



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y abastecimiento del nuevo hospital de Duran  
2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR**

Velasquez Hidrovo, Cesar Alberto ([orcid.org/0000-0009-0001-0186-3372](https://orcid.org/0000-0009-0001-0186-3372))

**ASESORES:**

Dr. Saavedra Olivos, Juan Jose ([orcid.org/0000-0001-8191-8988](https://orcid.org/0000-0001-8191-8988))

Dra. Alban Villareyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

## Dedicatoria

Le dedico este logro a mi Abuelo Gonzalo por ser mi parte intelectual, a mi tía Carmela por ser mi parte humana, a mis padres Cesar Augusto y Sheylla de Lourdes por estar presente y ser mi guía en cada momento de mi vida, Gabriela Moreira por estar a mi lado en mis nuevos momentos felices.

A mis hijas Ana Catalina y Ana Victoria por ser el motor que me empuja a ser mejor ejemplo para ellas.

A Dios por darme la oportunidad de estar aquí y conocer a las personas que engrandecen mi vida y la de mis seres queridos.

## Agradecimiento

Gracias Dios por todas las bendiciones adquiridas y por darme la oportunidad de poder culminar esta etapa tan anhelada.

Agradecimiento especial a Gaby mi compañera de vida, la madre de mis dos hijas la mujer que me motivo me aconsejo, me incentivo en matricularme y empezar este camino juntos y siendo mi apoyo en todo momento.

Agradezco al Dr. Juan Saavedra por brindarme su apoyo para realizar cada uno de los pasos para culminar mi tesis de postgrado y todos los aportes para nuestra elaboración de este proyecto, un agradecimiento a todos mis compañeros que de una u otra manera estuvimos guiándonos y ayudándonos en todo este proceso.

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y ABASTECIMIENTO DEL NUEVO HOSPITAL DE DURAN, 2023.", cuyo autor es VELASQUEZ HIDROVO CESAR ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 31-07- 2023 18:38:54
SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03874808 ORCID: 0000-0001-8191-8988	Firmado electrónicamente por: JJSAAVEDRAO el 31-07-2023 18:38:17

Código documento Trilce: TRI - 0616238



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VELASQUEZ HIDROVO CESAR ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y ABASTECIMIENTO DEL NUEVO HOSPITAL DE DURAN, 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
VELASQUEZ HIDROVO CESAR ALBERTO PASAPORTE: 1307396612 ORCID: 0009-0001-0186-3372	Firmado electrónicamente por: CVELASQUEZHI el 02- 08-2023 14:28:17

Código documento Trilce: INV - 1329722



## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad del autor .....	v
Índice de contenido .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población y unidad de análisis .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

Tabla 1.	Población de Centro de Salud Pública	16
Tabla 2.	Tabla Variable Gestión Administrativa*Variable Abastecimiento hospitalario	19
Tabla 3.	Tabla dimensión planificación*Variable Abastecimiento hospitalario	20
Tabla 4.	Tabla dimensión organización * Variable Abastecimiento hospitalario	21
Tabla 5.	Tabla dimensión dirección * Variable Abastecimiento hospitalario	22
Tabla 6.	Tabla dimensión control * Variable Abastecimiento hospitalario	23
Tabla 7.	Prueba de normalidad	24
Tabla 8.	Contrastación de la hipótesis general	25
Tabla 9.	Contrastación de la hipótesis específica 1.	26
Tabla 10.	Contrastación de la hipótesis específica 2.	27
Tabla 11.	Contrastación de la hipótesis específica 3	28
Tabla 12.	Contrastación de la hipótesis específica 4	29

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Esquema de investigación. ....	14
--	----

## Resumen

El presente estudio se propuso establecer la relación de la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023. La investigación fue de tipo básica, descriptiva correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, la investigación tuvo como población a 50 funcionarios que laboran en una entidad de salud estatal de Ecuador. Se aplicó como técnica de investigación la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios tipos Likert con coeficientes de fiabilidad alfas de Cronbach de .814 y .791 respectivamente, los resultados fueron procesados en el software SPSS v.25. Se concluyó que, si existe relación directa y significativa moderada entre las variables del estudio, misma que se infirió a partir del coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,557\* y con una significancia bilateral de 0,023. Ante estos resultados significativos se procedió a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general de investigación.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, abastecimiento, correlación.

### **Abstract**

The present study aimed to establish the relationship between administrative management and hospital supply in Durán, 2023. The research was of a basic nature, descriptive-correlational, non-experimental, cross-sectional design. The study population consisted of 50 employees working in a state healthcare institution in Ecuador. The survey was used as the research technique, and two Likert-type questionnaires were used as instruments, with Cronbach's alpha reliability coefficients of .814 and .791, respectively. The results were processed using SPSS software v.25. It was concluded that there is a direct and moderate significant relationship between the study variables, inferred from the Spearman's rho correlation coefficient of 0.557\* and a bilateral significance of 0.023. Based on these significant results, the null hypothesis was rejected, and the general research hypothesis was accepted.

**Keywords:** Administrative management, supply, correlation.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector de la salud, el abastecimiento es importante tal como la toma de decisiones; sin embargo, una administración eficaz en los hospitales permite efectivizar el servicio a los usuarios y de la misma manera, controlar los costos de operación. Administrar esta área que sirve para el bienestar del individuo, merece una constante atención por parte del gobierno central y que, como tal debe existir una acción inmediata. El Ministerio de Salud Pública debe evidenciar las necesidades y limitaciones que posea ese centro sanitario; es así que en la normativa suprema de Ecuador (2008) se establece el derecho consagrado en la Ley y enfatiza en una atención prioritaria y especializada a los grupos vulnerables y como tal, la Autoridad Sanitaria Nacional (2019) es la responsable de garantizar este derecho a través del debido control, regulación y funcionamiento de todas las actividades que implica el ámbito de salud.

Los problemas evidenciados, van causando repercusiones en el servicio; además el personal debe poseer las competencias necesarias para gestionar los recursos que requieran las unidades médicas, en este sentido las constantes quejas de los afiliados han generado incertidumbre en los procesos de compras manifestando que solo el 30% de los hospitales contaban con medicamentos durante el 2021 y uno de los factores, fue el difícil manejo del portal web de compras públicas (Machado, 2022).

En Colombia, la administración hospitalaria se vio afectada a través del confinamiento generado por el Covid-19 y sus nuevos escenarios de movilidad se restringieron, pero su afectación mayor se dio en el abastecimiento de fármacos y manejo de este; por consiguiente, el 70% del sector sanitario requiere de estos insumos y su principal desabastecimiento se generó entre el 2020 y a lo largo del 2021. La gestión realizada por cada unidad se debe regularizar mediante una planificación, dirección y control de stock para que no exista una sobredemanda de una gestión interna, en que este sector pueda cubrir las necesidades del paciente (Vargas, 2022). En Paraguay, el 44% de los centros clínicos han evidenciado la carestía de los medicamentos que posee este sector y que también está asociado a los saberes que posee el individuo en gerencia-administrativa, porque una mala

administración puede generar inconvenientes y, además debe estar normalizado por parte de leyes o acuerdos. Por lo tanto, las competencias requeridas del personal deben ajustarse a las gestiones que deben seguir una secuencia y que debe lograr una atención que favorezca la calidad (Manchay, 2022).

De otro modo, Ecuador maneja una gestión administrativa deficiente desde el confinamiento obligatorio hasta el post-pandemia se ve obligado a buscar parámetros de calidad en cada proceso; por el cual, la Red de Salud Pública debe dirigir los lineamientos y normas que gestionen los recursos necesarios y distribuirlos acorde a las necesidades; sin embargo, Urgilés (2022) indica que se ve afectado en todas las carteras administrativas y de gestión, debido a las falencias que se presentan por las dificultades en el portal de compras. El 75% de este sector está afectado por la escasez de fármacos y su impacto se genera a través de los cambios administrativos constantes (Viteri & Assaf, 2020).

A nivel local, Durán lleva más de cinco años esperando el centro hospitalario que le ofrecieron y es que, el plan de construir este hospital radica en la atención por emergencia, consulta externa, hospitalización, uci, área de diálisis unidad de quemados, entre otros, pero solo fue una promesa porque en la actualidad no han atendido a nadie. La problemática ha avanzado sin que alguien pueda dar una solución y es que la inseguridad, el escaso abastecimiento de médicos y fármacos, el control de estos, programas desactualizados que impiden coincidir stock de farmacia con el stock de sistema, incluyendo las limitadas políticas económicas y sociales que conllevan retrasar cualquier proceso para mejorar el sistema de salud. Desde este conflicto, nace la interrogante ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y el abastecimiento del nuevo hospital de Durán, 2023?

Para llevar a cabo la justificación de este estudio, se basará en los siguientes puntos: es conveniente porque busca una relación significativa y existente entre la gestión administrativa y abastecimiento hospitalario, que son dos aspectos relevantes para solucionar los inconvenientes observados en esta investigación y servirá a los futuros investigadores a profundizar en el tema. Mientras en su aspecto de relevancia social, de acuerdo a los resultados o conclusiones que se logre obtener va a favorecer a una sociedad, que está presta a colaborar y participar

eficazmente en los procedimientos sanitarios, con la finalidad de transformar el sistema de salubridad en un servicio óptimo y de calidad y del cual, los beneficiarios serán los usuarios porque recibirán una mejor atención en todas las áreas dispuestas por el hospital.

En el aspecto teórico, se analiza el contenido conceptual con el propósito de generar una visión crítica en respuesta a la administración hospitalaria, porque esto aportará al saber y permitirá tener un hallazgo en próximas investigaciones; de tal manera, que sirva para estimular la efectividad en los procesos sanitarios y demás funciones. Con la metodología, su aporte está enfocado en recoger antecedentes mediante los instrumentos que serán validados por expertos y su confiabilidad será sometido a un proceso; del que servirá como guía a otras informaciones y sugerencias a la problemática detectada. En la practicidad, los datos relevantes proporcionados sobre administración y el abastecimiento sirven como guía a las autoridades de salud para gestionar y realizar las debidas estrategias necesarias que son derivadas por los resultados que se alcanzan en esta investigación.

Ante lo reflejado, el objetivo general: Establecer la relación de la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023. Sus objetivos específicos se conforman por: Analizar la relación entre la planificación y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023. Establecer la relación entre organización y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023. Indicar la relación entre dirección y abastecimiento hospitalario de Durán, 2023. Establecer la relación entre control y abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

La hipótesis con la que cuenta esta investigación es  $H_1$ : La gestión administrativa se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023 y el  $H_0$ : La gestión administrativa no se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023. Las específicas están encaminadas de la siguiente forma:  $H_{i1}$ : La planificación se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.  $H_{i2}$ : La organización se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.  $H_{i3}$ : La dirección se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.  $H_{i4}$ : El control se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Los hallazgos que se establecieron para esta investigación se han determinado los siguientes:

Trigoso et al (2023) en el artículo desarrollo en Perú, indica que se alcanza un valor de  $\rho = 0.282$  y de significancia 0.001, manifestando una correlación baja para la organización e insumos hospitalarios. Dicho esto, se hace énfasis en promover una gestión logística con la finalidad de asegurar el abastecimiento a las unidades operativas dentro del plazo establecido y que los gastos no sean innecesarios; sino en optimizar toda gestión.

De tal manera, Hernández y Laguna (2023) sostiene que el 45% de los establecimientos sanitarios poseen una mala organización, al momento de determinar los hospitales que requieren abastecerse de fármacos, materiales y personal; lo cual, concluye que la sección de organizar la distribución de los insumos está por debajo del valor aceptable y que la experiencia en estos casos es fundamental.

Esteves et al (2022) en su libro publicado en Argentina, manifiesta que el control interno alcanza un 63% relacionado a la gestión y 95% en el abastecimiento para cumplir con las necesidades de los hospitales; sobre ello se puntualiza que cada vez que existe un control en los procedimientos se debe considerar la eficacia con la que es entregado los suministros.

Romero (2022) en su investigación en Ecuador señala que, el 62% del personal del área de salud no se encuentra direccionado correctamente en sus funciones y de tal forma, los procedimientos implementados no están siendo enfocados a mejorar el abastecimiento hospitalario. Concluyendo que la dirección dada para el individuo se debe ejecutar dentro de los factores externos e internos y fortaleciendo a la toma de decisiones.

Según Mori (2022) en su investigación realizada en Perú, se determinó una relación positiva muy alta, con el valor de Spearman 0.986 y una significancia de 0.000 aceptando la hipótesis de estudio. Concluyendo un abastecimiento regulatorio del 61% en los hospitales con una gestión administrativa del 46% estableciendo que la

parte administrativa influye en el abastecimiento de los recursos hospitalarios. Como tal, se debe ocupar en los procesos de gestión para poder cubrir las necesidades del hospital.

Para Vargas (2022) en su artículo desarrollado en Colombia, los valores evidenciados fueron un Rho de Spearman 0.802 con una correspondencia positiva débil y un valor de  $p= 0.001$ ; del que se concluye una relación entre la parte administrativa y el suministro hospitalario. Es decir, se deben establecer estrategias administrativas que puedan generar rapidez en los procesos de cubrir los medicamentos en el hospital; además, es importante manifestar que la logística empleada en el centro médico debe llevar a un control y distribución de fármacos correcto.

Martínez (2022) en su publicación realizada en México, sostiene que posee una correlación positiva débil con el valor de rho de spearman 0.721 entre los procedimientos administrativos y provisiones médicas. Concluyendo que más del 50% de los hospitales no se abastecen con los insumos que poseen y que el manejo de las bodegas no se procede la supervisión adecuada para un inventario real. Es importante considerar que se debe optimizar los recursos con la existencia de control financiero y sanitario.

Por otra parte, Flores (2021) en su artículo establecido en Perú adquirió como resultado de rho de spearman 0.815 dando una similitud positiva moderada y un valor de significancia de 0.001 del que acepta la hipótesis de investigación. Concluyendo que el sistema de abastecimiento y basado a esto, se hace énfasis en los procedimientos de los programas de entrega de fármacos, gestión de adquisiciones y administración en el servicio hospitalario.

Cruz y Delgado (2020) en su publicación de Ecuador, sostiene que el 60% de las gestiones realizadas para abastecer los hospitales se quedan en procedimientos; porque la crisis económica, políticas y el impacto social influyen en la administración. En este sentido los valores alcanzados son:  $\rho = 0.805$  y  $p= 0.001$ ; el primero obtiene una correlación moderada y la segunda se acepta la hipótesis de estudio. Como tal, los factores externos impactan en el abastecimiento de los

insumos de la unidad médica y que se deben tomar acciones para arreglar los conflictos administrativos.

Asimismo, Asca et al (2020) en su publicación manifiesta que la rho de Spearman identificado por el 0.800 manifestando una correspondencia positiva media y determinando la incidencia entre los procesos administrativos y provisiones hospitalarias. Del que se da como conclusión procesos mal coordinados, mal enfoque en las estrategias para las compras, escasa motivación al empleado y retrasos en la adquisición de suministros y que estos factores son los que ocasionan atrasos para cubrir las necesidades de los hospitales.

Espinoza et al (2020) en su artículo indica que, el 48.62% se lleva a cabo regularmente los procedimientos administrativos debido a los conflictos que se generan por el déficit conocimiento en los procesos para ejecutar las compras de insumos; mientras el 34.7% sostiene la falta de recursos hacia el cubrimiento de la liquidación de los proveedores y como tal, las unidades de salud se ven en conflicto con los usuarios por la falta de insumos. La rho de spearman alcanza un 0.720 correlación positiva débil.

Para Márquez et al (2018) en su trabajo realizado en México se obtuvo una rho de spearman de 0.758 considerado como correlación y a su vez la aceptación de las hipótesis de estudio, determinando una relación existente de las variables de este trabajo. Por consiguiente, planificar adecuadamente los recursos, materiales e insumos de medicamentos para cubrir las falencias en los hospitales, es el primer paso que deben realizar las unidades operativas para contribuir a una gestión de calidad.

Por otro lado, Figueroa et al (2018) desarrollada en Colombia, manifiesta que existe una correlación positiva moderada con la rho de spearman de 0.800 y en la comprobación de hipótesis, se acepta la de estudio  $p=0.001$ . Concluyendo que, planificar es un instrumento que puede mostrar las limitantes que posee la entidad ya sea de manera física, monetaria y tecnológica; además que, la planificación va a permitir considerar una mayor adaptabilidad a los sistemas logísticos para poder satisfacer al centro médico con medicamentos.

Asimismo, Castillo et al (2018) sostiene como resultado una rho de spearman 0.725 dando una la hipótesis de investigación y se da como conclusión, que un control en las bodegas de insumos, materiales y recursos se podrá detectar con anticipación el escaso abastecimiento que se encuentran en los hospitales. Además, de optimizar los inventarios que se manejan en sistema y de manera física con la finalidad de cuadrar la información obtenida en cada unidad.

El concepto de gestión administrativa se basará primero en la administración, según Estrada (2023) es poder ejecutar diligencias convenientes al logro de objetivos organizacionales, en el que se constituyan sistemas racionales dentro de un esfuerzo cooperativo para la aplicación de alcanzar el propósito. Es decir, administrar es una gestión de conseguir de forma eficaz y eficiente mediante el esfuerzo del individuo al logro de la meta. Como tal, la administración posee diversas características inherentes a otras disciplinas y se detallan a continuación (Hill, 2022):

Universalidad: se origina en cualquier organismo social.

Valor instrumental: es idónea para lograr el objetivo.

Unidad temporal: es un proceso dinámico.

Amplitud del ejercicio: se ejecuta en todas las áreas de la organización.

Especificidad: no se confunde con otras ciencias o técnicas.

Interdisciplinariedad: está ligada con otras ciencias para desarrollarse eficazmente.

Para la gestión administrativa se indica que, posee un carácter sistémico que logra estar orientado a los objetivos mediante el cumplimiento de los procesos administrativos enfocados en planear, organizar, dirigir y controlar; además sostiene que primero se evalúa el contexto real, del que se conoce cada uno de los procesos administrativos. Por otro lado, su importancia radica en la optimización de los procedimientos con el propósito de amplificar la aptitud y vigor en los bienes que prestan las entidades (Soledispa et al., 2022). Mientras, Rodríguez y Peñafiel (2022) plantean que es un conjunto de actividades que se aplica para dirigir tareas, recursos y esfuerzos que se desarrollan dentro de la entidad y que permite prevenir conflictos y alcanzar las metas trazadas.

Para Peña y Milligan (2022) un proceso administrativo involucra un grado de exigencia en el progreso de las funciones que se trabajan en equipo como: coordinación, dirección y control de la entidad; con la finalidad que su gerencia sea mejor y en los que también se encuentra orientado los recursos materia prima, bancarios e individuos para conseguir las metas y objetivos. Entre los beneficios que se encuentran en el buen uso de una gestión están: aumento en la productividad, concentrarse en el objetivo, maximizar los recursos, coherencia, disciplina y orden (Gutierrez et al., 2020).

La teoría que sustenta a la gestión administrativa se establece la de Chiavenato (1979) que consiste en una serie de acciones donde intervienen todos los organismos para la realización de los procedimientos dentro de una entidad y sus actividades se aplican mediante las fases del proceso administrativo; como tal sus cuatro componentes son fundamentales para lograr las metas propuestas. Además, la gestión es un componente clave en el progreso de las actividades para perfeccionar la correlación existente entre la obtención, coste y aptitud. En este sentido, la dirección es respetada como una sabiduría, habilidad y destreza que admite contar con los recursos que posee la organización y trabajar para el bien común. La administración consciente implica gestionar de manera racional las tareas, esfuerzos y recursos con el fin de evitar futuros problemas y lograr los objetivos planificados de manera efectiva, obteniendo buenos resultados. Este enfoque conlleva a aumentar la productividad mediante la optimización de tareas y procesos, lo cual genera un incremento en la producción. Además, permite cumplir con los objetivos establecidos al facilitar la planificación y ejecución de estrategias. Por último, se busca maximizar la utilización de los recursos disponibles. (Ventura, 2020).

Las dimensiones establecidas para esta variable están determinadas en: planificación, organización, control y dirección (Pimento, 2019).

La primera, consta como se perfilan los planes y programas de la organización; es decir, planear es decidir las acciones que se deben ejecutar posteriormente para considerar alternativas que puedan mejorar a la empresa. Por otra parte, brinda desarrollar los objetivos dentro de un plazo establecido, dentro de la coherencia, responsabilidad y suministros necesarios dentro de lo establecido; es necesario

indicar que la disciplina y el orden permiten cumplir las normas planificadas en cada tarea (Peña et al., 2022). Como tal, coordinar y optimizar los insumos con el propósito de garantizar la eficacia, validez, disposición, fabricación y capacidad de la empresa.

El segundo nivel, denominado organización; hace énfasis al comportamiento que posee el individuo dentro de la entidad; por lo que, organizar es instalar y regularizar los recursos aprovechables como el humano, monetarios y material (Ramió et al., 2021). Para que la organización de esta actividad sea eficaz, se debe asignar cada rol o función al trabajador donde se pueda interactuar y cooperar en la meta (López, 2022). Existe un aspecto importante dentro de la estructura formal del que se identifica que debe ser íntegro, definido y coordinado.

Como tercer elemento, la dirección constituye un procedimiento dinámico y socialmente activo, del que parte la esencia de las relaciones interpersonales entre los demás individuos, para poder desempeñar las funciones necesarias hacia el objetivo (Alarcón et al., 2020). El direccionamiento que otorga la entidad consiste en realizar labores de supervisión, comunicación eficaz entre los colaboradores, contribuir al logro, motivación, delegación y liderazgo (Esquivel, 2020). Es decir, este proceso implica en una responsabilidad para guiar, coordinar, estimular y potenciar la capacidad del trabajador dentro de sus funciones con el máximo rendimiento y cooperación.

Para el cuarto nivel el control se basa en el seguimiento permanente y en una información actualizada en los resultados del que se contribuye eficientemente la dirección; por su parte, se expresa en la verificar si se da cumplimiento a los programas establecidos y poder mejorar algún proceso, dicho control se debe realizar en la supervisión de actividades ya realizadas y que estén dentro de la existencia de estándares para detectar el error o el problema de cada actividad (Arguello et al., 2020). Los resultados deben estar enfocados a las fases establecidas anteriormente para que se dé con normalidad la meta.

Para la conceptualización del abastecimiento hospitalario, Mesa y Salazar (2020) sostiene que abastecer hace referencia a un control y seguimiento del producto o servicio desde el inicio hasta la entrega de los suministros. Existen procedimientos

que poseen pocas fases de transformación y gestión que no requiere de mayor complicación. Sin embargo, la cadena de insumos se expande con mucha rapidez que puede aumentar la cantidad de los agentes (consumidor + organización + proveedores) (Manzano et al., 2018). El abastecimiento es una acción y efecto de proveer a alguien lo que necesita, y se puede dar al consumidor, organización, entidad. El papel de insumos o abastecimiento se basa en ahorrar, producir y eficacia para el progreso de los departamentos y en la actualidad el abastecimiento se lo combina con la tecnología para obtener mejores prácticas en el área de compras.

Para que un abastecimiento funcione adecuadamente debe existir un plan dentro de la organización y este hace énfasis en cinco pasos:

Calcule las necesidades de la entidad: esto va a permitir que los altos mandos puedan realizar un seguimiento en los sitios operativos de compra, venta, balances por cobrar y cálculos por costear. Asimismo, calcule el lapso de los ingresos y salidas que se debe conocer el tiempo que ha transcurrido entre la entrega del producto hasta el nuevo pedido y por último, planifique las necesidades de la organización y desde ese punto trabajar en los gastos fijos y poder clasificar lo urgente (Mora, 2023).

Busque proveedores adecuados: si no existen proveedores para la existencia de insumos, difícilmente se podrá adquirir un producto y/o servicio. Es fundamental que el proveedor cuente con confiabilidad, capacidad y responsabilidad para enfrentar cualquier situación inesperada que pueda surgir durante el trabajo. (Calatayud, 2019).

Creación de una planificación se debe dar solución a diferentes espacios: la primera es la recepción de insumos y el personal responsable de esta tarea, el almacenamiento de ser ordenado estratégicamente por categoría etiqueta y volumen; de la misma forma, la preparación de pedidos que se debe inspeccionar y controlar el inventario y la responsabilidad de ejecutar lógicamente el destino del servicio o producto.

Plan de distribución: es una operación logística hasta que el responsable pueda comercializar o distribuir los insumos a los trabajadores. Dicho plan se debe evidenciar cantidad, fecha de entrega, control de inventario y actualizaciones.

Verificar otra entidad como solución al abastecimiento de insumos: se busca satisfacer las necesidades de manera eficaz y rápida a las demandas que se evidencia en la organización que requiere. Además, se busca minimizar los errores que posee el área de compras y frente a esto se presentan algunos conflictos:

La teoría respalda para el abastecimiento hospital, es la de Eliyahu M. Goldratt Teoría de restricciones. Para Repetto (2021) Es un enfoque de solución de problemas que permite identificar los obstáculos más críticos o aspectos que dificultan el logro de los objetivos y metas. Cuando existe una restricción se puede mejorar el factor limitante; como tal, abordar las limitaciones más débiles, se puede ayudar a la rentabilidad de manera eficiente en los objetivos. Se establecen cinco enfoques para las restricciones:

Identificar: se determina el punto débil o el cuello de botella como se lo denomina; del cual, se debe obtener una mejora continua y determinar la coordinación con los supervisores tomando las acciones necesarias.

Explotar: es optimizar los recursos para poder resolver la problemática evidencia en la entidad.

Subordinar: disciplinar al individuo acorde a la restricción, del que se evite los cambios y pueda dar funcionamiento a las demás disciplinas.

Elevar: puede significar una inversión en los recursos para aumentar su capacidad o rendimiento y establecer la inversión para ser revisada de manera coherente.

Repetir: una entidad es rentable y para que eso sea alcanzable se debe romper las restricciones y resolver los conflictos que se ocasionan en cada etapa y así repetir los pasos.

El objetivo principal de esta teoría es ayudar a la entidad a incrementar el rendimiento y guiar a la empresa hacia el objetivo, aun sabiendo que las restricciones pueden limitar los procedimientos y la optimización de la utilización de

los insumos (Toro, 2023). Esta teoría puede ser aplicada en cualquier organización que está preocupada por el rendimiento, su aplicación depende de las restricciones en la que debe trabajar.

Dentro de esta variable, las dimensiones establecidas son: suministro, gestión de inventario, calidad de los suministros y costo y eficiencia (Manrique et al., 2019).

En el nivel de suministro: Se fundamenta en una parte específica del sistema de una organización y se enfoca en una serie de planificaciones relacionadas con las actividades de búsqueda, adquisición y transformación de bienes o servicios. Además, implica trabajar en conjunto con la coordinación y colaboración de diversos insumos, como proveedores, intermediarios, funcionarios y clientes. Campos (2019). El suministro implica abastecer al consumidor mediante la interacción entre oferta y demanda en una organización. La función de integración se enfoca en lograr un alto rendimiento a través de la coordinación de funciones y procesos en un modelo de negocio.

En este sentido, el suministro es un proceso indispensable que debe llegar al cliente final y es un componente fundamental para cualquier empresa. Así también, se debe dejar establecido que, al mayor número de intermediarios, el precio del producto aumenta y esto ocasiona una reacción negativa.

Para la gestión de inventario; implica un factor importante en la cadena del suministro, del que se puede determinar y mantener el tamaño óptimo de las reservas. Todo inventario debe permitir el orden del almacenamiento y el desarrollo de una actividad coherente; además, el proceso es necesario para poder monitorear continuamente los recursos. Dentro del control que permita ayudar en una revisión de recursos e implementar estrategias que evalúen la mercadería correctamente. Como tal, existen beneficios al momento de ejecutar eficientemente un inventario: control de la mercancía, utilización de la economía, proyección de ventas, reducción de costos, maximización de control, mejoramiento del flujo de efectivo, detección de mercadería estancada y minimización de costo

La calidad de los suministros implica una serie de ventajas para la organización que lo implementa adecuadamente y la rentabilidad es la que apunta mayormente a la competitividad que es imprescindible en su aplicación (Henríquez et al., 2018).

Cada sistema de calidad debe estar enfocado a cumplir determinados estándares a lo largo de los suministros y que involucra el desarrollo de una sucesión de acciones que debe ser aplicado para evitar situaciones organizacionales. Loo y Romero (2020) el sistema de calidad es también considerado como un filtro de seguridad y del que se debe conocer al proveedor y que dicho saber debe permitir dar alertar a las posibles faltas de insumo. Es decir, que una calidad de suministros está basada en hechos reales y no es subjetivo.

Los costos y eficacia en el abastecimiento, se determina para poder identificar de manera eficaz cada punto financiero y poder alcanzar la meta. En el análisis de coste – eficacia se evalúa el proceso y se contrasta el programa con base a la eficiencia económica; del que puede confrontarse a través de diversas alternativas en que se elige la adecuada (Ventoso, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Fue básica, pura porque se buscó ampliar el saber de un contexto real para aportar a futuras investigaciones. Según Hernández (2018) indica que está vinculada con la investigación científica para desarrollar el descubrimiento de una situación.

El enfoque establecido fue el cuantitativo, porque se midió la relación de los conceptos de este estudio y a su vez se obtuvo información relevante mediante los gráficos estadísticos. Para Baena (2014) es una base de recolección de datos para comprobar a través de la numeración y estadística que se establece por el comportamiento de patrones.

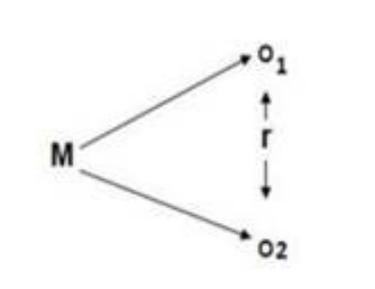
##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se trató de un diseño no experimental, porque su manipulación no se dió para resolver la investigación y estuvo enfocado en los fenómenos dentro del contexto. Quecedo y Castaño (2020) manifiesta que todo el proceso se realizado bajo el índice de observar al individuo o a la situación evidenciada. Fue transversal, al observarse a un grupo de individuos recopilar los datos en un momento dado y asimismo, medir otras características. Y fue descriptiva correlacional porque se midió las variables, para comparar el comportamiento de las situaciones.

Para esto, se realiza una representación del diseño:

#### Figura 1.

Esquema de investigación.



Su interpretación se detalla a continuación:

M: muestra de los trabajadores sanitarios de la entidad de salud pública,

V1: gestión administrativa

V2: abastecimiento hospitalario

r: relación de las variables estudiadas

### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: es un proceso administrativo que involucra un grado de exigencia en el progreso de las funciones que se trabajan en equipo como: planificación, organización, coordinación, dirección y control de la entidad; con la finalidad que su gerencia sea mejor y en los que también se encuentra orientado los recursos materiales, financieros y humanos para lograr las metas y objetivos (Peña & Milligan, 2022).

Definición operacional: La definición operacional estuvo dada por la planificación, organización, dirección y control y se estableció un cuestionario con 20 ítems, dentro de una escala de Likert.

Dimensión 1: planificación

Indicadores: estrategias, acciones y desempeño

Dimensión 2: organización

Indicadores: medición, productividad y herramientas

Dimensión 3: dirección

Indicadores: satisfacción, cumplimiento y eficacia

Dimensión 4: control

Indicadores: costos, evaluación y revisión

Escala de medición: ordinal de tipo Likert.

Variable 2: abastecimiento hospitalario

Definición conceptual: es una acción y efecto de proveer a alguien lo que necesita, y se puede dar al consumidor, organización, entidad (Manzano et al., 2018).

Definición operacional: La definición operacional estuvo definida por las dimensiones: suministro, gestión de inventarios, calidad de los suministros y costos y eficacia y establecida por un cuestionario realizado con 20 preguntas que determinaron la medición de la variable.

Dimensión 1: suministro

Indicadores: calidad, productividad y costos.

Dimensión 2: gestión de inventario

Indicadores: rotación de inventario, precio de inventario y mercancía disponible.

Dimensión 3: calidad de los suministros

Indicadores: seguro, oportuno y sistemático.

Dimensión 4: costos y eficiencia

Indicadores: costo, producción y gastos

Escala de medición: ordinal, de tipo Likert

### 3.3. Población y unidad de análisis

#### 3.3.1 Población

Estuvo conformado por el universo de 50 funcionarios que laboran en la entidad de salud estatal y del que se consideran trabajadores del área administrativa y de abastecimiento.

#### Tabla 1.

Población de Centro de Salud Pública.

N° funcionarios	Entidad
50	Centro de salud pública

**Nota:** Entidad de salud pública del Ecuador, 2023.

#### Unidad de análisis

50 funcionarios de la entidad de salud pública del Ecuador

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Se aplicó la encuesta con la finalidad de que se obtenga información para poder resolver la problemática evidenciada en este estudio, esta técnica estuvo constituida por ambas variables. Para Padua (2018) la técnica es una herramienta definida para la recolección de datos.

#### **Instrumento**

El instrumento fue lo que se aplicó a los participantes de esta investigación, con el objetivo de precisar los datos que represente cada una de las preguntas. Del cual estuvo constituida por dos variables, cada una posee cuatro dimensiones y doce indicadores para descubrir la asociación o falencia de los conceptos y se basará en la medición de siempre= 5, casi siempre= 4, a veces= 3, casi nunca= 2 y nunca= 1.

#### **Validez**

La validez de este estudio fue de contenido y se basó en el juicio de tres expertos que están enfocados con el tema de investigación. Como tal, validados por los expertos, que también procedieron a ser rigurosos en la revisión de cada pregunta y por lo tanto, cada ítem fue evaluado de acuerdo al análisis de cada uno de ellos.

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento gestión administrativa se dio mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.814 asimismo, el abastecimiento respondió a 0.791 y del cual, mostró una fiabilidad en los cuestionarios aplicados a la población.

### **3.5 Procedimientos**

Se remitió un documento a la Gerencia del hospital solicitando la implementación de instrumentos de evaluación a los empleados del centro de salud. Después de obtener la aprobación, se aplicaron los instrumentos, previa explicación de que las respuestas eran voluntarias y no afectarían la gestión administrativa ni al suministro. Por último, los datos recopilados se introdujeron en Excel para su tabulación y análisis.

### **3.6 Método de análisis de datos**

A partir de la muestra seleccionada para este estudio, se recolectaron los datos proporcionados por los empleados del hospital y se organizaron en una base de datos por variables. Luego, se ingresaron los datos en el programa Excel para obtener respuestas para cada ítem. Posteriormente, se utilizó el software estadístico SPSS 26 para realizar análisis adicionales, como tablas cruzadas que mostraron la correlación entre variables y dimensiones. Se calculó el estadístico de Rho de Spearman para determinar la existencia de una relación significativa en relación al problema planteado.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los principios que se aplicaron en esta investigación son el de honestidad, confiabilidad y consentimiento informado.

Honestidad. – el participante tuvo dependencia total para contestar el cuestionario y también se intentó que el individuo consiga un nivel de autoconciencia.

Confiabilidad. – El respeto al individuo que pertenece al conjunto encuestado en no presentar la nómina de los ciudadanos en este estudio.

Consentimiento informado. - el sujeto se comprometió voluntariamente a ser participante, siendo consiente de derechos y responsabilidades.

El contenido, la estructura y el contexto se constituyeron como se posee en los criterios establecidos por la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

Objetivo general: Establecer la relación de la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

**Tabla 2.**

*Variable Gestión Administrativa\*Variable Abastecimiento hospitalario*

		Variable Abastecimiento hospitalario		
		Medio	Bajo	Total
Variable Gestión Administrativa	Regular	8 16,0%	6 12,0%	14 28,0%
	Eficiente	11 22,0%	25 50,0%	36 72,0%
	Total	19 38,0%	31 62,0%	50 100,0%

Nota. Obtenido de cuestionario

La Tabla 2, muestra la relación entre la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario en Durán en 2023. Destaca que en la categoría de abastecimiento hospitalario "Medio", la gestión administrativa eficiente representa el 22,0% de los casos, mientras que en la categoría "Bajo" esta cifra aumenta significativamente a un 50,0%. Esto indica que una gestión administrativa más eficiente está asociada con un mejor abastecimiento hospitalario.

Objetivo específico 1: Analizar la relación entre la planificación y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

**Tabla 3.**

*Dimensión planificación\*Variable Abastecimiento hospitalario*

		<b>Variable Abastecimiento hospitalario</b>		
		<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Total</b>
<b>Dimensión Planificación</b>	<b>Regular</b>	8 16,0%	3 6,0%	11 22,0%
	<b>Eficiente</b>	11 22,0%	28 56,0%	39 78,0%
	<b>Total</b>	19 38,0%	31 62,0%	50 100,0%

Nota. Obtenido de cuestionario

La Tabla 3, proporciona información relevante sobre la relación entre la dimensión de planificación y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023, en línea con el objetivo específico de análisis establecido. Se observa que en la categoría de abastecimiento hospitalario "Medio", la dimensión de planificación eficiente representa el 22,0% de los casos, mientras que en la categoría "Bajo" esta cifra aumenta considerablemente a un 56,0%. Estos resultados indican que una mayor eficiencia en la planificación está asociada con un mejor abastecimiento hospitalario en Durán.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre organización y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

**Tabla 4.**

*Organización\*Variable Abastecimiento hospitalario*

		<b>Variable Abastecimiento hospitalario</b>		
		<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Total</b>
<b>Dimensión Organización</b>	<b>Regular</b>	10 20,0%	12 24,0%	22 44,0%
	<b>Eficiente</b>	9 18,0%	19 38,0%	28 56,0%
<b>Total</b>		19 38,0%	31 62,0%	50 100,0%

Nota. Obtenido de cuestionario

De la Tabla 4, se destaca que en la categoría de abastecimiento hospitalario "Medio", la organización regular representa el 20,0% de los casos, mientras que en la categoría "Bajo" esta cifra aumenta significativamente a un 24,0%. Por otro lado, la organización eficiente contribuye con el 18,0% de los casos en la categoría "Medio" y el 38,0% en la categoría "Bajo". Estos resultados señalan que una mayor eficiencia en la organización está asociada con un mejor abastecimiento hospitalario en Durán. Por lo tanto, se subraya la importancia de mejorar la organización en la gestión hospitalaria para asegurar un adecuado abastecimiento en el hospital en estudio.

Objetivo específico 3: Indicar la relación entre dirección y abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

**Tabla 5.**

*dimensión dirección\*Variable Abastecimiento hospitalario*

		<b>Variable Abastecimiento hospitalario</b>		
		<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Total</b>
<b>Dimensión Dirección</b>	<b>Ineficiente</b>	1 2,0%	1 2,0%	2 4,0%
	<b>Regular</b>	16 32,0%	26 52,0%	42 84,0%
	<b>Eficiente</b>	2 4,0%	4 8,0%	6 12,0%
	<b>Total</b>	19 38,0%	31 62,0%	50 100,0%

Nota. Obtenido de cuestionario

De la Tabla 5, se observa que la dirección ineficiente representa el 2,0% de los casos, mientras que en la categoría "Bajo" también representa el 2,0%. Por otro lado, la dirección regular contribuye con el 32,0% de los casos en la categoría "Medio" y el 52,0% en la categoría "Bajo". Además, la dirección eficiente representa el 4,0% de los casos en la categoría "Medio" y el 8,0% en la categoría "Bajo". Estos resultados indican que una dirección más regular y eficiente está asociada con un mejor abastecimiento hospitalario en Durán.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre control y abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

**Tabla 6.**

*Dimensión control \*Variable Abastecimiento hospitalario*

		<b>Variable Abastecimiento hospitalario</b>		
		<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Total</b>
<b>Dimensión Control</b>	<b>Regular</b>	5 10,0%	3 6,0%	8 16,0%
	<b>Eficiente</b>	14 28,0%	28 56,0%	42 84,0%
		<b>Total</b>	19 38,0%	31 62,0%

Nota. Obtenido de cuestionario

De la Tabla 6, se observa que el control regular representa el 10,0% de los casos, mientras que en la categoría "Bajo" esta cifra es del 6,0%. Por otro lado, el control eficiente contribuye con el 28,0% de los casos en la categoría "Medio" y el 56,0% en la categoría "Bajo". Estos resultados indican que un mayor control eficiente está asociado con un mejor abastecimiento hospitalario en Durán. Por lo tanto, se destaca la importancia de implementar un control adecuado en la gestión hospitalaria para asegurar un óptimo abastecimiento en el hospital del estudio.

## Prueba de Normalidad

Hipótesis de normalidad:

**H1:** Si el nivel de significancia es igual o superior a 0.05, se concluye que el comportamiento de la variable se ajusta a una distribución normal.

**Ho:** Si el nivel de significancia es inferior a 0.05, se descarta la hipótesis de que el comportamiento de la variable sigue una distribución normal.

### Tabla 7.

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
	o		
<b>Gestión administrativa</b>	.331	50	<b>.013</b>
<b>Abastecimiento hospitalario</b>	.314	50	<b>.013</b>

*Nota.* Obtenido de cuestionarios.

En la tabla 7 se presentan los resultados de la prueba de normalidad realizada para las variables "Gestión administrativa" y "Abastecimiento hospitalario". Ambas variables mostraron un estadístico de prueba de Kolmogórov-Smirnov de .331 y .314 respectivamente, con un valor de p de .013 para ambas variables. Esto respalda la pertinencia de utilizar la rho de Spearman para estudiar la relación entre las variables.

### **Demostración de hipótesis general:**

**H<sub>1</sub>:** La gestión administrativa se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

### **Tabla 8.**

#### *Contrastación de la hipótesis general*

<b>Rho de Spearman</b>		<b>Abastecimiento hospitalario</b>
<b>Gestión administrativa</b>	Coeficiente de correlación	<b>.557*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>.023</b>
	N	<b>50</b>

\*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

*Nota.* Obtenido de datos de cuestionarios.

La tabla 8, muestra que la rho de Spearman obtenido fue de .557, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. El valor p asociado a la correlación fue de .023, es estadísticamente significativa a un nivel de significancia del 0.05 (bilateral). Estos hallazgos respaldan la hipótesis H<sub>1</sub>, infiriendo que existe una asociación significativa y moderada entre la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023.

### **Demostración hipótesis específica 1:**

**H<sub>11</sub>:** La planificación se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

**H<sub>0</sub>:** La planificación no se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

### **Tabla 9.**

*Contrastación de la hipótesis específica 1*

<b>Rho de Spearman</b>		<b>Abastecimiento hospitalario</b>
<b>Planificación</b>	Coeficiente de correlación	<b>.664*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>.034</b>
	N	<b>50</b>

\*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

*Nota.* Obtenido de datos de cuestionarios.

La tabla 9 muestra que la rho de Spearman obtenida fue de .664, indicando una correlación positiva moderada entre ambas variables. Además, el valor p asociado a la correlación fue de .034, lo que indica estadísticamente un nivel de significancia del 0.05 (bilateral). Estos resultados respaldan la hipótesis **H<sub>11</sub>** y sugieren que existe una asociación significativa y moderada entre la planificación y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023.

## Demostración hipótesis específica 2:

**H<sub>12</sub>**: La organización se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

**H<sub>0</sub>**: La organización no se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

**Tabla 10.**

*Contrastación de la hipótesis específica 2*

Rho de Spearman		Abastecimiento hospitalario
Organización	Coefficiente de correlación	.711*
	Sig. (bilateral)	.001
	N	50

\*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

*Nota.* Obtenido de datos de cuestionarios.

La tabla 10 muestra que la rho de Spearman obtenido fue de .711, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Además, el valor p asociado a la correlación fue de .001, indicando que estadísticamente significativa a un nivel de significancia del 0.05 (bilateral). Estos resultados respaldan la hipótesis **H<sub>12</sub>** y sugieren que existe una asociación significativa fuerte entre la organización y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023.

### Demostración hipótesis específica 3:

$H_{i3}$ : La dirección se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

$H_o$ : La dirección no se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

**Tabla 11.**

*Contrastación de la hipótesis específica 2*

Rho de Spearman		Abastecimiento hospitalario
Dirección	Coefficiente de correlación	.720*
	Sig. (bilateral)	.002
	N	50

\*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

*Nota.* Obtenido de datos de cuestionarios.

La tabla 11 presenta una rho de Spearman de .720, indicando una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Además, la significancia fue de .002, lo que indicando que es estadísticamente significativo a un nivel del 0.05 (bilateral). Estos resultados respaldan la hipótesis  $H_{i3}$  y sugieren que existe una asociación significativa entre la dirección y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023.

#### **Demostración hipótesis específica 4:**

**H<sub>14</sub>:** El control se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

**H<sub>0</sub>:** El control no se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.

#### **Tabla 12.**

*Contrastación de la hipótesis específica 4*

<b>Rho de Spearman</b>		<b>Abastecimiento hospitalario</b>
<b>Control</b>	Coeficiente de correlación	<b>.613*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>.030</b>
	N	<b>50</b>

\*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

La tabla 12 muestra que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de .613, lo cual indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Además, el valor p asociado a la correlación fue de .030, indicando una significación del 0.05 (bilateral). Estos resultados respaldan la hipótesis **H<sub>14</sub>** y sugieren que existe una asociación significativa entre el control y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023.

## V. DISCUSIÓN

En este estudio, el objetivo general fue investigar la relación entre la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario en Durán durante el año 2023. Para lograrlo, se analizaron cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control. Estos aspectos clave de la gestión administrativa fueron evaluados en relación a su asociación con el abastecimiento hospitalario. A continuación, se discutirán los hallazgos obtenidos y su relevancia para comprender la dinámica y eficiencia del abastecimiento hospitalario en Durán.

En lo que respecta al objetivo general: Establecer la relación de la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023. La Tabla 2, muestra la relación entre la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario en Durán en 2023. Destaca que en la categoría de abastecimiento hospitalario "Medio", la gestión administrativa eficiente representa el 22,0% de los casos, mientras que en la categoría "Bajo" esta cifra aumenta significativamente a un 50,0%. Esto indica que una gestión administrativa más eficiente está asociada con un mejor abastecimiento hospitalario. Estos hallazgos resaltan la importancia de mejorar la gestión administrativa para garantizar un abastecimiento óptimo en los hospitales de Durán, así mismo, la tabla 8, muestra que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de .557, indicando una correlación positiva moderada entre ambas variables. Además, el valor p asociado a la correlación fue de .023, lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa a un nivel de significancia del 0.05 (bilateral). Estos hallazgos respaldan la hipótesis H1, infiriendo que existe una asociación significativa y moderada entre la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023. Esto se corrobora con el estudio de Trigos et al (2023) desarrollado en el Perú e indicó que se alcanzó un valor de  $\rho = 0.282$  y de significancia 0.001, manifestando una correlación baja para la organización e insumos hospitalarios. Dicho esto, se hace énfasis en promover una gestión logística con la finalidad de asegurar el abastecimiento a las unidades operativas dentro del plazo establecido y que los gastos no sean innecesarios; sino en optimizar toda gestión. También con el de Hernández y Laguna (2023) sostiene que el 45% de los establecimientos sanitarios poseen una mala organización, al momento de determinar los hospitales que requieren

abastecerse de fármacos, materiales y personal; lo cual, concluye que la sección de organizar la distribución de los insumos está por debajo del valor aceptable y que la experiencia en estos casos es fundamental. La teoría que sustenta a la gestión administrativa se establece la de Chiavenato (1979) que consiste en una serie de acciones donde intervienen todos los organismos para la realización de los procedimientos dentro de una entidad y sus actividades se aplican mediante las fases del proceso administrativo; como tal sus cuatros componentes son fundamentales para lograr las metas propuestas.

En lo que se refiere al objetivo específico 1: Analizar la relación entre la planificación y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023. La Tabla 3, proporciona información relevante sobre la relación entre la dimensión de planificación y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023, en línea con el objetivo específico de análisis establecido. Se observa que en la categoría de abastecimiento hospitalario "Medio", la dimensión de planificación eficiente representa el 22,0% de los casos, mientras que en la categoría "Bajo" esta cifra aumenta considerablemente a un 56,0%. Estos resultados indican que una mayor eficiencia en la planificación está asociada con un mejor abastecimiento hospitalario en Durán, así mismo, la tabla 9 muestra que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de .664, indicando una correlación positiva moderada entre ambas variables. Además, el valor p asociado a la correlación fue de .034, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa a un nivel de significancia del 0.05 (bilateral). Estos resultados respaldan la hipótesis  $H_{11}$  y sugieren que existe una asociación significativa y moderada entre la planificación y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023. Esto se alinea con el estudio de, Esteves et al (2022) en su libro publicado en Argentina, manifiesta que el control interno alcanza un 63% relacionado a la gestión y 95% en el abastecimiento para cumplir con las necesidades de los hospitales; sobre ello se puntualiza que cada vez que existe un control en los procedimientos se debe considerar la eficacia con la que es entregado los suministros. En esta línea, Romero (2022) en su investigación en Ecuador señala que, el 62% del personal del área de salud no se encuentra direccionado correctamente en sus funciones y de tal forma, los procedimientos implementados no están siendo enfocados a mejorar el abastecimiento

hospitalario. Concluyendo que la dirección dada para el individuo se debe ejecutar dentro de los factores externos e internos y fortaleciendo a la toma de decisiones. como se perfilan los planes y programas de la organización; es decir, planear es decidir las acciones que se deben ejecutar posteriormente para considerar alternativas que puedan mejorar a la empresa. Por otra parte, brinda desarrollar los objetivos dentro de un plazo establecido, dentro de la coherencia, responsabilidad y suministros necesarios dentro de lo establecido; es necesario indicar que la disciplina y el orden permiten cumplir las normas planificadas en cada tarea (Peña et al., 2022).

En lo que se refiere al objetivo específico 2: Establecer la relación entre organización y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023, la Tabla 4, se destaca que en la categoría de abastecimiento hospitalario "Medio", la organización regular representa el 20,0% de los casos, mientras que en la categoría "Bajo" esta cifra aumenta significativamente a un 24,0%. Por otro lado, la organización eficiente contribuye con el 18,0% de los casos en la categoría "Medio" y el 38,0% en la categoría "Bajo". Estos resultados señalan que una mayor eficiencia en la organización está asociada con un mejor abastecimiento hospitalario en Durán. Por lo tanto, se subraya la importancia de mejorar la organización en la gestión hospitalaria para asegurar un adecuado abastecimiento en el hospital en estudio, así mismo, La tabla 10 muestra que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de .711, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Además, el valor p asociado a la correlación fue de .001, indicando que la correlación es estadísticamente significativa a un nivel de significancia del 0.05 (bilateral). Estos resultados respaldan la hipótesis  $H_{12}$  y sugieren que existe una asociación significativa fuerte entre la organización y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023. Esto se alinea con el trabajo de Mori (2022) en su investigación realizada en Perú, se determinó una relación positiva muy alta, con el valor de Spearman 0.986 y una significancia de 0.000 aceptando la hipótesis de estudio. Concluyendo un abastecimiento regulatorio del 61% en los hospitales con una gestión administrativa del 46% estableciendo que la parte administrativa influye en el abastecimiento de los recursos hospitalarios. Como tal, se debe ocupar en los procesos de gestión para poder cubrir las necesidades del hospital. Para Vargas

(2022) en su artículo desarrollado en Colombia, los valores evidenciados fueron un Rho de Spearman 0.802 con una correspondencia positiva débil y un valor de  $p=0.001$ ; del que se concluye una relación entre la parte administrativa y el suministro hospitalario. Es decir, se deben establecer estrategias administrativas que puedan generar rapidez en los procesos de cubrir los medicamentos en el hospital; además, es importante manifestar que la logística empleada en el centro médico debe llevar a un control y distribución de fármacos correcto. la dirección constituye un procedimiento dinámico y socialmente activo, del que parte la esencia de las relaciones interpersonales entre los demás individuos, para poder desempeñar las funciones necesarias hacia el objetivo (Alarcón et al., 2020). El direccionamiento que otorga la entidad consiste en realizar labores de supervisión, comunicación eficaz entre los colaboradores, contribuir al logro, motivación, delegación y liderazgo (Esquivel, 2020).

En lo que se refiere al objetivo específico 3: Indicar la relación entre dirección y abastecimiento hospitalario de Durán, 2023. la Tabla 5, se observa que la dirección ineficiente representa el 2,0% de los casos, mientras que en la categoría "Bajo" también representa el 2,0%. Por otro lado, la dirección regular contribuye con el 32,0% de los casos en la categoría "Medio" y el 52,0% en la categoría "Bajo". Además, la dirección eficiente representa el 4,0% de los casos en la categoría "Medio" y el 8,0% en la categoría "Bajo". Estos resultados indican que una dirección más regular y eficiente está asociada con un mejor abastecimiento hospitalario en Durán, así mismo, la tabla 11 presenta un coeficiente de correlación de Spearman de .720, indicando una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Además, el valor  $p$  asociado a la correlación fue de .002, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa a un nivel de significancia del 0.05 (bilateral). Estos resultados respaldan la hipótesis  $H_{i3}$  y sugieren que existe una asociación significativa entre la dirección y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023, esto se alinea con el estudio de Martínez (2022) en su publicación realizada en México, sostiene que posee una correlación positiva débil con el valor de rho de Spearman 0.721 entre los procedimientos administrativos y provisiones médicas. Concluyendo que más del 50% de los hospitales no se abastecen con los insumos que poseen y que el manejo de las bodegas no se procede la supervisión adecuada

para un inventario real. Es importante considerar que se debe optimizar los recursos con la existencia de control financiero y sanitario, así mismo, Flores (2021) en su artículo establecido en Perú adquirió como resultado de rho de Spearman 0.815 dando una similitud positiva moderada y un valor de significancia de 0.001 del que acepta la hipótesis de investigación. Concluyendo la relación de la gestión administrativa y el sistema de abastecimiento y basado a esto, se hace énfasis en los procedimientos de los programas de entrega de fármacos, gestión de adquisiciones y administración en el servicio hospitalario. Para la conceptualización del abastecimiento hospitalario, Mesa y Salazar (2020) sostiene que abastecer hace referencia a un control y seguimiento del producto o servicio desde el inicio hasta la entrega de los suministros. Existen procedimientos que poseen pocas fases de transformación y gestión que no requiere de mayor complicación. Sin embargo, la cadena de insumos se expande con mucha rapidez que puede aumentar la cantidad de los agentes (consumidor + organización + proveedores) (Manzano et al., 2018).

En lo que respecta al objetivo específico 4: Establecer la relación entre control y abastecimiento hospitalario de Durán, 2023. La Tabla 6, se observa que el control regular representa el 10,0% de los casos, mientras que en la categoría "Bajo" esta cifra es del 6,0%. Por otro lado, el control eficiente contribuye con el 28,0% de los casos en la categoría "Medio" y el 56,0% en la categoría "Bajo". Estos resultados indican que un mayor control eficiente está asociado con un mejor abastecimiento hospitalario en Durán. Por lo tanto, se destaca la importancia de implementar un control adecuado en la gestión hospitalaria para asegurar un óptimo abastecimiento en el hospital del estudio, así mismo, la tabla 11 presenta un coeficiente de correlación de Spearman de .720, indicando una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Además, el valor p asociado a la correlación fue de .002, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa a un nivel de significancia del 0.05 (bilateral). Estos resultados respaldan la hipótesis  $H_{i3}$  y sugieren que existe una asociación significativa entre la dirección y el abastecimiento hospitalario en Durán en el año 2023. Esto se alinea con el trabajo de Flores (2021) en su artículo establecido en Perú adquirió como resultado de rho de Spearman 0.815 dando una similitud positiva moderada y un valor de significancia de 0.001 del que acepta la

hipótesis de investigación. Concluyendo la relación de la gestión administrativa y el sistema de abastecimiento y basado a esto, se hace énfasis en los procedimientos de los programas de entrega de fármacos, gestión de adquisiciones y administración en el servicio hospitalario, así mismo, Cruz y Delgado (2020) en su publicación de Ecuador, sostiene que el 60% de las gestiones realizadas para abastecer los hospitales se quedan en procedimientos; porque la crisis económica, políticas y el impacto social influyen en la administración. En este sentido los valores alcanzados son:  $\rho = 0.805$  y  $p = 0.001$ ; el primero obtiene una correlación moderada y la segunda se acepta la hipótesis de estudio. Como tal, los factores externos impactan en el abastecimiento de los insumos de la unidad médica y que se deben tomar acciones para arreglar los conflictos administrativos. Alineándose, Asca et al (2020) en su publicación manifiesta que la rho de Spearman identificado por el 0.800 manifestando una correspondencia positiva media y determinando la incidencia entre los procesos administrativos y provisiones hospitalarias. Del que se da como conclusión procesos mal coordinados, mal enfoque en las estrategias para las compras, escasa motivación al empleado y retrasos en la adquisición de suministros y que estos factores son los que ocasionan atrasos para cubrir las necesidades de los hospitales. Espinoza et al (2020) en su artículo indica que, el 48.62% se lleva a cabo regularmente los procedimientos administrativos debido a los conflictos que se generan por el déficit conocimiento en los procesos para ejecutar las compras de insumos; mientras el 34.7% sostiene la falta de recursos hacia el cubrimiento de la liquidación de los provisos y como tal, las unidades de salud se ven en conflicto con los usuarios por la falta de insumos. La rho de Spearman alcanza un 0.720 correlación positiva débil. Para Márquez et al (2018) en su trabajo realizado en México se obtuvo una rho de Spearman de 0.758 considerado como correlación positiva débil y a su vez la aceptación de las hipótesis de estudio, determinando una relación existente de las variables de este trabajo. Por consiguiente, planificar adecuadamente los recursos, materiales e insumos de medicamentos para cubrir las falencias en los hospitales, es el primer paso que deben realizar las unidades operativas para contribuir a una gestión de calidad. Por otro lado, Figueroa et al (2018) desarrollada en Colombia, manifiesta que existe una correlación positiva moderada con la rho de Spearman de 0.800 y en la comprobación de hipótesis, se acepta la de estudio  $p=0.001$ . Concluyendo

que, planificar es un instrumento que puede mostrar las limitantes que posee la entidad ya sea de manera física, monetaria y tecnológica; además que, la planificación va a permitir considerar una mayor adaptabilidad a los sistemas logísticos para poder satisfacer al centro médico con medicamentos. Calcular las necesidades de la entidad: esto va a permitir que los altos mandos puedan realizar un seguimiento en los sitios operativos de compra, venta, balances por cobrar y cálculos por costear. Asimismo, calcule el lapso de los ingresos y salidas que se debe conocer el tiempo que ha transcurrido entre la entrega del producto hasta el nuevo pedido y por último, planifique las necesidades de la organización y desde ese punto trabajar en los gastos fijos y poder clasificar lo urgente (Mora, 2023).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye, que existe una asociación significativa y moderada entre la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario de Durán en 2023. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.557, con un valor de significancia de 0.023 (bilateral).
2. Se concluye que existe una asociación significativa y moderada entre la planificación y el abastecimiento hospitalario de Durán en 2023. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.664, con un valor de significancia de 0.034 (bilateral).
3. Se concluye que existe una asociación significativa y fuerte entre la organización y el abastecimiento hospitalario de Durán en 2023. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.711, con un valor de significancia de 0.001 (bilateral).
4. Se concluye que existe una asociación significativa y fuerte entre la dirección y el abastecimiento hospitalario de Durán en 2023. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.720, con un valor de significancia de 0.002 (bilateral).
5. Se concluye que existe una asociación significativa y moderada entre el control y el abastecimiento hospitalario de Durán en 2023. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.613, con un valor de significancia de 0.030 (bilateral).

## VII. RECOMENDACIONES

Al departamento de planificación: Mejorar la planificación hospitalaria: Se recomienda implementar estrategias efectivas de planificación que aseguren una gestión óptima de los recursos y suministros en el nuevo hospital de Durán.

A la jefatura de operaciones: Fortalecer la organización interna, ya que es fundamental mejorar la estructura organizativa, los procesos internos y la coordinación entre los diferentes departamentos y áreas de los hospitales para garantizar una gestión eficiente del abastecimiento.

A la dirección general del hospital: Potenciar el liderazgo y la dirección efectiva: ya que, al fortalecer el liderazgo y la capacidad directiva en los hospitales de Durán, promoviendo una dirección efectiva que impulse una gestión adecuada del abastecimiento y asegure la disponibilidad oportuna de recursos.

Al departamento de control de gestión: Implementar sistemas de control eficientes; ya que al establecer sistemas de control rigurosos y eficientes que permitan supervisar y evaluar de manera efectiva el proceso de abastecimiento, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y la optimización de los recursos.

Al departamento de capacitación y desarrollo: Fomentar la capacitación y actualización del personal; ya que es esencial invertir en la formación continua del personal, brindando las herramientas y conocimientos necesarios para una gestión eficiente y una toma de decisiones informada.

## REFERENCIAS

- Alarcón, R., Salvador, Y., & Pérez, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6). [https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000600411](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600411)
- Alonso, E. (2022). *Muestra de investigación*.
- Arguello, A., Llumiguano, M., & Gavilánes, C. (2020). *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. Infinite Study.
- Asca, P., Solís, M., Ramos, O., & Espinoza, R. (2020). Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018. *NNOVA Research Journal*, 5(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1581>
- Baena, G. (2014). *Metodoogía de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Calatayud, A. (2019). *Cadena de suministro 4.0*. Inter-American Development Bank.
- Campos, J. (2019). Desempeño de las cadenas de suministro en un contexto de red. *Entramado*, 15(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5431>
- Castillo, M., Arias, V., & Rojas, D. (2018). Propuesta de control interno en el proceso de suministro de insumo en el servicio de urgencias de un hospital. <https://doi.org/https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2266/1/Maira%20Alejandra%20Castillo%20Mazo.pdf>
- Chiavenato, I. (1979). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Asamblea Nacional. Decreto ejecutivo*.
- Cruz, T., & Delgado, J. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020. *Revista Ciencia Latina*. <https://doi.org/https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148/176>
- Dirección Nacional de Calidad, Seguridad del Paciente y Control Sanitario. (2019). <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-seguridad-del-paciente-y-control-sanitario/>

- Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública.*, 46(4). <https://doi.org/https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Esquivel, M. (2020). Las cuatro dimensiones de una empresa de impacto.
- Esteves, A., Cueva, R., León, G., Pozo, R., & Caja, C. (2022). *Control interno y el abastecimiento de medicamentos en el área de farmacia del centro de salud de Zárate.* <https://doi.org/file:///C:/Users/Hp/Downloads/libro%20control%20interno%20y%20abastecimiento.pdf>
- Estrada, E. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* . [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4629](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629)
- Figuroa, L., Aguirre, S., Wilches, M., & Romero, D. (2018). Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla. *Scientia Et Technica*, 21(4). <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/849/84950881004.pdf>
- Flores, D. (2021). Sistema de abastecimiento se relaciona con la gestión administrativa en la Unidad de Logística de la Unidad Ejecutora 403 Red de Salud Leoncio Prado, 2019. *Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA).* <https://doi.org/http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3120>
- Gutierrez, M., Narváez, C., & Ormaza, J. (2020). Control interno permanente en la administración de los inventarios. <https://doi.org/DOI 10.35381/cm.v6i2.381>
- Henríquez, G., Cardona, D., Patermina, C., & León, Á. (2018). Medición para cadenas de suministro bajo indicadores claves de desempeño. *Dictamen Libre.* <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.23.5147>
- Hernández, E., & Laguna, E. (2023). Organización logística e insumos hospitalarios. <https://doi.org/http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/jspui/bitstream/RepoFi/18226/8/Tesis.pdf>
- Hill, M. (2022). La importancia de la gestión administrativa. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 24(2). <https://doi.org/http://portal.amelica.org/ameli/journal/341/3413160012/>
- Loor, H., & Romero, J. (2020). Impacto de la cadena de suministro en el desempeño organizacional . *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(7). <https://doi.org/https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/48>

- López, A. (2022). *El líder y el trabajo en equipo*. Ediciones Servicop.
- Machado, J. (2022). Salud promete que hospitales estarán abastecidos en un 85% hasta finales de 2022. *Sociedad*. <https://doi.org/https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/ministerio-salud-promete-hospitales-abastecidos/>
- Manchay, A. (2022). Gestión moderna para una administración efectiva. *Revista de investigación en ciencias administrativas y sociales, Ñeque investigaciones.*, 5(11). [https://doi.org/ https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.70](https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.70)
- Manrique, M., Teves, J., & Taco, A. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 88(24). <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Manzano, O., Auguste, A., Alfaro, L., & Artana, D. (2018). *¿Socios o acreedores? Atracción de inversión extranjera y desarrollo productivo*. Inter-American Development Bank.
- Márques, M., Negrin, E., Hernández, A., & Medina, A. (2018). Planificación de medicamentos y materiales de insumos médicos en instituciones hospitalarios. *Gestión y Política Pública*. <https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v26nspe/1405-1079-gpp-26-spe-00079.pdf>
- Martínez, C. (2022). Análisis de los procesos de gestión de los insumos médicos de uso común en los servicios del hospital. *Centro de investigaciones y estudio de salud*. <https://doi.org/https://repositorio.unan.edu.ni/17701/1/t1182.pdf>
- Mesa, J., & Salazar, H. (2020). Sistema de gestión de abastecimiento. *Revista. Espacios*, 41(47). <https://doi.org/DOI: 10.48082/espacios-a20v41n47p17>
- Mora, L. (2023). *Gestión logística integral - 3ra edición*. Ecoe Ediciones.
- Mori, S. (2022). *Gestión hospitalaria y abastecimiento de bienes y servicios en el hospital II-2*. Tarapoto. Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97920>
- Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación*. FCE - Fondo de Cultura Económica.
- Peña, D., & Milligan, K. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial. *Ciencias Económicas y Empresariales.*, 8(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>

- Peña, D., Sánchez, M., & Sacan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo. Editorial Saberes del Conocimiento*. <https://doi.org/0.26820/recimundo/6>
- Pimento, J. (2019). *Las transformaciones de la administración pública y del derecho administrativo*. Universidad Externado de Colombia.
- Quecedo, R., & Castañeda, C. (2020). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*(14). <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Ramió, C., Criado, I., Campos, C., & Cotino, L. (2021). *Administración digital e innovación pública*. INAP.
- Repetto, M. (2021). *Teoría de las Restricciones para analizar los sistemas*. CP67.
- Rodríguez, A., & Peñafiel, J. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM. *Ciencias Económicas y Empresariales* .
- Romero, H. (2022). Dirección y abastecimiento de medicamentos en la red de salud pública. *Unitec*. <https://doi.org/https://repositorio.unitec.edu/bitstream/handle/123456789/12297/Sistema%20de%20inventario%20y%20abastecimiento%20de%20medicamentos%20en%20la%20red%20de%20salud%20p%C3%ABblica%20del%20Distrito%20Central.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad. *Ciencias económicas y empresariales*, 8(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Toro, F. (2023). *Costos Y Presupuestos Con Base en Tareas*. Lulu.com.
- Trigoso, J., Guamán, M., Bernedo, D., & Romero, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales* , 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>
- Urgilés, M. (2022). Desarrollo sostenible y su influencia en los procesos de contrataciones públicas. *RECIAMUC*, 6(4). [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(4\).octubre.2022.57-65](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(4).octubre.2022.57-65)
- Vargas, J. (2022). Análisis de la Gestión de Abastecimiento en la Logística Hospitalaria. *Revista Científica. Anfibios*, 5(2).

<https://doi.org/https://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/117/156>

Vargas, J. (2022). Análisis de la Gestión de Abastecimiento en la Logística Hospitalaria. *Revista Científica Anfibios*, 5(2).  
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-6233-0801>

Ventoso, B. (2018). *Importancia del desarrollo costo-eficacia*. 3Ciencias.

Ventura, A. (2020). Gestión administrativa y motivación. *DigitalPublisher CEIT.*, 6(2). <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

Viteri, G., & Assaf, R. (2020). Gestión de requerimientos de insumos médicos para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios. *Revista de Ciencias Sociales y Humanística.*, 4(21).  
<https://doi.org/file:///C:/Users/Hp/Downloads/257-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1025-1-10-20201226.pdf>

## **ANEXOS**

**Anexo 1.** Matriz de consistencia.

Tema de Tesis: Gestión administrativa y abastecimiento del nuevo hospital de Durán, 2023.

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES - DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿Establecer la relación de la gestión administrativa y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>La gestión administrativa se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión administrativa</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p><b>Tipos de investigación:</b></p> <p>Por su finalidad es básica o pura</p> <p>Por su carácter es descriptivo correlacional</p> <p>Por su alcance temporal es transversal</p> <p>Por su naturaleza es de enfoque cuantitativo.</p>
	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Analizar la relación entre la planificación y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023</p> <p>Establecer la relación entre la organización y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023</p> <p>Indicar la relación entre la dirección y el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023</p>	<p><b>ESPECÍFICAS:</b></p> <p>La planificación se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.</p> <p>La organización se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023</p> <p>La dirección se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Abastecimiento hospitalario</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Suministro</p> <p>Gestión de inventario</p> <p>Calidad de los suministros</p>	<p>El diseño de la investigación es:</p> <p>No Experimental</p> <p><b>Población:</b></p> <p>50 trabajadores áreas administrativa y de abastecimiento.</p> <p><b>Muestra censal:</b></p> <p>En número igual a la población.</p> <p>Técnica: Encuesta</p>

	Establecer la relación entre control y abastecimiento hospitalario de Durán, 2023.	El control se asocia con el abastecimiento hospitalario de Durán, 2023	Costo y eficiencia	Instrumento: Cuestionario
--	--	--	--------------------	------------------------------

**Anexo 2.** Matriz de operacionalización.

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Gestión administrativa	Es un proceso administrativo que involucra un grado de exigencia en el progreso de las funciones que se trabajan en equipo como: planificación, organización, coordinación, dirección y control de la entidad. (Peña & Milligan, 2022).	Está definida operacionalmente por las dimensiones planificación, organización, dirección y control y se establece mediante un cuestionario con 20 ítems, dentro de una escala de Likert.	Planificación	Estrategias	Ordinal.
				Acciones	
				Desempeño	
			Organización	Medición	
				Productividad	
				Herramientas	
			Dirección	Satisfacción	
				Cumplimiento	
				Eficacia	
			Control	Costos	
				Evaluación	
				Revisión	
Abastecimiento hospitalario	Es una acción y efecto de proveer a alguien lo que necesita, y se puede dar al consumidor, organización, entidad. (Manzano et al., 2018)	Está definida por suministro, gestión de inventario, calidad de los suministros y costos y eficiencia y establecido en un cuestionario realizado con 20	Suministro	Calidad	Ordinal.
				Productividad	
				Costos	
			Gestión de inventario	Rotación de inventario	
				Precio de inventario	
				Mercancía disponible	
				Seguro	

		preguntas que determinarán la medición de la variable	Calidad de los suministros	Oportuno	
				Sistemático	
			Costos y eficiencia	Costo	
				Producción	
				Gastos	

### Anexo 3. Cartas de autorización

Guayaquil 14 abril de 2023.

Sr.

Dr. Billy Duarte Vaca.

Gerente General del Hospital General.

Enrique Ortega Moreira – Guayaquil.

Asunto: Solicitud para realizar trabajo de investigación.

Saludos Cordiales.

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

Yo, CESAR ALBERTO VELASQUEZ HIDROVO con CI 1307396612, ante usted me presento y expongo lo siguiente: Soy estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, ciclos de estudios de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Piura.

Dentro de mi proyecto he considerado realizar un estudio del aporte de la gestión administrativa y abastecimiento del hospital Enrique Ortega Moreira, razón por la cual, solicito su AUTORIZACION para aplicar el método investigativo CUESTIONARIO al personal del hospital.

Por la atención que sirva darle presente, anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente.

Ing. Cesar Velásquez Hidrovo

Cedula: 1307396612

Correo: [comerlider@hotmail.com](mailto:comerlider@hotmail.com)

([orcid.org/0000-0009-0001-01863372](https://orcid.org/0000-0009-0001-01863372))

Estudiante de Maestría de Gestion Publica – UCV- Piura

*De acuerdo  
por medio del presente  
se ha presentado el  
autorización para  
aprobación por la Universidad  
con carta de firma y  
objetivos a través por  
firma*

*Dr. Billy Duarte Vaca*  
**MEDICO**  
C.I. 091695887  
REG. 10551-09-08-2417-11  
LIBRO 0000-2092 No. 11368



*13/04/2023*

MSP-CZ8S-HGEOM-GERENCIA-2023-001-O-INT

Durán 14 abril de 2023.

Sr.

Ing. Cesar Velásquez Hidrovo

Ciudad.-

Asunto: Respuesta: Solicitud para realizar trabajo de investigación.

En atención al oficio SIN de fecha 14 de abril del 2023, mediante el cual solicita

*"Yo, CESAR ALBERTO VELASQUEZ HIDROVO con CI 1307396612, ante usted me presento y expongo lo siguiente: Soy estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, ciclos de estudios de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Piura.*

*Dentro de mi proyecto he considerado realizar un estudio del aporte de la gestión administrativa y abastecimiento del hospital Enrique Ortega Moreira, razón por la cual, solicito su AUTORIZACIÓN para aplicar el método investigativo CUESTIONARIO al personal del hospital."*

Ante lo requerido, **AUTORIZO** realizar la investigación en mención en nuestra institución.

Atentamente.

Mgs. Billy Duarte Vaca  
Gerente del Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira.

**Anexo 4.** Cuestionario sobre Gestión Administrativa.

Estimado (a) funcionario, el cuestionario tendrá la finalidad investigativa basado en el tema denominado: “Gestión administrativa y abastecimiento del nuevo hospital de Durán, 2023”, del que se busca resolver la problemática del estudio.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

**Variable 1:** gestión administrativa.

Escala valorativa

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

N°	Ítems	5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Planificación</b>						
1	¿Cree usted que la entidad aplica estrategias adecuadas para abastecerse de medicamentos y/o recursos?					
2	¿Crees usted que la entidad implementa estrategias óptimas para ejecutar adecuadamente una gestión administrativa?					
3	¿Cree usted que las acciones dadas por los altos mando dirección a una verdadera gestión administrativa?					
4	¿Cree usted que las acciones ayudan a mejorar el servicio de abastecimiento del hospital?					
5	¿Cree usted que el desempeño del personal es adecuado para la entidad de salud?					
<b>Dimensión: Organización</b>						
1	¿Cree usted que la empresa aplica correctamente la medición de un plan estratégico para abastecerse de medicamentos?					
2	¿Cree usted que la empresa mide a los funcionarios para organizarse administrativamente?					
3	¿Cree usted que los funciones cumple con la productividad que establece la administración?					
4	¿Cree usted que las herramientas brindadas en la organización son adecuadas para el sistema de abastecimiento?					
5	¿Cree usted que las herramientas permiten mejorar el plan organizacional de cada área?					

<b>Dimensión: Dirección</b>					
1	¿Cree usted que los funcionarios se sienten satisfecho con el direccionamiento de los altos mandos?				
2	¿Cree usted que los altos mandos direccionan correctamente en sus funciones a los trabajadores?				
3	¿Cree usted que la administración cumple con las normas establecidas de la entidad?				
4	¿Cree usted que el personal cumple la dirección de abastecerse en medicamentos?				
5	¿Cree usted que el trabajador revisa el inventario de abastecimiento del hospital?				
<b>Dimensión: Control</b>					
1	¿Cree usted que existen un control en los altos costos para abastecer un hospital?				
2	¿Cree usted que el costo influye en el abastecimiento de un hospital?				
3	¿Cree usted que se evalúa cada planificación realizada por la empresa?				
4	¿Cree usted que existe una revisión en el inventario del hospital?				
5	¿Cree usted que se revisa las proformas para adquirir medicamentos y/o recursos para el hospital?				

Agradezco su colaboración por las respuestas brindadas.

**Anexo 5.** Cuestionario para medir el abastecimiento hospitalario.

Estimado (a) funcionario, el cuestionario tendrá la finalidad investigativa basado en el tema denominado: “Gestión administrativa y abastecimiento del nuevo hospital de Durán, 2023”, del que se busca resolver la problemática del estudio.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

**Variable 2:** abastecimiento hospitalario

Escala valorativa

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

N°	Ítems	5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Suministro</b>						
1	¿Cree usted que los suministros adquiridos son de calidad para un hospital?					
2	¿Cree usted que la calidad es prioridad para el usuario?					
3	¿Cree usted que los funcionarios trabajan productivamente para la adquisición de suministros?					
4	¿Cree usted que los suministros son costosos para poder abastecer al hospital?					
5	¿Cree usted que los costos de los suministros influyen en la gestión administrativa?					
<b>Dimensión: Gestión de inventario</b>						
1	¿Cree usted que el hospital maneja adecuadamente la rotación de inventario?					
2	¿Cree usted que la rotación de inventario es ejecutada correctamente?					
3	¿Cree usted que el sistema e inventario posee un alto precio para la entidad?					
4	¿Cree usted que se maneja adecuadamente la mercancía?					
5	¿Cree usted que existe mercancía disponible para abastecer al hospital?					
<b>Dimensión: Calidad de suministros</b>						

1	¿Cree usted que la calidad de los suministros es segura para ser utilizadas con los pacientes?					
2	¿Cree usted que el proveedor entrega un suministro seguro y de calidad?					
3	¿Cree usted que la entrega de suministro es oportuna?					
4	¿Cree usted que los suministros llegan oportunamente al hospital?					
5	¿Cree usted que la sistematización es aplicada correctamente en el hospital?					
<b>Dimensión: Costos y eficiencia</b>						
1	¿Cree usted que los costos de los suministros son accesibles para ejecutar la compra de los medicamentos?					
2	¿Cree usted que el gobierno considera los costos de medicamentos para poder abastecer al hospital?					
3	¿Cree usted que la producción de medicamentos genera costos elevados para el abastecimiento hospitalario?					
4	¿Cree usted que el abastecimiento genera gastos muy elevados para abastecer al hospital?					
5	¿Cree usted que el gobierno está enfocado en otros gastos y no en la ejecución de abastecimiento hospitalario?					

Agradezco su colaboración por las respuestas brindadas.

**Anexo 6.** Confiabilidad del instrumento 1.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>				
	Alfa de Cronbach		N de elementos	
	,814		20	

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	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	44,14	60,572	,439	,803
VAR00002	44,52	66,255	,267	,811
VAR00003	44,44	63,190	,348	,808
VAR00004	44,38	62,281	,470	,801
VAR00005	44,16	58,423	,602	,792
VAR00006	43,98	60,306	,597	,794
VAR00007	44,26	61,298	,453	,802
VAR00008	44,12	63,169	,433	,804
VAR00009	44,36	61,296	,510	,799
VAR00010	44,48	62,949	,398	,805
VAR00011	44,44	60,292	,609	,794
VAR00012	44,46	62,172	,568	,798
VAR00013	44,06	62,262	,473	,801
VAR00014	44,22	66,951	,105	,820
VAR00015	44,30	64,010	,292	,811
VAR00016	44,16	69,933	-,101	,831
VAR00017	44,50	61,684	,519	,799
VAR00018	43,92	63,830	,178	,824
VAR00019	44,40	66,327	,239	,812
VAR00020	44,10	64,541	,502	,804

## Anexo 7. Confiabilidad del instrumento 2.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	20

Estadísticas de total de elemento				Alfa de
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	44,60	55,347	,463	,775
VAR00002	44,96	60,692	,325	,786
VAR00003	44,72	59,022	,249	,790
VAR00004	44,74	56,482	,504	,774
VAR00005	44,50	53,398	,623	,764
VAR00006	44,38	56,404	,493	,774
VAR00007	44,78	56,583	,431	,778
VAR00008	44,48	58,214	,372	,782
VAR00009	44,64	56,521	,442	,777
VAR00010	44,92	57,993	,395	,781
VAR00011	44,88	55,781	,586	,769
VAR00012	44,80	57,143	,500	,775
VAR00013	44,44	57,762	,410	,780
VAR00014	44,68	60,712	,171	,793
VAR00015	44,68	58,385	,330	,784
VAR00016	44,34	65,168	-,153	,817
VAR00017	44,92	56,810	,494	,775
VAR00018	44,24	58,962	,143	,805
VAR00019	44,80	61,143	,212	,790
VAR00020	44,50	59,398	,475	,780

**Anexo 8.** Base de dato. Prueba piloto.

**BASE DE DATOS**

**Variable:** Gestión Administrativa

Prueba Piloto

Funcionarios	Planificación					Organización					Dirección					Control				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
<b>1</b>	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
<b>2</b>	5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
<b>3</b>	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3
<b>4</b>	2	3	5	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	3	2	2	3
<b>5</b>	3	2	3	2	3	3	5	2	3	2	3	4	3	2	5	2	3	2	3	3
<b>6</b>	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3
<b>7</b>	5	2	2	2	5	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2
<b>8</b>	5	2	3	3	5	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
<b>9</b>	5	2	3	2	5	3	5	2	3	2	4	3	5	2	3	2	3	3	2	3
<b>10</b>	5	2	3	3	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3

## BASE DE DATOS

**Variable:** Abastecimiento hospitalario

Prueba Piloto

Funcionario	Suministro					Gestión de inventario					Calidad de suministros					Costos y eficiencia				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
<b>1</b>	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
<b>2</b>	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3
<b>3</b>	2	3	5	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	3	2	2	3
<b>4</b>	3	2	3	2	3	3	5	2	3	2	3	4	3	2	5	2	3	2	3	3
<b>5</b>	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3
<b>6</b>	5	2	2	2	5	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2
<b>7</b>	5	2	3	3	5	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
<b>8</b>	5	2	3	2	5	3	5	2	3	2	4	3	5	2	3	2	3	3	2	3
<b>9</b>	5	2	3	3	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3
<b>10</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	5	3	3

## Anexo 9. Evaluación por juicio de experto1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación Laboral". 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.

Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del Juez</b>	Mario Wilfrido Urgilés Pineda
<b>Grado profesional</b>	Maestría ( x ) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL-ECUADOR) Universidad Cesar Vallejo
<b>Área de experiencia profesional</b>	Administración pública Maestro en gestión pública
<b>Institución donde labora</b>	GAD Municipal de Guayaquil Docente investigador Universidad Estatal Península de Santa Elena
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( ) Mas de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica</b>	Si Área de investigación en gestión social y desarrollo

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Motivación laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Motivación laboral
----------------------	------------------------------------

Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Motivación laboral presenta 15 preguntas dividido en 3 dimensiones  Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública

Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones  Escala ordinal
----------------	---

1. **Soporte teórico**

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Autonomía	Es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida.
	Reconocimiento	Es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad.
	Desarrollo profesional	Está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Accesibilidad	Es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones.
	Seguridad	Implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano
	Efectividad	Se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales.
	Humanización	Está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
-----------	--------------	-----------

<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	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.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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.
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido</p>	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

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo nivel</b>
<b>3. Moderado Nivel</b>
<b>4. Alto Nivel</b>

### Dimensiones del instrumento del cuestionario Motivación laboral.

- **Primera Dimensión:** Autonomía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Iniciativa	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?	4	4	4	
Participación	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?	4	4	4	
	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones

Compromiso	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que su sueldo motiva en brindar una calidad de servicio y compromiso con la entidad?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rendimiento es bueno hacia el usuario?	4	4	4	
Rendimiento	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desarrollo profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Actitud	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?	4	4	4	
Experiencia	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayores ventajas que sus demás compañeros?	4	4	4	
Productividad	¿Considera usted que su atención es productiva en su	4	4	4	

	tiempo y espacio brindado?				
--	----------------------------	--	--	--	--

**Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:**

- **Primera Dimensión: Accesibilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir una cita médica es adecuado?	4	4	4	
Acceso físico	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?	4	4	4	
	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?	4	4	4	
Atención efectiva	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las protecciones necesarias para el usuario?	4	4	4	

Protección	¿Considera usted que la unidad operativa brinda una protección correcta en los servicios que posee?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?	4	4	4	
Control	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos para mejorar su atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Efectividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Satisfacción	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?	4	4	4	
Procedimientos	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?	4	4	4	
Optimización de recursos	¿Considera usted que el personal de atención al usuario optimiza los recursos de la entidad?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Humanización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Relaciones interpersonales	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones interpersonales con el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?	4	4	4	
Autoeficacia	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?	4	4	4	
Comprensión emocional	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:  
**MARIO WILFRIDO**  
**URGILES PINEDA**

**MARIO WILFRIDO URGILÉS PINEDA**  
**MSc. en Gestión Pública**  
**Registro SENESCYT N° 6043171862**  
**Celular: +593 993815499**

## Evaluación por juicio de experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación Laboral". 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.

Agradecemos su valiosa colaboración.

### 4. Datos generales del juez

<b>Nombre del Juez</b>	<b>César Augusto Velásquez Giler</b>
<b>Grado profesional</b>	<b>Maestría ( x ) Doctor ( )</b>
<b>Área de formación académica:</b>	<b>Universidad Luis Vargas Torres</b>
<b>Área de experiencia profesional</b>	<b>Maestría en gestión desarrollo del Currículo</b>
<b>Institución donde labora</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	<b>2 a 4 años ( ) Mas de 5 años ( X )</b>

### 5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 6. Datos de la escala (Motivación laboral)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario de Motivación laboral</b>
<b>Autora:</b>	<b>Moreira Sancán Gabriela Lizbeth</b>
<b>Procedencia:</b>	<b>Guayaquil – Ecuador</b>

Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Motivación laboral presenta 15 preguntas dividido en 3 dimensiones  Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones  Escala ordinal

### Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Autonomía	Es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida.

	Reconocimiento	Es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad.
	Desarrollo profesional	Está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Accesibilidad	Es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones.
	Seguridad	Implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano
	Efectividad	Se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales.
	Humanización	Está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente.

**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o 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

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo nivel</b>
<b>3. Moderado Nivel</b>
<b>4. Alto Nivel</b>

## Dimensiones del instrumento del cuestionario Motivación laboral.

**Primera Dimensión:** Autonomía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Iniciativa	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?	4	4	4	
Participación	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?	4	4	4	
	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?	4	4	4	

**Segunda dimensión: Reconocimiento**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Compromiso	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que su sueldo motiva en brindar una calidad de servicio y compromiso con la entidad?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rendimiento es bueno hacia el usuario?	4	4	4	

Rendimiento	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?	4	4	4	
-------------	--	---	---	---	--

**Tercera dimensión: Desarrollo profesional**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Actitud	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?	4	4	4	
Experiencia	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayor ventajas que sus demás compañeros?	4	4	4	
Productividad	¿Considera usted que su atención es productiva en su tiempo y espacio brindado?	4	4	4	

## Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- **Primera Dimensión:** Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir una cita médica es adecuado?	4	4	4	
Acceso físico	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?	4	4	4	
	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?	4	4	4	
Atención efectiva	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las protecciones necesarias para el usuario?	4	4	4	
Protección	¿Considera usted que la unidad operativa brinda una protección correcta	4	4	4	

	en los servicios que posee?				
	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?	4	4	4	
Control	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos para mejorar su atención?	4	4	4	

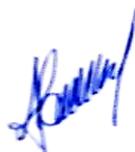
- **Tercera dimensión: Efectividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Satisfacción	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?	4	4	4	
Procedimientos	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?	4	4	4	
Optimización de recursos	¿Considera usted que el personal de atención al usuario optimiza los recursos de la entidad?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Humanización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-------------------------------

Relaciones interpersonal es	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones interpersonales con el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?	4	4	4	
Autoeficacia	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?	4	4	4	
Comprensión emocional	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?	4	4	4	



FIRMA DEL EXPERTO :  
César Augusto Velásquez Giler  
Magister Gestión desarrollo del Currículo  
REGISTRO SENESCYT: 1012-07-667479  
Celular +593 991600979

### Evaluación por juicio de experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación Laboral". 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.

Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 7. Datos generales del juez

<b>Nombre del Juez</b>	<b>María Tereza Velásquez Zambrano</b>
<b>Grado profesional</b>	<b>Maestría (x ) Doctor ( )</b>
<b>Área de formación académica:</b>	<b>Universidad San Gregorio de Portoviejo MAGISTER EN DERECHO PROCESAL Y LITIGACION ORAL</b>
<b>Área de experiencia profesional</b>	<b>Administración pública Maestro en gestión pública</b>
<b>Institución donde labora</b>	<b>Coordinadora Sercop Zona 4 Manabí Sto. Domingo</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	<b>2 a 4 años ( ) Mas de 5 años (X )</b>

#### 8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 9. Datos de la escala (Motivación laboral)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario de Motivación laboral</b>
<b>Autora:</b>	<b>Moreira Sancán Gabriela Lizbeth</b>
<b>Procedencia:</b>	<b>Guayaquil – Ecuador</b>

Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Motivación laboral presenta 15 preguntas dividido en 3 dimensiones  Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones  Escala ordinal

### **Soporte teórico**

<b>Escala / Área</b>	<b>Subescala (Dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Motivación laboral	Autonomía	Es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida.

	Reconocimiento	Es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad.
	Desarrollo profesional	Está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Accesibilidad	Es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones.
	Seguridad	Implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano
	Efectividad	Se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales.
	Humanización	Está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente.

**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o 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

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo nivel</b>
<b>3. Moderado Nivel</b>
<b>4. Alto Nivel</b>

## Dimensiones del instrumento del cuestionario Motivación laboral.

**Primera Dimensión:** Autonomía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Iniciativa	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?	4	4	4	
Participación	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?	4	4	4	
	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?	4	4	4	

**Segunda dimensión: Reconocimiento**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Compromiso	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que su sueldo motiva en brindar una calidad de servicio y compromiso con la entidad?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rendimiento es bueno hacia el usuario?	4	4	4	

Rendimiento	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?	4	4	4	
-------------	--	---	---	---	--

**Tercera dimensión: Desarrollo profesional**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Actitud	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?	4	4	4	
Experiencia	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayores ventajas que sus demás compañeros?	4	4	4	
Productividad	¿Considera usted que su atención es productiva en su tiempo y espacio brindado?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:**

- **Primera Dimensión: Accesibilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir	4	4	4	

	una cita médica es adecuado?				
Acceso físico	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?	4	4	4	
	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?	4	4	4	
Atención efectiva	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las protecciones necesarias para el usuario?	4	4	4	
Protección	¿Considera usted que la unidad operativa brinda una protección correcta en los servicios que posee?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?	4	4	4	
Control	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos para mejorar su atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Efectividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Satisfacción	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?	4	4	4	
Procedimientos	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?	4	4	4	
Optimización de recursos	¿Considera usted que el personal de atención al usuario optimiza los recursos de la entidad?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Humanización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Relaciones interpersonales	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones interpersonales con el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?	4	4	4	
Autoeficacia	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?	4	4	4	

	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?	4	4	4	
Comprensión emocional	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:  
**MARIA TERESA  
VELASQUEZ ZAMBRANO**

Magister María Teresa Velásquez Zambrano

REGISTRO SENESCYT: 1060-2021-2355281

Celular +593 994389185

**FIRMA DEL EVALUADOR 3**

## Evaluación por juicio de experto4

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación Laboral". 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.

Agradecemos su valiosa colaboración

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del Juez</b>	<b>SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE</b>
<b>Grado profesional</b>	Maestría ( ) Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	<b>EDUCACIÓN- GESTIÓN PÚBLICA</b>
<b>Área de experiencia profesional</b>	<b>EDUCACIÓN- GESTIÓN PÚBLICA</b>
<b>Institución donde labora</b>	<b>UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( ) Mas de 5 años ( X )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Motivación laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Motivación laboral
----------------------	------------------------------------

Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Motivación laboral presenta 15 preguntas dividido en 3 dimensiones  Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública

Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones Escala ordinal
----------------	---

**Soporte teórico**

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Autonomía	Es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida.
	Reconocimiento	Es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad.
	Desarrollo profesional	Está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Accesibilidad	Es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones.
	Seguridad	Implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano
	Efectividad	Se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales.
	Humanización	Está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente.

**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o 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 del cuestionario Motivación laboral.

- **Primera Dimensión:** Autonomía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Iniciativa	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?	4	4	4	
Participación	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?	4	4	4	
	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?	4	4	4	

Toma de decisiones	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?	4	4	4	
--------------------	---	---	---	---	--

- **Segunda dimensión:** Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Compromiso	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿ Considera usted que su sueldo motiva en brindar una calidad de servicio y compromiso con la entidad?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rendimiento es bueno hacia el usuario?	4	4	4	
Rendimiento	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desarrollo profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?	4	4	4	

Actitud	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?	4	4	4	
Experiencia	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayor ventajas que sus demás compañeros?	4	4	4	
Productividad	¿Considera usted que su atención es productiva en su tiempo y espacio brindado?	4	4	4	

### Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- **Primera Dimensión: Accesibilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir una cita médica es adecuado?	4	4	4	
Acceso físico	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?	4	4	4	
	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?	4	4	4	

Atención efectiva	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?	4	4	4	
-------------------	---	---	---	---	--

- **Segunda dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las protecciones necesarias para el usuario?	4	4	4	
Protección	¿Considera usted que la unidad operativa brinda una protección correcta en los servicios que posee?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?	4	4	4	
Control	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos para mejorar su atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Efectividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones

Satisfacción	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?	4	4	4	
Procedimientos	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?	4	4	4	
Optimización de recursos	¿Considera usted que el personal de atención al usuario optimiza los recursos de la entidad?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Humanización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones	4	4	4	
Relaciones interpersonales	interpersonales con el usuario?				
	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?	4	4	4	
Autoeficacia	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?	4	4	4	

Comprensión emocional	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?	4	4	4	
-----------------------	---	---	---	---	--



Juan José Saavedra Olivos

03874808

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación Laboral". 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.

#### 4. Datos generales del juez

<b>Nombre del Juez</b>	<b>PEREZ VENTO MARUJA</b>
<b>Grado profesional</b>	Maestría ( ) Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	<b>EDUCACIÓN</b>
<b>Área de experiencia profesional</b>	<b>EDUCACIÓN- GESTIÓN PÚBLICA</b>
<b>Institución donde labora</b>	<b>IE FAP SAMUEL ORDOÑEZ VELAZQUEZ</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( ) Mas de 5 años ( X )

#### 5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 6. Datos de la escala (Motivación laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Motivación laboral
----------------------	------------------------------------

Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Última semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Motivación laboral presenta 15 preguntas dividido en 3 dimensiones  Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Última semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública

Significación:	<p>Questionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones</p> <p>Escala ordinal</p>
----------------	--

## 2. Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Autonomía	Es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida.
	Reconocimiento	Es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad.
	Desarrollo profesional	Está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Accesibilidad	Es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones.
	Seguridad	Implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano
	Efectividad	Se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales.
	Humanización	Está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente.

## 2. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

esencial o importante, es decir debe ser incluido	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

<b>1 No cumple con el criterio</b>
<b>2 Bajo nivel</b>
<b>3. Moderado Nivel</b>
<b>4. Alto Nivel</b>

### Dimensiones del instrumento del cuestionario Motivación laboral.

- **Primera Dimensión: Autonomía**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Iniciativa	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?	4	4	4	
Participación	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?	4	4	4	

	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Compromiso	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que su sueldo motiva en brindar una	4	4	4	
	calidad de servicio y compromiso con la entidad?				
Desempeño	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rendimiento es bueno hacia el usuario?	4	4	4	
Rendimiento	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desarrollo profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones

Actitud	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?	4	4	4	
Experiencia	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayor ventajas que sus demás compañeros?	4	4	4	
Productividad	¿Considera usted que su atención es productiva en su tiempo y espacio brindado?	4	4	4	

### Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

#### Primera Dimensión: Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir una cita médica es adecuado?	4	4	4	

Acceso físico	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?	4	4	4	
	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?	4	4	4	
Atención efectiva	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las protecciones necesarias para el usuario?	4	4	4	
Protección	¿Considera usted que la unidad operativa brinda una protección correcta en los servicios que posee?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?	4	4	4	
Control	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos para mejorar su atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Efectividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Satisfacción	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?	4	4	4	
Procedimientos	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?	4	4	4	
Optimización de recursos	¿Considera usted que el personal de atención al usuario optimiza los recursos de la entidad?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Humanización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones	4	4	4	
Relaciones interpersonales	interpersonales con el usuario?				
	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?	4	4	4	

Autoeficacia	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?	4	4	4	
Comprensión emocional	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?	4	4	4	



PEREZ VENTO MARUJADNI

16795453

**Anexo. 10** V de Aiken

<i>Elaborado por : César Alberto Velázquez Hidrovo</i>	
<i>Inserte valores</i>	
<i>min</i>	<b>1</b>
<i>max</i>	<b>4</b>
<i>k</i>	<b>3</b>

**Cuestionario: Gestión administrativa**

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Media	DE	V de Aiken	Interpretación V
item1	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item2	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item3	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item4	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item5	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item6	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item7</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item8</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item9</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item10</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item11</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item12</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item13</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>Item 14</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item15</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item16</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item17</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item18</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item19</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>Item20</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

*Elaborado por : César Alberto Velázquez Hidrovo*

*Inserte valores*

<i>min</i>	<b>1</b>
<i>max</i>	<b>4</b>
<i>k</i>	<b>3</b>

**Cuestionario: Calidad de atención**

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V
item1	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item2	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item3	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item4	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item5	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item6	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item7	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item8</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item9</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item10</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item11</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item12</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item13</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item14</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item15</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item16</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item17</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item18</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>item19</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<b>Item20</b>	<b>Claridad</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Coherencia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	<b>Relevancia</b>	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

## Anexo 11. Base de datos

### Codificación:

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

### Base de datos: Gestión Administrativa

Muestra	Dimensión: Planificación					Dimensión: Organización					Dimensión: Dirección					Dimensión: Control				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Sujeto 1	2	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3
Sujeto 2	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	4	3	3	2	3	5	5	3	2
Sujeto 3	3	3	4	2	3	2	2	5	4	2	4	2	4	2	2	3	5	5	3	4
Sujeto 4	2	3	3	2	3	3	3	5	4	2	3	3	3	3	2	3	5	4	3	3
Sujeto 5	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	2
Sujeto 6	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	5	5	2	4
Sujeto 7	3	3	3	2	2	2	2	5	3	4	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3
Sujeto 8	4	3	3	3	3	2	2	5	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
Sujeto 9	4	3	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	3	5	5	3	4
Sujeto 10	3	3	2	3	3	2	2	5	2	2	4	1	1	3	3	3	5	5	3	2
Sujeto 11	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	1	1	3	2	5	3	2	5	5
Sujeto 12	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	5	5
Sujeto 13	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	5	2	3	4	4	4	5	4
Sujeto 14	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	5	3	3	5	3	3	5	4
Sujeto 15	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	2	2	5	3	3	4	3	3	5	4

Sujeto 16	4	5	4	4	5	1	5	4	1	5	2	2	5	3	4	5	3	4	5	4
Sujeto 17	4	5	4	4	4	1	5	4	1	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4
Sujeto 18	4	5	4	4	5	1	5	4	2	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4
Sujeto 19	4	5	5	4	5	1	5	4	2	5	2	5	2	1	5	4	3	4	5	5
Sujeto 20	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	5	3	4	4	5	4	4	5	5
Sujeto 21	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3
Sujeto 22	4	5	4	4	4	5	5	4	1	3	2	2	2	5	3	4	3	3	5	4
Sujeto 23	5	5	5	4	4	2	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5
Sujeto 24	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5	1	5	5
Sujeto 25	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	2	4	5
Sujeto 26	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	5	5	5	5	2	4	4
Sujeto 27	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	2	1	3	5	5	5	5	4
Sujeto 28	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	1	3	4	5	5	5	4
Sujeto 29	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	3	3	2	1	3	4	5	1	5	4
Sujeto 30	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	2	5	3	2	4	3	3	4
Sujeto 31	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	5	4
Sujeto 32	4	5	4	3	4	4	4	5	2	2	2	5	5	2	2	4	5	4	5	4
Sujeto 33	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	2	5	5	2	3	4	4	3	4	4
Sujeto 34	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4
Sujeto 35	5	5	3	4	3	3	5	5	1	1	4	2	4	4	3	4	4	4	5	3
Sujeto 36	5	5	4	4	4	3	5	4	1	1	3	4	4	3	3	4	5	3	5	4
Sujeto 37	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	2	5	5	3	4	5
Sujeto 38	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	3	3	5	3	3	4	4
Sujeto 39	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	2	2	4	4	2	4	4	2	5	4
Sujeto 40	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5	4	3	3	3	2	4	5	3	4	4
Sujeto 41	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 42	5	5	5	4	4	5	3	4	3	2	2	4	1	5	5	5	5	1	5	5
Sujeto 43	4	4	4	5	5	5	3	5	2	3	2	2	4	5	5	4	5	1	4	4

Sujeto 44	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	1	1	2	5	4	4	5	5	5
Sujeto 45	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	1	5	5	4	5	5	5	4
Sujeto 46	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	2	2	1	2	2	4	5	5	5	5
Sujeto 47	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	2	5	5
Sujeto 48	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	5	5	2	5	4
Sujeto 49	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4
Sujeto 50	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4

### Base de datos: Abastecimiento hospitalario

	Dimensión: Suministro					Dimensión: Gestión de inventario					Dimensión: Calidad de suministro					Dimensión: Costo y eficiencia				
Muestra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Sujeto 1	2	3	2	2	2	3	3	5	5	5	4	4	3	3	1	5	5	5	4	3
Sujeto 2	3	2	3	3	2	3	3	4	5	5	2	3	3	2	2	5	4	4	4	3
Sujeto 3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	2	3	3	4	2	5	4	4	4	5
Sujeto 4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	2	3	3	3	2	5	4	5	5	5
Sujeto 5	2	3	4	2	4	4	4	5	5	4	3	2	3	2	2	5	4	4	4	5
Sujeto 6	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	2	4	2	5	4	4	4	5
Sujeto 7	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	2	4	4	4	4	5
Sujeto 8	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	2	5	4	4	4	4
Sujeto 9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4
Sujeto 10	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	2	3	3	2	2	5	4	4	4	5
Sujeto 11	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5
Sujeto 12	1	4	4	1	1	5	5	3	3	2	4	4	5	5	3	3	4	3	5	5
Sujeto 13	1	4	4	1	1	5	5	3	3	2	4	4	5	4	3	3	2	3	5	5
Sujeto 14	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	3	5	5
Sujeto 15	2	4	2	2	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5
Sujeto 16	2	4	2	2	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	2	3	4	4	5	5
Sujeto 17	2	5	2	2	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	2	3	4	4	5	5
Sujeto 18	2	5	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5
Sujeto 19	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5
Sujeto 20	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	2	3	3	5	5
Sujeto 21	5	1	2	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5
Sujeto 22	5	5	2	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5
Sujeto 23	3	3	4	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5

Sujeto 24	2	2	2	2	2	5	5	1	5	1	3	4	5	5	4	5	2	2	5	5
Sujeto 25	4	5	4	4	4	5	5	1	5	1	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4
Sujeto 26	4	4	4	4	3	4	4	1	5	2	4	5	4	4	5	5	2	3	4	5
Sujeto 27	4	4	4	4	3	4	4	1	5	2	4	5	5	4	3	5	2	3	4	4
Sujeto 28	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5
Sujeto 29	3	2	3	3	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4
Sujeto 30	3	3	3	3	3	5	4	5	5	1	4	2	3	4	3	5	2	1	4	5
Sujeto 31	3	2	3	3	2	4	5	2	4	3	3	4	5	4	4	5	3	5	4	3
Sujeto 32	4	2	3	4	2	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	4	5	5
Sujeto 33	4	1	3	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	5
Sujeto 34	5	1	2	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5
Sujeto 35	5	1	2	5	5	5	5	4	3	4	1	4	5	3	3	3	5	4	5	5
Sujeto 36	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	5
Sujeto 37	2	4	4	2	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	3	5	4	5
Sujeto 38	4	2	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5
Sujeto 39	2	4	4	2	4	5	5	3	3	3	2	4	5	4	4	3	3	3	5	5
Sujeto 40	2	4	4	2	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3
Sujeto 41	2	5	2	2	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4
Sujeto 42	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	3	5	5	3
Sujeto 43	3	3	3	3	2	1	2	3	5	1	3	4	4	4	3	5	5	1	2	3
Sujeto 44	4	2	2	4	1	5	3	3	5	1	4	4	5	5	2	5	5	1	4	4
Sujeto 45	2	2	2	2	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5
Sujeto 46	1	1	3	1	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	2	3	4
Sujeto 47	2	2	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	2	5	5
Sujeto 48	2	2	2	2	1	5	5	4	5	2	4	5	5	4	2	5	2	4	5	3
Sujeto 49	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	3	4	2	5	2	4	5	3
Sujeto 50	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	3	2	5	4	4	5