciones, presupuestos, programas de intervención, etc. (Cuellar, 2003).

	Organización	Según Domínguez (2008), la refiere como la acción donde se dispone y sistematiza todos aquellos recursos con que cuenta una organización; entre estos recursos destacan: recursos humanos, materiales y financieros.
	Dirección	Es considerada como una función directa de la gestión administrativa que gobierna los procedimientos, comprendiendo todas las áreas de trabajo y niveles de la entidad que presta servicios (Chávez, 2020).
	Control	Está determinada por un mecanismo de información, donde sus funciones acceden confrontar actividades proyectadas con resultados conseguidos de la gestión, acogiendo múltiples medidas de correcciones adecuadas, en caso se detecten desconciertos significativos (Robbins, 2010).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de gestión administrativa**, elaborado por Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

- Primera dimensión: Oportunidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planes de gestión	¿El Hospital cuenta con documentos de gestión actualizados?	4	4	4	
	¿El personal conoce los instrumentos de gestión?	4	4	4	
	¿Se identifican las acciones específicas a realizar en el cumplimiento de las metas?	4	4	4	
	¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	4	4	4	
	¿En su área de trabajo se realizan reuniones para evaluar los resultados del plan operativo con metas esperadas?	4	4	4	
	¿El Hospital planifica las actividades de acuerdo a la disposición de los trabajadores?	4	4	4	
Recursos	¿El Hospital utiliza adecuadamente los recursos asignados de acuerdo a su planificación?	4	4	4	
	¿El Hospital planifica la distribución de los recursos de acuerdo a las demandas de cada área de trabajo?	4	4	4	
	¿La institución distribuye eficientemente los recursos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	¿La institución está estructurada organizativamente de manera adecuada?	4	4	4	
	¿El órgano directivo da a conocer la estructura orgánica del Hospital?	4	4	4	
Comunicación fluida	¿La institución mantiene una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo directivo	¿Considera que el área administrativa motiva constantemente al personal?	4	4	4	
	¿El área de gestión administrativa denota un liderazgo proactivo hacia el personal?	4	4	4	
	¿El área administrativa promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales y laborales?	4	4	4	
	¿La dirección administrativa promueve la participación de todo el personal en las actividades?	4	4	4	

	programadas?				
Comportamiento directivo	¿El personal directivo tiene una adecuada conducta con el personal?	4	4	4	
	¿El área administrativa mantiene una comunicación fluida con todas las áreas de trabajo?	4	4	4	
	¿El personal directivo realiza reuniones de trabajo de manera continua con los trabajadores para informar sobre las gestiones que viene realizando?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el control en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	¿El área de gestión administrativa evalúa constantemente el desempeño del personal?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa inspecciona los sistemas instalados en la institución?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa realiza un constante control sobre el cumplimiento laboral del personal?	4	4	4	
Evaluación de actividades	¿La institución evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa realiza jornadas con el personal para reflexionar sobre el servicio que se viene brindando?	4	4	4	

Lcda. Angie García Sánchez
 Licenciada en Enfermería
 R. S. S. S. C. N. 1018-2019-20181831
 C.I. 1206796250

GARCÍA SÁNCHEZ ANGIE
 120679625-0

Experto 4

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de atención". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIA MERCEDES MACIAS AVILEZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Licenciada en enfermería Máster universitario en gestión de la seguridad clínica del paciente y calidad de la atención sanitaria.
Áreas de experiencia profesional:	SUPERVISORA DE ENFERMERIA
Institución donde labora:	HOSPITAL CLINICA TOUMA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de atención
Autor:	Jiménez Manzaba, Melvín Fabricio
Procedencia:	Arias (2020). Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020
Administración:	Personal interno de un hospital psiquiátrico
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
Significación:	Evaluar los niveles de la calidad de atención, utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Oportunidad (4 ítems), Accesibilidad (3 ítems), Seguridad (3 ítems), Respeto al usuario (4 ítems), Información completa (3 ítems), Competencia profesional (3 ítems).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Oportunidad	La dimensión oportunidad, puede conceptuarse como respuesta de particularidades de peligro mínimo, pero obteniendo beneficio consistente que se exterioriza en pacientes que enfrentan alguna insuficiencia sanitaria (Brown, 2014).

	Accesibilidad	Respecto a la dimensión accesibilidad que se despliega en el contexto sanitario está centrada en el grado de posibilidades que demandan los pacientes o usuarios para lograr atenderse en un servicio clínico, en cualquiera de sus consultorios con profesionales especializados (Sánchez, 2017).
	Seguridad	Puede definirse como una emoción que infunde compañerismo, persuasión y credibilidad, en este sentido, Albines (2017).
	Respeto al usuario	Es un valor esencial que tiende a considerar cualquier paciente o usuario con despliegue de sus derechos, prevaleciendo y estimando su condición particular, cultural y social (Carson, 2016).
	Información completa	La dimensión información completa, germina, como el esclarecimiento específico y detallado de los múltiples procedimientos y métodos que le efectuarán al paciente, al mismo tiempo tener conocimiento del para qué, el cómo y el cuándo; obtener los conocimientos de esos pormenores para que les acceda mostrar la calma y esperar tranquila y pacientemente el tiempo preciso para ser atendido; trayendo como efecto el consuelo de no sentir que se le está tratando como objeto (Pérez, 2016)
	Competencias profesionales	Se define como un cúmulo de habilidades cualidades, saberes y destrezas, que poseen todos profesionales clínicos y consigan ejercer apropiadamente sus funciones y actividades que le son demandadas por parte de los pacientes (Herry, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de calidad de atención**, elaborado por **Jiménez Manzába, Melvin Fabricio**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticy semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de atención

- Primera dimensión: Oportunidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la oportunidad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar atención	Cuando he tenido problemas en la atención, mis compañeros me han ofrecido otras alternativas rápidas y oportunas.	4	4	4	
	En el servicio hospitalario ofrecemos información precisa y directa	4	4	4	
	Los profesionales del servicio psiquiátrico nos interesamos por el estado de salud de los pacientes	4	4	4	
	Siempre nos informamos con anterioridad de la salud del paciente para darle una atención adecuada	4	4	4	

- Segunda dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la accesibilidad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición de atención	Me siento a gusto con el trato que le brindo a mis pacientes	4	4	4	
	Mis pacientes siempre están atentos cuando les informo sobre su estado de salud	4	4	4	
	El profesional de psiquiatría siempre muestra predisposición para atender a los pacientes	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a inquietudes	El profesional de psiquiatría demuestra preocupación por resolver quejas y reclamos de los pacientes	4	4	4	
	Siempre informamos a los pacientes respecto a sus deberes y derechos como usuario	4	4	4	
	Los pacientes siempre demuestran satisfacción por la atención que reciben.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Respeto al usuario
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el respeto al usuario en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cooperación	El servicio de atención psiquiátrica se preocupa por solucionar los problemas de los pacientes.	4	4	4	
	En todo instante el servicio de psiquiatría está pendiente en brindar apoyo a los pacientes inclusivos.	4	4	4	
	Los profesionales de psiquiatría y personal administrativo están comprometidos en conceder atención, centrada a resolver los problemas de salud de los pacientes.	4	4	4	
	El servicio de psiquiatría proporciona solución completa e integral a los problemas de salud de los pacientes.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Información completa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la información completa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a sugerencias	El profesional de psiquiatría ofrece información completa a sus pacientes respecto a su diagnóstico y tratamiento.	4	4	4	
	Siempre atendemos las sugerencias de los pacientes, demostrando empatía.	4	4	4	
	Me siento conforme cuando recibo un agradecimiento por parte de mis pacientes.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Competencia profesional
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la competencia profesional en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato al usuario	Después de atender a los pacientes, mantengo comunicación con ellos demostrando interés por su estado de salud y su tratamiento.	4	4	4	
	El área de psiquiatría trabaja en forma coordinada para brindar un buen trato a los pacientes.	4	4	4	
	El área de psiquiatría siempre demuestra trabajo en equipo y está a disposición permanente para brindar una buena atención.	4	4	4	


 MSc. María Macías Avilés
 LICENCIADA EN ENFERMERIA
 C. 1201130525
 Reg. 124182857/013/2019-2082850
 Firma del evaluador
 DNI 120713052-5

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de gestión administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIA MERCEDES MACIAS AVILEZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Licenciada en enfermería Máster universitario en gestión de la seguridad clínica del paciente y calidad de la atención sanitaria.
Áreas de experiencia profesional:	SUPERVISORA DE ENFERMERIA
Institución donde labora:	HOSPITAL CLINICA TOUMA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor:	Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio
Procedencia:	Ocampo (2016) Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016
Administración:	Personal interno de un hospital psiquiátrico
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
Significación:	Evaluar los niveles de la gestión administrativa utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Planeación (9 ítems), Organización (3 ítems), Dirección (7 ítems), Control (5 ítems).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	La planeación involucra planificar acciones para mejorar en el futuro a partir del presente empleando estrategias prospectivas, percibiendo el augurado establecimiento de retos, propósitos, desafíos, políticas, normatividades, reglamentaciones, instrucciones, presupuestos, programas de intervención, etc. (Cuellar, 2003).

	Organización	Según Domínguez (2008), la refiere como la acción donde se dispone y sistematiza todos aquellos recursos con que cuenta una organización; entre estos recursos destacan: recursos humanos, materiales y financieros.
	Dirección	Es considerada como una función directa de la gestión administrativa que gobierna los procedimientos, comprendiendo todas las áreas de trabajo y niveles de la entidad que presta servicios (Chávez, 2020).
	Control	Está determinada por un mecanismo de información, donde sus funciones acceden confrontar actividades proyectadas con resultados conseguidos de la gestión, acogiendo múltiples medidas de correcciones adecuadas, en caso se detecten desconciertos significativos (Robbins, 2010).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de gestión administrativa**, elaborado por **Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

- Primera dimensión: Oportunidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planes de gestión	¿El Hospital cuenta con documentos de gestión actualizados?	4	4	4	
	¿El personal conoce los instrumentos de gestión?	4	4	4	
	¿Se identifican las acciones específicas a realizar en el cumplimiento de las metas?	4	4	4	
	¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	4	4	4	
	¿En su área de trabajo se realizan reuniones para evaluar los resultados del plan operativo con metas esperadas?	4	4	4	
	¿El Hospital planifica las actividades de acuerdo a la disposición de los trabajadores?	4	4	4	
Recursos	¿El Hospital utiliza adecuadamente los recursos asignados de acuerdo a su planificación?	4	4	4	
	¿El Hospital planifica la distribución de los recursos de acuerdo a las demandas de cada área de trabajo?	4	4	4	
	¿La institución distribuye eficientemente los recursos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	¿La institución está estructurada organizativamente de manera adecuada?	4	4	4	
	¿El órgano directivo da a conocer la estructura orgánica del Hospital?	4	4	4	
Comunicación fluida	¿La institución mantiene una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo directivo	¿Considera que el área administrativa motiva constantemente al personal?	4	4	4	
	¿El área de gestión administrativa denota un liderazgo proactivo hacia el personal?	4	4	4	
	¿El área administrativa promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales y laborales?	4	4	4	
	¿La dirección administrativa promueve la participación de todo el personal en las actividades programadas?	4	4	4	

Comportamiento directivo	¿El personal directivo tiene una adecuada conducta con el personal?	4	4	4	
	¿El área administrativa mantiene una comunicación fluida con todas las áreas de trabajo?	4	4	4	
	¿El personal directivo realiza reuniones de trabajo de manera continua con los trabajadores para informar sobre las gestiones que viene realizando?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el control en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	¿El área de gestión administrativa evalúa constantemente el desempeño del personal?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa inspecciona los sistemas instalados en la institución?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa realiza un constante control sobre el cumplimiento laboral del personal?	4	4	4	
Evaluación de actividades	¿La institución evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa realiza jornadas con el personal para reflexionar sobre el servicio que se viene brindando?	4	4	4	

M.Sc. *María Macías Aviléz*
 LICENCIADA EN ENFERMERIA
 C.I. 1207130525
 Reg. 7241182867 / 1013/2019-2082850

Firma del evaluador
 DNI 1207130525.

Experto 5

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de atención". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	BRENDA FERNANADA TOUMA BRAVO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Licenciada en Enfermería Magister en gestión de los servicios de la salud.
Áreas de experiencia profesional:	SUPERVISORA DE ENFERMERIA
Institución donde labora:	HOSPITAL CLINICA TOUMA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de atención
Autor:	Jiménez Manzaba, Melvín Fabricio
Procedencia:	Arias (2020). Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020
Administración:	Personal interno de un hospital psiquiátrico
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
Significación:	Evaluar los niveles de la calidad de atención, utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Oportunidad (4 ítems), Accesibilidad (3 ítems), Seguridad (3 ítems), Respeto al usuario (4 ítems), Información completa (3 ítems), Competencia profesional (3 ítems).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Oportunidad	La dimensión oportunidad, puede conceptuarse como respuesta de particularidades de peligro mínimo, pero obteniendo beneficio consistente que se exterioriza en pacientes que enfrentan alguna insuficiencia sanitaria (Brown, 2014).
	Accesibilidad	Respecto a la dimensión accesibilidad que se despliega en el contexto sanitario está centrada en el grado de posibilidades que demandan los pacientes o usuarios para lograr atenderse en un servicio clínico, en cualquiera de sus consultorios con profesionales especializados (Sánchez, 2017).

	Seguridad	Puede definirse como una emoción que infunde compañerismo, persuasión y credibilidad, en este sentido, Albines (2017).
	Respeto al usuario	Es un valor esencial que tiende a considerar cualquier paciente o usuario con despliegue de sus derechos, prevaleciendo y estimando su condición particular cultural y social (Carson, 2016).
	Información completa	La dimensión información completa, germina, como el esclarecimiento específico y detallado de los múltiples procedimientos y métodos que le efectuarán al paciente, al mismo tiempo tener conocimiento del para qué, el cómo y el cuándo; obtener los conocimientos de esos pormenores para que les acceda mostrar la calma y esperar tranquila y pacientemente el tiempo preciso para ser atendido; trayendo como efecto el consuelo de no sentir que se le está tratando como objeto (Pérez, 2016)
	Competencias profesionales	Se define como un cúmulo de habilidades cualidades, saberes y destrezas, que poseen todos profesionales clínicos y consigan ejercer apropiadamente sus funciones y actividades que le son demandadas por parte de los pacientes (Herrity, 2022).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de calidad de atención**, elaborado por **Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de atención

- Primera dimensión: Oportunidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la oportunidad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Brindar atención	Cuando he tenido problemas en la atención, mis compañeros me han ofrecido otras alternativas rápidas y oportunas.	4	4	4	
	En el servicio hospitalario ofrecemos información precisa y directa	4	4	4	
	Los profesionales del servicio psiquiátrico nos interesamos por el estado de salud de los pacientes	4	4	4	
	Siempre nos informamos con anterioridad de la salud del paciente para darle una atención adecuada	4	4	4	

- Segunda dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la accesibilidad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición de atención	Me siento a gusto con el trato que le brindo a mis pacientes	4	4	4	
	Mis pacientes siempre están atentos cuando les informo sobre su estado de salud	4	4	4	
	El profesional de psiquiatría siempre muestra predisposición para atender a los pacientes	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la seguridad en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a inquietudes	El profesional de psiquiatría demuestra preocupación por resolver quejas y reclamos de los pacientes	4	4	4	
	Siempre informamos a los pacientes respecto a sus deberes y derechos como usuario	4	4	4	
	Los pacientes siempre demuestran satisfacción por la atención que reciben.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Respeto al usuario
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el respeto al usuario en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cooperación	El servicio de atención psiquiátrica se preocupa por solucionar los problemas de los pacientes	4	4	4	

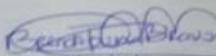
	En todo instante el servicio de psiquiatría está pendiente en brindar apoyo a los pacientes inclusivos	4	4	4	
	Los profesionales de psiquiatría y personal administrativo están comprometidos en brindar atención centrada a resolver los problemas de salud de los pacientes	4	4	4	
	El servicio de psiquiatría proporciona solución completa e integral a los problemas de salud de los pacientes.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Información completa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la información completa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a sugerencias	El profesional de psiquiatría ofrece información completa a sus pacientes respecto a su diagnóstico y tratamiento	4	4	4	
	Siempre atendemos las sugerencias de los pacientes, demostrando empatía	4	4	4	
	Me siento conforme cuando recibo un agradecimiento por parte de mis pacientes	4	4	4	

- Sexta dimensión: Competencia profesional
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la competencia profesional en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato al usuario	Después de atender a los pacientes, mantengo comunicación con ellos demostrando interés por su estado de salud y su tratamiento	4	4	4	
	El área de psiquiatría trabaja en forma coordinada para brindar un buen trato a los pacientes	4	4	4	
	El área de psiquiatría siempre demuestra trabajo en equipo y está a disposición permanente para brindar una buena atención	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI 1719838086

Lcda. Brenda Touma Bravo
 Supervisora de Enfermería
 Hospital Clínica Touma
 Reg. 1027-2020-2224129

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de gestión administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer investigativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	BRENDA FERNANADA TOUMA BRAVO
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Licenciada en Enfermería Magister en gestión de los servicios de la salud.
Áreas de experiencia profesional:	SUPERVISORA DE ENFERMERIA
Institución donde labora:	HOSPITAL CLINICA TOUMA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor:	Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio
Procedencia:	Ocampo (2016) Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016
Administración:	Personal interno de un hospital psiquiátrico
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital psiquiátrico de Guayaquil
Significación:	Evaluar los niveles de la gestión administrativa utilizando cuestionarios con escala ordinal para medir la variable y sus dimensiones: Planeación (9 ítems), Organización (3 ítems), Dirección (7 ítems), Control (5 ítems).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	La planeación involucra planificar acciones para mejorar en el futuro a partir del presente empleando estrategias prospectivas, percibiendo el augurado establecimiento de retos, propósitos, desafíos, políticas, normatividades, reglamentaciones, instrucciones, presupuestos, programas de intervención, etc. (Cuellar, 2003).

	Organización	Según Domínguez (2008), la refiere como la acción donde se dispone y sistematiza todos aquellos recursos con que cuenta una organización; entre estos recursos destacan: recursos humanos, materiales y financieros.
	Dirección	Es considerada como una función directa de la gestión administrativa que gobierna los procedimientos, comprendiendo todas las áreas de trabajo y niveles de la entidad que presta servicios (Chávez, 2020).
	Control	Está determinada por un mecanismo de información, donde sus funciones acceden a confrontar actividades proyectadas con resultados conseguidos de la gestión, acogiéndose múltiples medidas de correcciones adecuadas, en caso se detecten desconcertos significativos (Robbins, 2010).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario de gestión administrativa**, elaborado por **Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

- Primera dimensión: Oportunidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planes de gestión	¿El Hospital cuenta con documentos de gestión actualizados?	4	4	4	
	¿El personal conoce los instrumentos de gestión?	4	4	4	
	¿Se identifican las acciones específicas a realizar en el cumplimiento de las metas?	4	4	4	
	¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	4	4	4	
	¿En su área de trabajo se realizan reuniones para evaluar los resultados del plan operativo con metas esperadas?	4	4	4	
	¿El Hospital planifica las actividades de acuerdo a la disposición de los trabajadores?	4	4	4	
Recursos	¿El Hospital utiliza adecuadamente los recursos asignados de acuerdo a su planificación?	4	4	4	
	¿El Hospital planifica la distribución de los recursos de acuerdo a las demandas de cada área de trabajo?	4	4	4	
	¿La institución distribuye eficientemente los recursos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la organización en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura organizacional	¿La institución está estructurada organizativamente de manera adecuada?	4	4	4	
	¿El órgano directivo da a conocer la estructura orgánica del Hospital?	4	4	4	
Comunicación fluida	¿La institución mantiene una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo?	4	4	4	

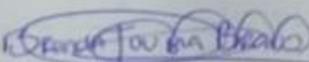
- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la dirección en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo directivo	¿Considera que el área administrativa motiva constantemente al personal?	4	4	4	
	¿El área de gestión administrativa denota un liderazgo proactivo hacia el personal?	4	4	4	
	¿El área administrativa promueve el trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales y laborales?	4	4	4	
	¿La dirección administrativa promueve la participación de todo el personal en las actividades programadas?	4	4	4	

Comportamiento directivo	¿El personal directivo tiene una adecuada conducta con el personal?	4	4	4	
	¿El área administrativa mantiene una comunicación fluida con todas las áreas de trabajo?	4	4	4	
	¿El personal directivo realiza reuniones de trabajo de manera continua con los trabajadores para informar sobre las gestiones que viene realizando?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el control en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	¿El área de gestión administrativa evalúa constantemente el desempeño del personal?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa inspecciona los sistemas instalados en la institución?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa realiza un constante control sobre el cumplimiento laboral del personal?	4	4	4	
Evaluación de actividades	¿La institución evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación?	4	4	4	
	¿La gestión administrativa realiza jornadas con el personal para reflexionar sobre el servicio que se viene brindando?	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI 1719838086.

Lda. Brenda Touma Bravo
 Supervisora de Enfermería
 Hospital Clínica Touma
 Reg. 1027-2020-2224129

Anexo 5 Resultado de similitud de programa turnitin

The screenshot displays a Turnitin similarity report interface. At the top, a red header bar contains the text "Resumen de coincidencias" and a close button. Below this, the similarity percentage "15 %" is prominently displayed in large red font. A navigation bar below the percentage shows "Se están viendo fuentes estándar" and a button labeled "EN Ver fuentes en inglés (Beta)".

The main content area is titled "Coincidencias" and lists 11 sources. Each source is numbered and includes the source name, the source type, and the percentage of similarity. A vertical scrollbar is visible on the right side of the list.

Rank	Source Name	Source Type	Percentage
1	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	4 %
3	hdl.handle.net	Fuente de Internet	1 %
4	pubmed.ncbi.nlm.nih.g...	Fuente de Internet	<1 %
5	www.slideshare.net	Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	<1 %
7	repositorio.ucp.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.untumbes.e...	Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.une.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
10	www.lareferencia.info	Fuente de Internet	<1 %
11	1library.co	Fuente de Internet	<1 %

Anexo 6. Matrices de validación de Aiken

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN																
Dimensiones	JUEGES	CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
	ÍTEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5
Dimensión 1: Oportunidad	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión 2: Accesibilidad	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión 3: Seguridad	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión 4: Respeto al usuario	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión 5: Información completa	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión 6: Competencias profesionales	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Dimensiones	Ítems	Claridad UV Aiken	Coherencia UV Aiken	Relevancia UV Aiken
Dimensión 1	1	1.00	1.00	1.00
	2	1.00	1.00	1.00
	3	1.00	1.00	1.00
	4	1.00	1.00	1.00
Dimensión 2	5	1.00	1.00	1.00
	6	1.00	1.00	1.00
	7	1.00	1.00	1.00
Dimensión 3	8	1.00	1.00	1.00
	9	1.00	1.00	1.00
	10	1.00	1.00	1.00
Dimensión 4	11	1.00	1.00	1.00
	12	1.00	1.00	1.00
	13	1.00	1.00	1.00
Dimensión 5	14	1.00	1.00	1.00
	15	1.00	1.00	1.00
	16	1.00	1.00	1.00
Dimensión 6	17	1.00	1.00	1.00
	18	1.00	1.00	1.00
	19	1.00	1.00	1.00
	20	1.00	1.00	1.00
Promedio		1.00	1.00	1.00
Coficiente V Aiken		1.00		

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																
Dimensiones	JUEGES	CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
	ÍTEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5
Dimensión 1: Planeación	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión 2: Organización	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión 3: Dirección	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dimensión 4: Control	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Dimensiones	Ítems	Claridad UV Aiken	Coherencia UV Aiken	Relevancia UV Aiken
Dimensión 1	1	1.00	1.00	1.00
	2	1.00	1.00	1.00
	3	1.00	1.00	1.00
	4	1.00	1.00	1.00
	5	1.00	1.00	1.00
	6	1.00	1.00	1.00
Dimensión 2	7	1.00	1.00	1.00
	8	1.00	1.00	1.00
	9	1.00	1.00	1.00
	10	1.00	1.00	1.00
Dimensión 3	11	1.00	1.00	1.00
	12	1.00	1.00	1.00
	13	1.00	1.00	1.00
	14	1.00	1.00	1.00
Dimensión 4	15	1.00	1.00	1.00
	16	1.00	1.00	1.00
	17	1.00	1.00	1.00
	18	1.00	1.00	1.00
Dimensión 4	19	1.00	1.00	1.00
	20	1.00	1.00	1.00
	21	1.00	1.00	1.00
	22	1.00	1.00	1.00
23	1.00	1.00	1.00	
24	1.00	1.00	1.00	
Promedio		1.00	1.00	1.00
Coficiente V Aiken		1.00		

Anexo 7. Confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad de instrumento de la variable calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	75,9500	82,050	,312	,833
VAR00002	75,9500	76,366	,550	,823
VAR00003	75,9500	76,997	,646	,820
VAR00004	76,1500	75,292	,724	,816
VAR00005	76,2500	76,934	,556	,823
VAR00006	76,4000	73,621	,674	,816
VAR00007	76,4500	74,050	,636	,818
VAR00008	76,3000	77,905	,513	,825
VAR00009	76,0500	78,682	,612	,823
VAR00010	76,1500	78,871	,471	,827
VAR00011	76,2500	82,724	,172	,840
VAR00012	75,4000	85,832	,112	,838
VAR00013	76,3000	79,695	,476	,827
VAR00014	76,5500	72,892	,546	,822
VAR00015	76,3500	76,976	,410	,830
VAR00016	75,4500	83,839	,361	,833
VAR00017	76,4000	85,305	,024	,847
VAR00018	76,6000	78,147	,505	,825
VAR00019	76,8500	77,713	,383	,831
VAR00020	77,0000	84,947	-,008	,859

Base de datos de prueba piloto del instrumento de la variable calidad de atención

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN																				
PILOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	2	5	4	3	5	5
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	3	5	3	3	4	5
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	2
5	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	5	3	1	3	5	4	4	1	1
6	5	3	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	3	1	1	5	5	4	3	3
7	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
8	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	4	2	2	4	3	2	2	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	3	4
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5
12	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4
13	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	1
14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2
15	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4
16	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4
17	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	1
18	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2
19	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4
20	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	3	5	5	4	5	5	3	3

Confiabilidad de instrumento de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	24

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	89,3500	109,292	,269	,837
VAR00002	89,3000	102,537	,522	,828
VAR00003	89,3000	102,537	,656	,825
VAR00004	89,5500	101,208	,719	,822
VAR00005	89,6000	102,674	,555	,827
VAR00006	89,9000	99,463	,612	,824
VAR00007	89,8000	100,063	,568	,826
VAR00008	89,7000	104,747	,479	,830
VAR00009	89,4500	105,103	,535	,829
VAR00010	89,4500	103,839	,517	,829
VAR00011	89,6000	109,305	,176	,842
VAR00012	88,8000	112,695	,111	,840
VAR00013	89,6500	105,397	,504	,830
VAR00014	89,9000	96,411	,615	,822
VAR00015	89,7000	100,011	,535	,827
VAR00016	88,8000	110,589	,356	,837
VAR00017	89,7500	113,461	-,029	,849
VAR00018	89,9500	104,892	,456	,831
VAR00019	90,2000	103,116	,406	,833
VAR00020	90,4000	111,726	,009	,854
VAR00022	90,2000	103,116	,406	,833
VAR00023	90,7500	111,882	,039	,847
VAR00024	89,5500	105,418	,564	,829
VAR00025	90,1500	107,082	,205	,843

Base de datos de prueba piloto del instrumento de la variable gestión administrativa

VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																								
PILOTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	2	5	4	3	5	3	5	4	3	3
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	3	5	3	3	4	5	4	2	3	1
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	2	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	5	3	1	3	5	4	4	1	1	1	3	3	3
6	5	3	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	3	1	1	5	5	4	3	3	3	2	5	2
7	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3
8	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3
10	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	3	4	3	1	4	5
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4
12	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	1
13	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	2	3	5	4
14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2	3	3	5	5
15	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	3	4	5
16	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4
17	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	1	2	4	5	2
18	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4
19	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	3	4	5
20	3	5	4	4	5	2	5	3	5	5	2	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4

Anexo 8. Autorización de aplicación de instrumentos



“Año de la unidad, la Paz y el Desarrollo”

Piura, 17 de Junio del 2023

SEÑOR

Dr. Carlos Enrique Orellana Román
Director del Instituto de Neurociencias de Guayaquil

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 17 de Junio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Jiménez Manzaba, Melvin Fabricio
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Maestría en gestión de los servicios de la salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : “Calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023”

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe Unidad de Posgrado - Piura



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

SEÑOR : DR. CARLOS ENRIQUE ORELLANA ROMAN

Director técnico del Instituto de Neurociencias

ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR
INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
- TESIS

Yo, **Jiménez Manzaba Melvin Fabricio**, identificado con Cédula de identidad N° 1205431321, con domicilio en Paraiso de la Flor - Guayaquil, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que por estar realizando mis estudios de post grado en la Universidad César Vallejo y estar desarrollando mi trabajo de maestría en gestión de los servicios de salud, denominado "**Calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023**" y debiendo aplicar los instrumentos para recabar información, recorro a su digna persona para solicitarle el permiso correspondiente y aplicar dicha prueba al personal interno de esta institución sanitaria.

Por lo expuesto, espero su comprensión y me brinde la debida atención al presente, agradeciéndole anticipadamente.

Guayaquil, de mayo del 2023

.....
Lodo. Melvin Fabricio Jiménez Manzaba
ENFERMERIA
REG. SENESCYT 1013-2019-2083339
REG. ACESS/1205431321
INSTITUTO DE NEUROCIENCIAS
JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL

Fabricio Jiménez M.

Firma

23/05/2023 (10h35)
Recibido
Carlos

JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL
INSTITUTO DE NEUROCIENCIAS
Tte. Cynthia María Viteri Correa
COORDINADORA DE DOCENCIA E INVESTIGACION
JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL
INSTITUTO DE NEUROCIENCIAS
Dr. Carlos Orellana Román
SUB-DIRECTOR TÉCNICO



25 de mayo del 2023

**CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DE SOLICITUD DE OBTENCIÓN DE DATA
PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO DE TITULACIÓN**

En mi calidad de Coordinación de Docencia e Investigación del Instituto de Neurociencias, certifico que el **Sr. Jiménez Manzaba Melvin Fabricio**, con CI **1205431321**, ha cumplido con todos los requisitos previos para obtener la data necesaria en el Instituto de Neurociencias, para su proyecto de titulación con el tema "Calidad de atención y gestión administrativa en personal interno de un hospital psiquiátrico de Guayaquil, Ecuador, 2023".

Por lo que se sugiere que pueda acercarse a la Institución en la ciudad de Guayaquil, desde el presente mes, mayo del 2023, para continuar con los pasos requeridos y posterior a ello, habiendo finalizado todo el proceso firmar de consentimiento informado para hacer uso de la información.

Por la atención a la presente, quedo agradecida.

JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL
INSTITUTO DE NEUROCIENCIAS

Psic. Cecilia María Viteri Correa
COORDINADORA DE DOCENCIA
E INVESTIGACIÓN

Atentamente

Pisc. Cecilia Viteri
Coordinadora de Docencia e Investigación

Cc: Archivo