



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión administrativa y calidad de atención de las unidades de primer nivel
del Seguro Social Campesino Guayas 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. García Soria Héctor Francisco (ORCID: 0000-0002-4240-7701)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza Maribel (ORCID: 0000-0002-9701-2520)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

Piura - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios quien me da fortalezas.

A mis Padres, por haberme guiado para ser una persona de bien.

A mi esposa por darme apoyo incondicional.

A mis hijos, quienes son mi gran motivación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por las bendiciones me da día a día.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de formarme académicamente.

A mi Maestra Maribel, quien me guio en todo el proceso de desarrollo de tesis, compartiendo sus conocimientos y buenas enseñanzas.

A mis compañeros y amigos de aula, por el apoyo mutuo en todo momento desde que iniciamos la maestría.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Bachiller García Soria, Héctor Francisco estudiante de la maestría del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, identificado con C.I: 0923667448 y C.E: 002443463 con la tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de atención de la unidades de primer nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Perú, enero, 2020



García Soria, Héctor Francisco

C.I: 0923667448

C.E: 002443463

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	21
2.1.Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Operacionalización de variables.....	22
2.3.Población, muestra, muestreo y criterios de selección.....	23
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5.Procedimiento.....	27
2.6.Método de análisis de datos.....	27
2.7.Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión Administrativa y Calidad de Atención...	21
Tabla 2: Evaluación de Expertos de los instrumentos.....	25
Tabla 3: Confiabilidad de los instrumentos.....	26
Tabla 4: Distribución de frecuencia y porcentaje de la Gestión administrativa de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	28
Tabla 5: Distribución de frecuencia y porcentaje de calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	29
Tabla 6: Relación entre la variable gestión administrativa y la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	31
Tabla 7: Relación entre la dimensión Planeación de la variable gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	32
Tabla 8: Relación entre la dimensión Organización de la variable gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	34
Tabla 9: Relación entre la dimensión Dirección de la variable gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	35
Tabla 10: Relación entre la dimensión Dirección de la variable gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	37
Tabla 11: Prueba de Normalidad de las puntuaciones directas de la Variable Gestión administrativa.....	38
Tabla 12: Correlaciones entre la variable gestión administrativa y calidad de atención.....	39

Tabla 13: Correlaciones entre la dimensión planeación y la variable calidad de atención y sus dimensiones.....	40
Tabla 14: Correlaciones entre la dimensión organización y la variable calidad de atención y sus dimensiones.....	41
Tabla 15: Correlaciones entre la dimensión dirección y la variable calidad de atención y sus dimensiones.....	42
Tabla 16: Correlaciones entre la dimensión control y la variable calidad de atención y sus dimensiones.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de gestión administrativa de las unidades de primer nivel del SSC Guayas.....	28
Figura 2: Nivel de calidad de atención de las unidades de primer nivel del SSC Guayas...30	
Figura 3: Niveles del cruce de las variables Gestión administrativa y calidad de atención de las unidades de primer nivel del SSC Guayas.....	31
Figura 4: Niveles de relación de la dimensión Planeación de la variable Gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	33
Figura 5: Niveles de relación de la dimensión Organización de la variable Gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	34
Figura 6: Niveles de relación de la dimensión Dirección de la variable Gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	36
Figura 7: Niveles de relación de la dimensión Control de la variable Gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.....	37

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se titula: “Gestión administrativa y calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019”, cuyo objetivo principal fue: Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de atención de las unidades de primer nivel del SSC Guayas. Se diseñó un estudio de tipo descriptivo-correlacional con un enfoque cuantitativo. Se tomó como muestra a un total de 42 personas, de esta manera se aplicó las herramientas de recolección de datos como lo son el cuestionario para medir la gestión administrativa con un total de 13 preguntas y el cuestionario para medir la calidad de atención que contaba con 16 preguntas, ambos instrumentos válidos y confiables. En la comprobación de las hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman. Según los resultados encontrados se evidenció que el 71.4% de los pacientes encuestados califican como medio el nivel de la variable gestión administrativa, por otro lado la variable calidad de servicio dio como resultado nivel medio con un total de 81.0%; en contraste se evidenció que la dimensión aspectos tangibles no se relacionó con ninguna dimensión de la variable gestión administrativa, sin embargo las dimensiones fiabilidad, seguridad, sensibilidad y empatía si se relacionaron con la planeación, organización ,dirección y control. Se concluyó que si existe relación significativa entre las variables objeto de estudio.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención, fiabilidad, seguridad y empatía

ABSTRACT

This research project is entitled: “Administrative management and quality of care of the First Level Units of the Campesino Guayas Social Security 2019, whose main objective was: Determine the relationship between administrative management and the quality of care of the units First level of Guayas peasant social insurance. A descriptive-correlational study with a quantitative approach was designed. A total of 42 people were taken as a sample, in this way the data collection tools were applied such as the questionnaire to measure administrative management with a total of 13 questions and the questionnaire to measure the quality of care that had 16 questions, both valid and reliable instruments. In testing the hypotheses, he used the non-parametric Spearman test. According to the results found, it was evidenced that 71.4% of the surveyed patients rate the level of the administrative management variable as a mean, on the other hand the service quality variable resulted in a medium level with a total of 81.0%; In contrast, it was evident that the tangible aspects dimension was not related to any dimension of the administrative management variable, however the dimensions reliability, security, sensitivity and empathy if they were related to planning, organization, direction and control. It was concluded that there is a significant relationship between the variables under study.

Keywords: Administrative management, quality of care, reliability, security and empathy

I. INTRODUCCIÓN

En el año 2018, se realizaron tres publicaciones que han aumentado han incrementado significativamente la idea que se tiene respecto a la relevancia de prestar un buen servicio de salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS), el Banco Mundial y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), han avalado diferentes puntos de vista de la calidad de los servicios que prestan las entidades de salud, en el ámbito de la CSU, junto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los artífices de estos de estos informes plantean ubicar la calidad de atención en los cimientos del esfuerzo mancomunado para conseguir la CSU y enfatizan la evaluación de la calidad en tres niveles, como lo son: a nivel local, nacional e internacional¹⁻².

El Ecuador se encuentra dentro de las naciones con más deficiencia en tema de salud, según un estudio referente al sistema de salud del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), dejando lo en la posición número 54 de un total de 71 países. El análisis se basa en la realidad de la atención médica en relación con los recursos que fueron invertidos, un total de 5.000 millones de dólares entre los años 2007 y 2012, valor que creció hasta el año 2018. También en un informe previo correspondiente al año 2010 de la OMS, se dejaba en evidencia que la realidad en este país no ha cambiado hasta la presente fecha.

El Ecuador se sitúa entre los últimos 20 países del estudio del BID, donde se enfatiza que se asignaron recursos de diferentes índoles, sin que existan mejoras en el sistema sanitario, evidenciando que se ejecutó más presupuesto en cuidados curativos que en prevención y promoción, es decir se direcciono la mayoría del contingente al segundo y al tercer nivel de atención. A todo esto se puede adicionar medicamentos caducados y la subutilización de los mismos, la mala gestión administrativa y lo más preocupante, la corrupción. Por todo esto, se cuestiona la calidad de atención de los servicios de salud, sobretodo en el primer nivel.

Al realizar un análisis de la situación de la salud del Ecuador notamos algunos elementos significativos, el primero de ellos es que este país continua considerando los derechos sociales como discapacidades, mejorar las condiciones de infraestructura hospitalaria, todo esto fue parte de la década anterior, aunque esto no quiere decir que el Ecuador sea un país

con un mejor sistema de salud que antes. Al adoptar derechos universales se tiende a que la comunidad aumente su expectativa sobre el servicio de salud que recibe; y, se vuelven altamente exigentes. El Ecuador no es uno de los países que adoptó un sistema universal de carácter preventivo, altamente selectivo en la modalidad asistencial, al contrario se inclinó por realizar una gran inversión en los tratamientos, procedimientos y otros, que son propios del segundo y tercer nivel de atención³.

Se ha visto las primeras crisis en el modelo sanitario público del Ecuador, y se las atribuye al hecho de no contar con las mejoras necesarias para contar con cobertura y acceso al sistema de salud; es notable que si existieran estos componentes, la acción preventiva mejoraría. Por otro lado el gasto, las políticas sanitarias y la gestión administrativa junto con otros recursos están siendo direccionados a proyectos que no dan resultados, por ellos se ha obtenido una deficiente gestión social, en promoción y prevención; y sobre todo la comunidad es la más perjudicada por las malas prácticas administrativas.

Para valorar el sistema de salud y la calidad de atención brindada sobre todo en el primer nivel, se debería llevar a cabo un análisis económico que determine la eficiencia en el uso de los recursos en un entorno de austeridad. Los recursos del sistema de salud (unidades médicas, centros de salud, profesionales de la salud, materiales y equipos médicos, insumos y medicamentos, etc.) son elementos que dan valor agregado a los productos sanitarios, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de toda la población demandante del servicio.

En el Ecuador, el modelo de gestión administrativo se ha tenido una fuerte caída, a pesar de contar con la tecnología informática y todos los intentos de adecuaciones a la infraestructura y equipamiento, no obstante no han sido satisfactorios para el sector, esto fue el resultado de la administración de la revolución ciudadana de la década pasada en la que se generó un crecimiento exorbitante de la burocracia a nivel central, factor que influyó en el desarrollo del sector salud.

Actualmente la gestión administrativa tiene un 80% de responsabilidad en el desempeño de las actividades propias de la salud, que no ha sido más del 20% desde hace mucho. La burocracia y el mal manejo de las entidades públicas han distorsionado aquellos procesos

de gestión propios de un establecimiento público. En algunos lugares se puede notar que existe exceso de medicamentos caducados, mientras que en otros no existen medicinas básicas, junto a ello los supuestos problemas de logística para el retiro o entrega de los mismos. El mismo escenario para el talento humano; ya que hay muchos centros médicos que tienen escaso personal médico, mientras que en otros hay exceso de ellos, pero haciendo trabajo administrativo.

Por último el trabajo médico se ha visto colmado de acciones administrativas que dificultan y muchas veces impiden la relación profesional que puede tener el paciente con su médico. El trabajo de oficina ahora es parte del trabajo médico, ya que pasan mucho más tiempo realizando informes vía Quipux (Sistema de Gestión Documental Estatal), siendo obligados a asistir a exposiciones, reuniones, plantones y demás situaciones ajenas a la salud, a lo que no se debe dejar de asistir porque se convierte en una falta o sanción.

El propósito del SSC es llevar los beneficios de la seguridad social a las poblaciones rurales y para inicios del siglo XXI, se había consolidado. Con más de un millón de afiliados, estaba construido sobre las organizaciones campesinas, en especial, de la Sierra, aunque también cubre a quienes se dedican a la pesca artesanal en el Litoral. El SSC es un seguro voluntario, pero para formar parte de él hay que ser parte de una organización comunitaria. Las organizaciones, hasta antes del correísmo, debían colaborar con un terreno y con mano de obra y materiales para la construcción de los dispensarios, al tiempo que una persona no podía afiliarse por fuera de la comunidad. El SSC cubre a los padres e hijos de una familia tradicional. Entre las prestaciones a las que tienen derecho sus afiliados están enfermedad, maternidad, vejez, discapacidad y muerte. Hay una pensión por jubilación para el jefe de familia ⁴.

Las unidades de Primer Nivel del SSC dependen de la Coordinación Provincial del SSC Guayas, su mala gestión es por el manejo directo de esta coordinación, ya que todos los fondos se manejan desde ahí, a pesar de que se haga la planificación anual en las que se determinan programas y proyectos, estableciendo recursos financieros, personal materiales, insumos; y todo lo que conlleva la gestión de cada dispensario, no se asignan los fondos necesarios para el correcto manejo de las unidades médicas. El modelo de gestión con el que actualmente se desempeña el seguro campesino no prioriza la prevención ni la

promoción, en cuanto al trabajo asistencial, cada vez más aumentan las referencias a otras unidades médicas, con la finalidad de atender más pacientes y dándole la responsabilidad a las otras unidades de segundo nivel.

En general los dispensarios del SSC, tienen problemas, entre los que destacan una gestión que cayó en la obsolescencia en temas de la política de salud, normas y procedimientos no aplicados, acompañado de un poco eficiente sistema de información gerencial, exceso de personal administrativo y escaso personal técnico médico; el poco compromiso institucional con las comunas afiliadas. Todo esto afecta al demandante del servicio de salud, sintiendo que están desamparados y perciben un pésimo servicio.

La desafiliación continua ha afectado al presupuesto que se maneja, pero todo es consecuencia al mal manejo de los fondos; si el paciente siente que su contribución no es suficiente para recibir un buen servicio médico, se desvinculará de su comuna y dejará de aportar, teniendo como opción la atención médica que brinda el Ministerio de Salud Pública en sus Centros de Salud de Primer Nivel.

Dentro de los antecedentes de investigación que resultaron más relevantes para esta investigación tenemos:

Ospina elaboró una investigación en la que buscaba identificar la existente relación que tiene la calidad de servicio brindado y el transporte de mercancías. La metodología usada en esta propuesta de investigación está basada en una estructura de dos ideas de inspiración para la investigación. La primera hace referencia a la investigación cualitativa previa y la segunda se refiere a la elaboración de una investigación cuantitativa. La investigación cualitativa fue exploratoria, puesto que su interés inicial y fundamental fue determinado por fuentes de investigación primarias, las variables de servicio analizadas para empresas, para evaluar la calidad del servicio de sus miembros externos, también llamados proveedores de transportación de mercancías. La segunda idea se enfocó en la investigación empírica cuantitativa. El orden de desarrollo de la investigación comprende, la descripción del entorno de investigación, englobando el análisis de la muestra de las instituciones consideradas. Como segundo punto, se lleva a cabo la formulación y desarrollo del cuestionario. Las hipótesis fueron estimadas utilizando como metodología

“PLS”; y, como conclusión se establece que dentro de las relaciones estructurales existen aceptables niveles de trascendencia predictiva, que se define por medio de los indicadores R^2 y Q^2 ; y, finalmente, se determina que todos los vínculos estructurales son positivas y significativas, y así, hacer aceptable la hipótesis que forma parte de la conceptualización. De esta manera se da por confirmado la cadena de calidad de servicio, como lo es el valor que se percibe, la satisfacción de ambas partes y la lealtad empleada al entorno del transporte de mercancías⁵.

Barrutia aporta con su investigación en la que buscaba determinar la relación que existía entre la calidad de la atención al público y la gestión, servicio que se brinda en las oficinas del Municipio de San Martín de Porres, utilizando dos encuestas con una muestra compuesta por 80 empleados, los cuales fueron escogidos por muestreo aleatorio simple. Con la finalidad de paralelar la calidad de la prestación de servicio, para lo cual se usó el SERVQUAL, ajustado al número de participantes (un participante por cada empleado). Como parte de las conclusiones se estableció, el coeficiente de correlación de Pearson conseguido en la investigación ($R=+0,748$) que corrobora una relación directa entre cómo se percibe la gestión administrativa por parte de las personas que están a cargo de atender a los usuarios y como se percibe la calidad del servicio de estos, la dimensión planificación dentro de la variable analizada, como lo es la Gestión Administrativa denoto una aceptable relación con la Calidad de Servicio recibido por parte de los usuarios ($R = 0,596$), no obstante, no logro llegar al valor mínimo para que se considere alta en el análisis ($R = \geq 0,6$).

La dimensión antes mencionada fue la que mostro el valor más bajo de coeficiente de relación; en cuanto a la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa, mostró como resultado una relación alta con la percepción de la calidad del servicio obtenido ($R = 0,701$), siendo esta la dimensión con el coeficiente de correlación más alto obtenido. Las otras dos dimensiones analizadas, dirección y control, dieron como resultado una relación alta en cuanto a la percepción del servicio recibido ($R = 0,658$ y $R = 0,646$, respectivamente). El estudio de las relaciones existentes entre las dimensiones de las 2 variables denota que las dimensiones aspectos tangibles y de la Calidad de Servicio cuentan con una muy baja relación con las diferentes distintas variables de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de San Martín de Porres. ($R < 0,4$)⁶.

Tirado V en su trabajo denominado: Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad-Trujillo, realizó una investigación de tipo no experimental conocido como diseño transversal de tipo explicativo correlacional, realizando una encuesta a los empleados y los profesionales pertenecientes al gremio Químico Farmacéutico, en conjunto con una entrevista que se efectuó con la jefa administrativa, incluyendo también la observación directa. Se estableció como objetivo argumentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. Para lo cual se obtuvo como resultado del manejo y posterior análisis de los datos e información recabada, establecer que se ha conseguido llegar a los objetivos de la investigación, confirmando el acierto de la hipótesis, la cual indica que la Gestión Administrativa influye directamente en la Calidad del Servicio que se brinda al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad -Trujillo. Dentro de las conclusiones, y partiendo de la más relevante, se establece que las debilidades más fuertes tiene relación con la ausencia de un plan estratégico, además de la escasa gestión organizacional referente al talento humano y finalmente la poca o nula gestión de recursos tecnológicos⁷.

Toral R realiza un trabajo referente a la gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja, en la cual se estableció como objetivo general establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes referente a los servicios académicos recibidos; esta investigación cuenta con los escenarios metodológicos propias de un proyecto investigativo de tipo descriptivo correlacional; dicho estudio enfatiza que la gestión administrativa, es significativamente ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05) relacionada con la calidad del servicio brindado. Además los resultados indican que cuando los procesos de planificación, organización, y sobre todo la dirección y el control son óptimos, como consecuencia de esto se obtiene un alto nivel de calidad de los servicios prestados⁸.

Vaca y Pérez con su trabajo de investigación llamado “La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de rehabilitación del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, en el período noviembre 2013 – marzo 2014” establece lo importante de conocer cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la atención médica recibida que se atienden en el departamento de

rehabilitación del Hospital de IEES Latacunga, dejando por sentado una carencia en infraestructura y equipamiento, en lo que se evidenció que con estas falencias no se puede prestar un buen servicio, afectando directamente a la demanda de pacientes, lo cual no se gestiona desde la dirección del hospital, evidenciando poco o nulo como liderazgo y compromiso con la institución; como objetivo principal se planteó aplicar protocolos de tratamiento de 10 enfermedades más recurrentes, después de esta aplicación y en colaboración con el personal de profesionales médicos y administrativos del hospital y en conjunto con la ciudadanía se pudo obtener un aceptable nivel de satisfacción y como consecuencia de este se obtuvo una mejor calidad de atención. Esta propuesta investigativa es de carácter descriptivo, sujeto al análisis y corroboración de datos, para lo cual se usó como metodología de investigación, recabar datos los cuales permitan conseguir información precisa para poder corroborar la hipótesis planteada. Como método estadístico se utilizó el método estadístico chi – cuadrado⁹.

Salazar M, en su tesis denominada “calidad de la atención en el embarazo y su relación con la satisfacción de las usuarias del Subcentro de salud Pilahuin cantón Ambato provincia Tungurahua”, enfatiza el interés de evidenciar el nivel de satisfacción de las pacientes embarazadas que se atienden en el Subcentro de Salud Pilahuín; para lo cual se planteó una investigación de tipo transversal, mediante la observación y la recolección de datos. Llevando a cabo una encuesta para determinar el nivel de satisfacción de las pacientes embarazadas, aplicado al área de obstetricia. Se consideraron 135 mujeres embarazadas, las cuales habían acudido a esta casa de salud por más de cinco ocasiones a sus controles de embarazo, dejando como muestra un total de 92 personas. Basándose en lo estipulado en el Manual de Estándares Indicadores e Instrumentos para medir la Calidad de la Atención Materno – Neonatal, se llevó a cabo la medición de la calidad de atención recibida, usando como herramienta los historiales clínicos. Después de recabar datos se mostraron los resultados tales como: 90% de las pacientes afirma que se siente satisfecho con la atención medica recibida, no obstante el 71% indica que la calidad del servicio recibido es Bueno, se identificó además que el porcentaje de inconformidad se debe a que los pacientes sienten que esperan mucho tiempo por el médico que los atiende, esto representa el 56% , las pacientes que consideraron aceptable la atención medica referencian su opinión debido a

que sienten que a pesar de su estado esperan mucho tiempo y que no se programan las citas de manera eficiente¹⁰.

En lo referente a las teorías relacionadas que se consideraron para la presente investigación, se destacan las siguientes:

Como lo indico Abraham Maslow en su teoría del comportamiento y según determina el enfoque administrativo, el cual se desarrolla desde un punto de vista conductual. Realiza un estudio formal e informal dentro de una organización. Se centra en el comportamiento de los miembros en todos los niveles de la organización, teniendo como base las relaciones interpersonales. Ser individualista y social forma parte de la concepción del ser humano. Esta teoría se fundamenta en una pirámide de necesidades que los individuos van satisfaciendo conforme son cumplidas sus metas ¹¹.

Por otro lado Peter Drucker con su teoría neoclásica enfatiza la organización formal y a la informal. La autoridad, la estructura organizacional y responsabilidad son elementos de gran importancia para fomentar esta teoría, además de hacer realce a la dinámica grupal, la comunicación y la democracia. Existe una relación entre los objetivos personales y los objetivos organizacionales; ya que ambos se encaminan al desarrollo organizacional y fomentar una buena gestión para la consecución de los mismos ¹².

La gestión administrativa se define para muchos como una sucesión de procesos que particularmente consisten en realizar actividades encadenadas y que guardan relación, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados previamente, conjuntamente con todos los recursos que asigne la organización, incluyendo al talento humano y la tecnología con la que se cuente. Tomando como referencia este punto de vista, se han considerado las siguientes definiciones:

Según Frederick Taylor la Administración es: “asegurar la mejor prosperidad para el empleador conjuntamente con los beneficios de cada trabajador” ¹³

Henry Fayol define la gestión administrativa como la actividad que tiene como objetivo facilitar el manejo de las entidades, de cualquier índole que sean; se enfocan las

necesidades de las empresas tanto como las personas, indica: Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar¹⁴.

Según Bachenheimer, la gestión administrativa se define como un proceso en el que se toma decisiones, efectuado por los miembros del nivel directivo de la organización y sus otros niveles administrativos dentro de una organización, en base a los modelos de gestión implementados¹⁵, mientras que Koontz y O'Donnell aporta con la siguiente definición: “la administración en organismo social junto a su buen funcionamiento en busca de consecución de objetivos tiene relación directa con la destreza que se tenga para dirigir a todos los miembros de la organización.

V. Clushkov, también define la administración con las siguientes palabras: "consiste en tener organizada y el orden de toda la información conjunta, que se procesa en la dirección y se trasmite hacia los demás niveles, haciéndolo continuamente para establecer la formalidad entre todos los individuos.

Brook Adams. La capacidad de coordinar en un solo organismo con destrezas muchas energías sociales con frecuencia conflictivas, para que ellas puedan operar como una sola unidad. Es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.

Según Anzola¹⁶ la Gestión administrativa se define como “todas aquellas las acciones que se efectúan para acoplar el esfuerzo de un conjunto”, es decir la forma en la cual se intenta llegar a las metas u objetivos en colaboración con los individuos y los recursos por medio de algunas actividades fundamentales como la planeación, organización, dirección y control

Basándose en lo mencionado por Anzola se diseña el proyecto de investigación en el SSC Guayas, siendo una de las definiciones que más se adaptan al estudio; para lo cual se considerara los componentes del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

Siguiendo con la teoría administrativa según Anzola Rojas, se establece las dimensiones con las que se diseña la investigación, siendo estas los componentes del proceso administrativo según se lo evidencia en su definición: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Como primer elemento de la administración tenemos a la planeación, siendo este el más importante para el éxito organizacional, en el cual se plantean las preguntas, tales como: ¿qué se debe hacer? , ¿Cómo se debe hacer?, ¿Dónde se debe hacerlo?, ¿quién o quienes lo van a hacer?, ¿cuándo se debe hacerlo? En síntesis, planear es una tarea que debe dar las respuestas a todas las preguntas antes mencionadas, la planeación tiene relación directa con cuatro aspectos fundamentales de una organización, que se la establece como áreas o departamentos: Producción o Manufactura, marketing y ventas, Finanzas y Contabilidad y Talento Humano.

Dentro de los factores a considerar en el proceso de planeación, tenemos el medio externo; el cual determina que es lo que afecta directamente a la organización, para esto se debe tomar en cuenta los componentes que integran el mismo, dentro de los cuales están los componentes económicos en los que tiene participación el mercado en el que se desempeña la empresa, ubicación de los elementos de producción, materia prima y mano de obra, además de los recursos financieros; y demás índices económicos de un país, los componentes Sociales que son los que Intervienen índices de crecimiento poblacional, la relación entre la oferta y la demanda del talento humano, que piensa la gente de la empresa (imagen) pensamiento y prioridades del consumidor, los componentes políticos tales como las leyes, normas y regulaciones estatales.

Y los componentes tecnológicos dentro de los cuales se encuentran además de los recursos informáticos y tecnológicos la viabilidad para transportar productos o contingente humano, obsolescencia tecnológica.

La planeación como proceso administrativo, también cuenta con subprocesos, los cuales son esenciales para la consecución de objetivos organizacionales, entre ellos tenemos:

Determinación de metas, Establecer la actualidad de la empresa, a través de informes situacionales, hacer un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas,

diseñar planes, programas y estrategias para alcanzar las metas a corto, mediano y largo plazo, determinar los recursos que se utilizaran en cada actividad, así mismo la asignación de responsabilidades para el contingente humano. Para el acto de toma de decisiones también se hace referencia a procesos y procedimientos que deben efectuarse de manera ordenada y sobretodo abreviado. Para su efecto consideramos lo siguiente:

Se debe hacer un diagnóstico para definir la dimensión del problema, para de esta manera hacer un análisis de los elementos y componentes con más relevancia, seguidamente se plantean las opciones, para que la dirección pueda escoger a la que más se ajuste la organización, sin dejar de lado los posibles efectos o consecuencias que conlleva tomar una decisión, luego de todo lo analizado, finalmente se toma la decisión y se la ejecuta.

Luego de haber llevado a cabo el proceso de planeación, se debe realizar actividades relacionadas al personal, así como el análisis y descripción de puestos, reclutamiento y selección entre otras cantidades, todo en conjunto se denomina Organización, es considerado el segundo paso dentro del proceso administrativo. La organización se divide en varias sub actividades como lo es el detalle del trabajo, que resulta imprescindible establecer las tareas y trabajos que se realizarán por parte de todos los niveles de la organización, todo se lo realiza en base a los objetivos planteados. Todas aquellas actividades se agrupan según las necesidades y se las denomina puestos, para posteriormente ubicar a la o las personas más idóneas; y que sean las personas que se comprometan con la organización, mientras que la división del Trabajo, analiza el orden de los puestos de trabajo, de tal medida que todos guarden relación. Es importante que no exista duplicidad de funciones, ni conflictos de unidad de dirección y mando, la departamentalización es otro elemento importante ya que este interviene una vez que están dividido los cargos y responsabilidades, se agrupan los cargos relacionados y surgen los departamentos, Se establecen encargados, coordinadores y jefes por área, para de esta manera darle paso al trabajo coordinado, en el que se trata de la armonía y el clima organizacional con el que cuenta una empresa, se enfatiza el trabajo en equipo, la comunicación y las relaciones informales interdepartamentales.

Como tercer proceso de la administración explica que la dirección se puede entender como la capacidad para guiar y motivar a los trabajadores para lograr los objetivos de la empresa,

mientras que, al mismo tiempo, se establecen relaciones duraderas entre los empleados y la empresa.

Se cuenta con tres elementos de la función de dirección que son: liderazgo, motivación y comunicación. Se trata del proceso administrativo que se encarga de ejercer autoridad sobre el talento humano para la consecución de objetivos, todo en busca de la excelencia productiva, como labor esencial esta encaminar a los trabajadores a realizar sus tareas asignadas conforme lo establecen las normas y procesos. En esta etapa de la administración resalta el líder, que será la persona que implante la idea de trabajo en equipo y justicia en el trabajo, de esta forma se espera que el trabajador cuente con las garantías propias del trabajo y se muestre satisfecho por la tarea ejecutada, así mismo con su retribución económica o social.

Como último elemento y el más importante en temas de mejora institucional tenemos el control. Que es la función administrativa encargada de verificar que todo se cumpla acorde a lo planificado previamente y que se sigan las directrices dadas por parte de la dirección de la empresa, con el objetivo de identificar los errores en los procedimientos y de esta manera tomar medidas correctivas y nuevamente alinearse a la consecución de metas.

El proceso de control administrativo cuenta con fases o actividades que determinan su importancia dentro de la gestión empresarial, como lo es la determinación y aplicación de patrones y medidas estandarizadas, para comparar con lo que se obtiene realmente, y establecer una medida efectiva para apearse nuevamente a la consecución de objetivos.

Como punto importante respecto al control, y la relación que se tiene con el resto de los procesos administrativos, podemos acotar que la planificación establece la relación existente con el control, ya que se supervisa todas las actividades que fueron planteadas al principio del ciclo, por otro lado la organización se relaciona con el control del buen funcionamiento estructural, finalmente el control y la dirección tienen una estrecha relación en el acto de establecer la mejor manera de dirigir al personal.

Como segunda variable de esta investigación se analiza todo lo referente a la calidad de atención, para lo cual se hace mención de los diferentes enfoques y teorías relacionadas.

Herbert establece en su teoría del comportamiento organizacional, la cual surge principalmente como crítica a la Teoría de las Relaciones Humanas de George Elton Mayo, para lo cual algunos autores observan en el comportamiento una antítesis. En efecto se debe estudiar la motivación de los trabajadores y en qué medida el empresario conoce sus necesidades, como factor importante para mejorar el nivel de producción y/o calidad de prestaciones de servicios. La teoría del comportamiento tiene sus bases en la conducta de cada individuo, el cual enfatiza su desarrollo dentro de la organización. Es decir se establece que las personas como sistemas de toma de decisiones, perciben, sienten y deciden y actúan acorde a la situación a la que se afrontan, también habla sobre la potenciación de las motivaciones de cada uno de los miembros de una organización, disminuyendo los conflictos entre los objetivos generales organizacionales y los objetivos individuales, en cuanto al desarrollo organizacional se plantea una mejora en la eficacia y eficiencia en todos los niveles¹⁷.

Lawrence y Lorsch también aportan a la presente investigación, con su teoría de la contingencia la cual hace énfasis a la prioridad que se le da a todo lo que sucede fuera de la organización, previo a realizar una indagación de las situaciones internas. Este enfoque explora una simetría entre ambos ambientes, donde se pretende sacar ventaja de todo aquello que sucede en el ambiente externo, de esta manera se plantea llegar al éxito organizacional.

En resumen Lawrence y Lorsch¹⁸ atribuyen su teoría a una existente relación entre la causa y el efecto, si hay adaptación de la estructura interna de una organización con los requerimientos del entorno; será mucho más fácil alcanzar sus objetivos. Si los actores de una organización afrontan las diferencias y se plantea resolverlas, tendremos una organización más eficiente.

Como enfoque principal se establece que la empresa se adaptará a los cambios del entorno.

Calidad es una definición importante para el desarrollo de la investigación, tal como lo menciona Ishikawa¹⁹ la calidad implica el desarrollo, el diseño, la manufactura y la gestión que se realiza para mantener en un nivel económico pero que sea de calidad, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor, mientras que Deming²⁰, establece que es el

nivel de uniformidad y fiabilidad a un costo bajo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".

Por otro lado Crosby²¹, señala que la calidad consiste en dar a las individuos y a los demás miembros de una organización, productos y servicios sin que existan defectos en ellos y hacerlo a de manera eficaz y eficiente en el menor tiempo posible; por otro lado James²² analiza el proceso evolutivo de las tareas y trabajos encadenados a la calidad y menciona que se basan en cuatro partes: Calidad por medio de la inspección, control de la calidad mediante la estadística, aseguramiento de la calidad; y la calidad enfocada en la competencia basada en estrategias.

Hay organizaciones que fijan sus metas y objetivos en base a la calidad de sus productos, de esta manera obtienen una posición consolidada en el mercado en el que se desenvuelven, por tal razón se toma referencia de las aportaciones conceptuales de varios autores.

Según Parasuraman, Zeithanmk & Berry²³ la calidad se recepta por parte de un individuo en base a un criterio que engloba un concepto de superioridad y excelencia de una organización, y se diferencian las expectativas y percepciones, es entonces que al momento de definir este concepto se evidencia la relación entre la calidad del bien o servicio recibido y la percepción que tiene el demandante del servicio otorgado, como lo indica Brady & Cronin²⁴ referenciando a la calidad enfatizan que el proceso encadenado por el curso un producto hasta ser terminado y la calidad del entorno interno y externo de una cadena de distribución y abastecimiento son de gran importancia al momento de escoger un producto.

Gronroos²⁵ hace mención a la calidad y sub procesos de la misma: como lo son la Calidad del producto final, la calidad de la acción recíproca entre el producto y el consumidor y calidad del entorno físico. La calidad del servicio recibido se subdivide en dos dimensiones, la técnica y la funcionabilidad de la misma. La primera dimensión referencia a "qué" recibe el demandante del servicio, mientras que segunda referencia a

“cómo” se da el servicio al consumidor. Esta última variable denota la correlación psicológica que se da durante la interacción.

Según Zeithaml, Bitner y Gremler²⁶ la calidad de un servicio es el resultado de la costumbre que se desarrolla y se la practica por parte de una institución para satisfacer al cliente mediante la interpretación de sus necesidades y expectativas, en consecuencia, se obtiene la accesibilidad del bien o servicio, conveniente, rápido, preciso, diligente, manejable, perceptible, apropiado, oportuno, y confiable, aún si se presentan situaciones adversas, de esta forma se busca que el consumidor se sienta entendido, complacido de forma personalizada, por supuesto generando un mayor margen de utilidad al negocio y sobretodo menor costo. También los autores proporcionan una herramienta muy útil al momento de conseguir información, mediante su método Servqual, que brinda información de manera detallada respecto a; percepciones de los consumidores o usuarios, sugerencias para mejorar el servicio, opiniones de los miembros internos de la organización. El Servqual nos da la facilidad de contar con información importante para mejorar en todos los aspectos de una empresa, así mismo se pueden elaborar cuadros comparativos con otras organizaciones. Para lo cual se agrupa cinco dimensiones para realizar la medición de la calidad de servicio.

Las dimensiones de calidad están basadas en lo que lo establecido según Zeithaml, Bitner y Gremler, lo cual las establece como: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Fundamentación que será parte del presente trabajo.

La fiabilidad es ejecutar las acciones pertinentes para dar un bien u ofrecer un servicio de tal manera que se cumpla con las especificaciones tal y como fueron ofertadas de forma oportuna y sigilosa. Es decir, que no existan retrasos en las entregas, que se use materia prima de calidad y que no se especule en el precio del producto.

La fiabilidad tiene un impacto directo e influye en los resultados de una organización, por ende puede comprometer a los objetivos, la fiabilidad también incide en el buen desempeño de los miembros internos de una organización, si los consumidores no adquieren el servicio que se les ofreció, no volverán a comprar el bien o demanda del servicio, en consecuencia se va prescindir posiblemente de empleados de la empresa y se

desencadenara una serie de incidentes como por ejemplo, el despido, o disminución de personal para preservar la empresa, abaratar costos en el talento humano para mantener la calidad d la materia prima.

Parasuraman, Zeithanmk & Berry²³, la fiabilidad en la calidad del servicio es una pieza fundamental en el ambiente de la mercadotecnia. Si una empresa sin importar la naturaleza de la misma ni el sector económico en el que se desarrolle, ofrece un servicio de calidad, y este va decayendo progresivamente, los clientes ya no se fidelizan y se va perdiendo la relación entre el fabricante y el consumidor, lo que enmarca una pésima reputación del producto.

En cuanto a la sensibilidad podemos mencionar que es la predisposición que tienen los trabajadores para con sus clientes o usuarios, a fin de otorgarles un servicio eficaz y eficiente y sobre todo oportuno. Se refiere a la respuesta rápida para atender las necesidades e inquietudes de las personas, además de quejas, reclamos y solicitudes.

Otro componente de la calidad es la seguridad que se establece como la confianza inspirada por parte del consumidor al momento de recibir una atención certera, confiable, digna y que sea creíble. La seguridad que brinda una organización al ofrecer un servicio es uno de los componentes más prioritarios alrededor del mundo, sobretodo en el sector salud donde se debe otorgar seguridad en la atención médica en cada uno de los niveles de atención. La atención médica debe contar con estándares internacionales sin poner en riesgo al sistema integrado de salud, actividad que involucra a todos los actores de la sociedad demandante del servicio²⁶. Para esto se requiere contar con normas y políticas de calidad y denote la seguridad de los pacientes como componente principal de la atención médica, encaminando los procesos para hacer cumplir las normas de salud, además del control que se ejerce sobre los procesos se debe también evaluar y tomar las respectivas medidas para realizar las correcciones que ameriten de ser el caso.

No obstante la seguridad no es parte únicamente de la entidad de salud, más bien la sociedad debe exigir seguridad; y de esta manera se obtiene un compromiso de ambas partes, de esta manera se disminuyen los errores en toda la organización.

La empatía a más de ser una habilidad innata de una persona, forma parte de las aptitudes de la misma, nos da la oportunidad de comprender lo que expresan las demás personas y así ponernos en la misma situación de una manera figurada, para entender mejor la perspectiva de los demás, a más de establecer una excelente comunicación, surge la simpatía y nos volvemos más comprensivos. Las personas desean sentirse aceptados en todo entorno y situación, de la misma manera esperan ser incluidos y participar activamente en actividades conjuntas que son parte de una sociedad. Es decir, que este tipo de habilidad se debe percibir de manera amable y educada por todos las personas que laboran en una institución, la atención individualizada y personalizada es otro punto importante que es de gran relevancia. Lo que se espera obtener mediante la empatía es atraer clientes por medio de la atención de calidad, basada en la amabilidad y comprensión.

Finalmente, los aspectos tangibles son aquellos que están compuestos por elementos físicos, que se pueden cuantificar, medir y considerar al momento de elaborar un inventario, principalmente lo que comprende la infraestructura de una organización, además de esta se considera como tangibilidad a los equipos, materiales, personal y todo lo demás que se pueda constatar. Los aspectos tangibles son importantes porque forman parte de la imagen institucional tanto para viejos como para nuevos clientes, con el objetivo que el viejo cliente siga siendo miembro externo como consumidor fidelizado y el nuevo se sienta atraído y forme parte de los viejos clientes en algún momento. Administrar eficazmente la tangibilidad de una empresa dará como resultado una excelente gestión administrativa y denota el buen uso de los recursos de la empresa.

En referencia a lo analizado en los hechos anteriores se planteó la pregunta general:

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas?

Así mismo se plantearon las preguntas específicas:

- 1) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su proceso de planificación con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas?

- 2) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su proceso de Organización con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas?
- 3) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su proceso de dirección con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas?
- 4) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su proceso de control con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas?

Resultó primordial llevar a cabo esta investigación, debido a que se desconocía si la gestión administrativa tiene incidencia en la calidad de atención brindada a los pacientes afiliados al SSC de la provincia del Guayas. Además de haber sido un gran aporte a la sociedad tanto investigativa como la población en general, con la expectativa que desde ahora se cumpla con los parámetros establecidos en la comunidad científica; y a su vez pueda brindar el aporte necesario para las comunas campesinas de la región, dejando por sentado la importancia de realizar una buena gestión administrativa y como consecuencia de ellos una excelente calidad de atención de primer nivel, conforme los resultados obtenidos se implantan medidas correctivas o guías de acción a seguir que estén dentro de los niveles aceptables. Partiendo de la perspectiva teórica, se enfatiza la importancia que tuvo la investigación, puesto que mediante la metodología aplicada se determinó la comprobación de las teorías aplicadas, tanto de la gestión administrativa y de la calidad de atención, incluyendo todas las dimensiones.

Para responder las preguntas de investigación se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.

De igual manera se plantearon los objetivos específicos:

- 1) Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de planificación con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas
- 2) Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de Organización con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas
- 3) Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de dirección con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas
- 4) Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de control con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

El presente trabajo de investigación tuvo la siguiente hipótesis general:
La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.

Por otro lado se establecieron las hipótesis específicas:

- 1) La gestión administrativa en su proceso de planificación se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas
- 2) La gestión administrativa en su proceso de organización se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas
- 3) La gestión administrativa en su proceso de dirección se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC

- 4) La gestión administrativa en su proceso de control se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional ya que se describió el nivel de calidad de atención de los pacientes de las unidades de primer nivel del seguro campesino Guayas, cuyas variables aplicadas fueron descritas (Gestión administrativa y calidad de atención) y consecuencia de aquello se determinó una relación entre las mismas, con el objetivo de dar solución a los problemas encontrados.

El diseño de la presente investigación fue de tipo no experimental, ya que no fue alterada ninguna variable intencionalmente, con el único objetivo de evidenciar las posibles consecuencias derivadas de la manipulación. Con este estudio se buscó analizar, mediante las técnicas de recolección de datos, comprobación de las diferentes hipótesis, ya sea generales y las específicas.

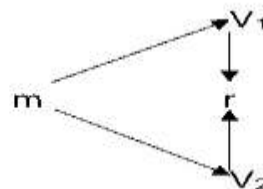
Dónde:

m = Unidades de Primer Nivel del SSC

V1 = Gestión administrativa

V2 = Calidad de atención

r = Relación



2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión Administrativa y Calidad de Atención

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Son todas aquellas las acciones que se efectúan para acoplar el esfuerzo de un conjunto”, es decir la forma en la cual se intenta llegar a las metas u objetivos en colaboración con los individuos y los recursos por medio de algunas actividades fundamentales como la planeación, organización, dirección y control. Anzola R.	Operacionalmente la variable gestión administrativa se define como las acciones que las Unidades de Primer Nivel de Atención del SSC, realizan para cumplir con los objetivos estratégicos planteados.	Planeación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Componentes económicos 2. Componentes sociales 3. Componentes Políticos 4. Componentes Tecnológicos. 	Ordinal Bajo Medio Alto
			Organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Detalle del Trabajo 2. División del Trabajo 3. Trabajo Coordinado 	
			Dirección	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo 2. Motivación 3. Comunicación 	
			Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer estándares 2. Utilización de una medida efectiva 3. Supervisión 	

CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad de un servicio es el resultado de la costumbre que se desarrolla y se la practica por parte de una institución para satisfacer al cliente mediante la interpretación de sus necesidades y expectativas, en consecuencia, se obtiene la accesibilidad del bien o servicio, conveniente, rápido, preciso, diligente, manejable, perceptible, apropiado, oportuno, y confiable, Zeithaml, Bitner y Gremler

Se define como el conjunto de características que deben tener las Unidades de Primer Nivel de Atención del SSC para cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades, con la finalidad de medir y relacionar la percepción del cliente y las expectativas respecto de calidad de servicio médico recibido

Fiabilidad.

1. Cumplimiento del servicio
2. Interés por resolver problemas
3. Registros sin error

Sensibilidad

1. Mantener informado a los clientes
2. Servicio oportuno
3. Disponibilidad de tiempo para los clientes

Seguridad.

1. Comportamiento del personal
2. Seguridad por parte de los clientes
3. Trato

Empatía.

1. Atención Individualizada
2. Atención Personalizada
3. Entender necesidades específicas del cliente

Aspectos tangibles.

1. Equipos modernos
2. Infraestructura adecuada
3. Materiales informativos
4. Presentación de los empleados

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo.

Según Tamayo la población es el conjunto total de un fenómeno en cuestión, en la cual están incluidos todos los elementos que conforman el fenómeno en análisis y que para realizar un estudio debe ser cuantificada²⁷.

La población objeto de estudio, está constituida por 42 personas quienes son pacientes de los dispensarios de primer nivel de atención del SSC, que dependen de la Coordinación Provincial del SSC Guayas en el año 2019. Se planea realizar la encuesta a cada representante de los afiliados de los 42 centros.

Los Centros de Salud de Primer nivel en los cuales se tomó como población son: 22 de Febrero, Bebo, Buena Fé 2, Cabuyal, Carlos Julio Arosemena, Cascajal 1, Cauchiche, Cristóbal Colon 2, Don Bosco, El Deseo, El Rosario 2, El Tránsito, Esperanza del Carmen, Estero de Piedra, Hampton, Jesús del Gran Poder 1, La Caraca, La Concordia, La Delicia 2, La Resistencia, Las Cañas, Las Mercedes 1, Las Tecas, Laurel de Salitre, Limón 3, Linderos de Valencia, Los Palmares, María Clementina, Naupe, Nueva Unión Campesina, Pedro Vélez Morán, Petrillo, Puerto Real, Rincón Grande, Roca fuerte 2, San Fernando, San Nicolás 2, San Pedro 3, San Ramón, Santa Martha, Tres Postes, Venecia de Chimbo.

En cuanto a la muestra, la problemática de la investigación puede determinar la muestra, por el hecho de se genera información y datos con la finalidad de determinar las falencias del proceso. Como lo indica Tamayo, T. Y Tamayo, M²⁸ (1997), afirma que la muestra está compuesta por el conjunto de individuos que a su vez forma parte de la población, con el objetivo de investigar un fenómeno estadístico. Para este estudio se consideró como muestra a un total de 42 personas que son pacientes de los dispensarios del seguro campesino.

En el presente trabajo de investigación se realizó un muestreo no probabilístico intencionado, ya que se ejecutó el cuestionario en la totalidad de Dispensarios del SSC Guayas, considerando a 42 personas según los criterios de inclusión y exclusión.

Como criterio de inclusión se consideró a 42 Pacientes afiliados al SSC de la Provincia del Guayas, que asistan a uno de los 42 dispensarios pertenecientes a la Coordinación

Provincial del Guayas; por otro lado los pacientes que fueron excluidos del estudio son: son menores de 18 años, cuentan con alguna discapacidad intelectual, no son jefes cotizantes del grupo familiar, no son representantes de alguna organización campesina, no forman parte de los planes y proyectos como representantes de la comunidad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica que se efectuó para la recolección de datos, fue la encuesta. En la que se implementó dos cuestionarios, que consistían en una serie de preguntas que buscaban recabar información referente a la apreciación de los pacientes en relación a la gestión administrativa y la calidad de atención médica recibida, instrumento que se aplicó en las 42 unidades médicas de primer nivel del SSC Guayas.

Los instrumentos con los que se trabajó en esta investigación fueron dos cuestionarios o encuestas, los mismo que contenían una serie de ítems relacionados a la problemática y por supuesto a las variables.

El primer cuestionario tuvo como objetivo medir la gestión administrativa de las unidades de primer nivel de atención del SSC Guayas, para lo cual se usó puntuación según la escala de Likert, con los criterios de: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Totalmente de acuerdo. Estuvo estructurado con 13 preguntas basadas en las dimensiones: Planificación, Organización dirección y Control. (Anexo 1)

El segundo cuestionario tuvo como objetivo medir la calidad de atención de las unidades de primer nivel de atención del SSC Guayas, para lo cual también se usó una puntuación según la escala de Likert, con los criterios de: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Totalmente de acuerdo. Se estructuró con 16 preguntas basadas en las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. (Anexo 5)

Para ambos cuestionarios se considera la siguiente escala de la variable: Bajo, Medio y Alto. (Anexos 2 y 6)

Los instrumentos fueron validados según la experiencia y el criterio de los expertos, quienes cumplieron con el rol de jueces para determinar la validez de los cuestionarios, quienes cuentan con el grado académico de masters y se encuentran debidamente calificados y habilitados, para aprobar, negar o proponer cambios a la estructura del instrumento.(Anexos 4 y 8)

Tabla 2: Evaluación de Expertos de los instrumentos Gestión Administrativa y Calidad de Atención

Validadora	Grado Académico	Evaluación
Junco Alvarado Katty	Máster en Gestión de Salud	Aplicable
Andrade Gray Marilú	Máster en Gestión de Salud	Aplicable
Díaz Espinoza Maribel	Doctorado	Aplicable

Fuente: Ficha de validación de Experto

La prueba de confiabilidad se llevó a cabo mediante las encuestas o cuestionarios, y luego de haber hecho el respectivo vaceo de datos se aplicó la prueba de alfa de Cronbach para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento; según las variable que se utilizaron en esta investigación como lo son la gestión administrativa y calidad de atención, finalmente se consideró aplicable la prueba. (Anexos 3 y 7)

Se aplicó un piloto al 10% de la población en una entidad de similares características a las unidades de primer nivel de atención del SSC Guayas, para lo cual se consideró a 16 dispensarios médicos de primer nivel del seguro campesino Santa Elena, al igual que la Provincia del Guayas se sitúa en la Región Costa dentro del territorio Ecuatoriano; y para su efecto se aplicó las encuestas basándose en los mismos criterios de inclusión y exclusión que se consideraron para obtener respuestas más confiables y oportunas, de esta manera se obtuvieron los resultados, para posteriormente analizarlos en base a las estadísticas, como se detalla en la Tabla 3 que se muestra a continuación.

Tabla 3: Confiabilidad de los instrumentos Gestión Administrativa y Calidad de Atención

Nombre del instrumento	Alfa Cronbach	Interpretación
Gestión administrativa (13 ítems)	0.913	Muy Satisfactoria
Calidad de Atención (16 ítems)	0.836	Adecuada

Fuente: Resultado de Alfa de Cronbach

2.5. Procedimiento

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo en una de las sesiones mensuales que se realiza en la Coordinación Provincial del Seguro Campesino, a la cual asisten todos los dirigentes y representantes de las comunas de los Dispensarios de Primer Nivel; por tal motivo se considera a aquellas personas las más adecuadas para aplicar el instrumento ya que son las personas responsables de velar por los intereses de cada afiliado y forman parte del equipo de trabajo como integrantes externos a la organización. Cada cuestionario tiene un tiempo máximo de llenado de 15 minutos, para lo cual se proporcionó los recursos para el llenado de los mismos, tales como lapiceros, con la finalidad de aprovechar al máximo el tiempo. Adicional se solicitó que llenen la hoja de consentimiento informado, con su número de cédula y firma.

2.6. Método de análisis de datos

Una vez obtenida la información, se procedió con la tabulación de las encuestas realizando el vaciado de datos en una hoja de cálculo en el programa Microsoft Excel, para luego con la herramienta informática SPSS realizar los respectivos análisis; y de esta manera obtener datos estadísticos acorde las variables y dimensiones, para de esta manera conseguir los resultados en base al índice de correlación.

Para la comprobación de la hipótesis general y de las hipótesis específicas se realizó la prueba de normalidad de datos de Shapiro – Wilk dando como resultado que los datos son no normales, por lo tanto la prueba que se utilizó fue Spearman no paramétrico.

2.7. Aspectos éticos

Como autor del presente trabajo investigativo, se asume lo que estipula el Decreto Supremo N°017-2015-MINEDU, y se respetó los trabajos de otras autorías en toda la investigación, dando cumplimiento a las normas que contempla la Universidad César Vallejo, siendo responsable al momento de procesar información recabada de los instrumentos, demostrando la veracidad de la misma.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados Descriptivos

Variable 1: Gestión Administrativa

Tabla 4: Distribución de frecuencia y porcentaje de la Gestión administrativa de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

DIMENSIONES /VARIABLES	Bajo		Medio		Alto	
	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%
Planeación	3	7.1	24	57.1	15	35.7
Organización	3	7.1	18	42.9	21	50.0
Dirección	2	4.8	28	66.7	12	28.6
Control	0	0.0	27	64.3	15	35.7
Gestión Administrativa	0	0.0	30	71.4	12	28.6

Fuente: Encuesta de medición de la Gestión Administrativa de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas
n = 42

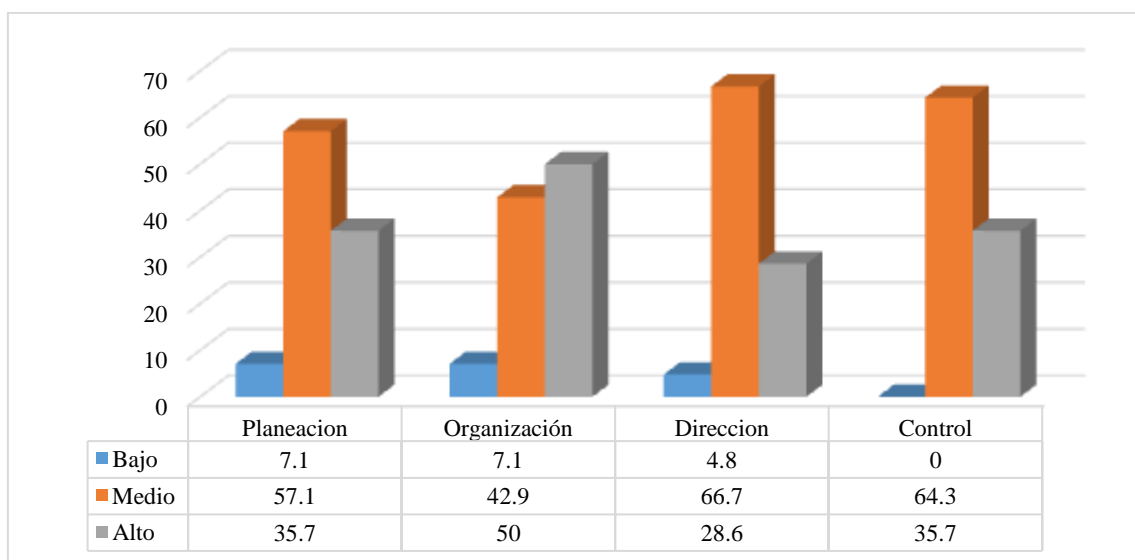


Figura 1: Niveles de Gestión Administrativa de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

Interpretación:

Según los resultados encontrados más del 70% de los encuestados señalaron que la Gestión Administrativa de las Unidades del Primer Nivel del SSC Guayas tiene un nivel medio, lo que indica que los pacientes consideraron que se les comunica respecto a los programas de salud y se los hace partícipe del mismo, además conocieron el procedimiento básico para solicitar un servicio médico, por otro lado algunos creen que el personal se encuentra motivado y le gusta su trabajo. Respecto a las dimensiones de la variable se observó que la Planeación (57.1%), Dirección (66.7%) y Control (64.3%), se ubica en el nivel medio en la mayor parte de los encuestados, a diferencia de la dimensión Organización que fue considerada como alta por el 50.0% de los evaluados.

Variable 2: Calidad de Atención

Tabla 5: Distribución de frecuencia y porcentaje de calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

DIMENSIONES /VARIABLES	Bajo		Medio		Alto	
	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%
Fiabilidad	2	4.8	28	66.7	12	28.6
Sensibilidad	3	7.1	23	54.8	16	38.1
Seguridad	3	7.1	24	57.1	15	35.7
Empatía	0	0.0	20	47.6	42	52.4
Aspectos Tangibles	0	0.0	29	69.0	13	31.0
Calidad de Atención	0	0	34	81.00	8	19.0

Fuente: Encuesta de medición de la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

n = 42

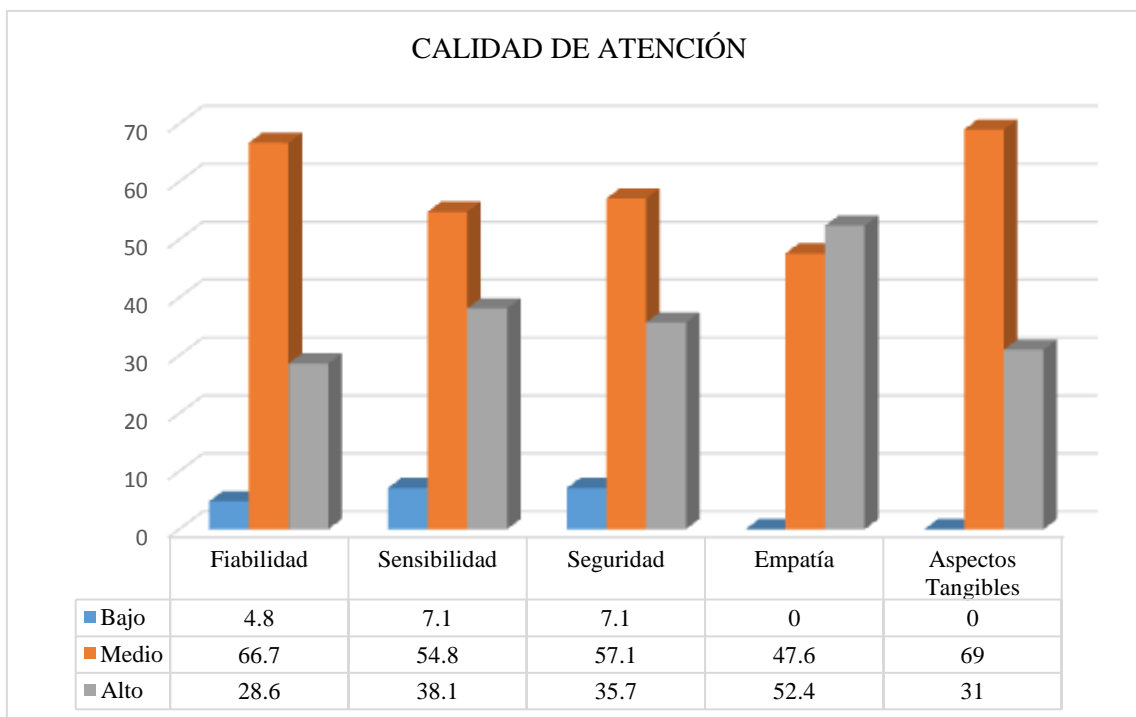


Figura 2: Nivel de calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

Interpretación:

Según los resultados obtenidos a las encuestas aplicadas a 42 personas, el 81% de ellos afirmaron que la calidad de atención de las Unidades del Primer Nivel del SSC Guayas tiene un nivel medio, lo cual afianza por parte de los encuestados que se muestra interés por resolver sus diversos problemas de salud, consideraron que reciben atención individualizada recibiendo la atención que esperaban, finalmente consideraron que se toman las medidas de higiene adecuadas como medidas preventivas en relación al contagio o algún otro factor epidemiológico, a esto se suma la imagen del personal, ya que se mantienen pulcros.

Respecto a las dimensiones de la variable se observó que la fiabilidad (66.7%), sensibilidad (54.8%), seguridad (57.1%) y aspectos tangibles (69.0%) se ubican en el nivel medio en la mayor parte de los encuestados, por otro lado la dimensión empatía con el 52.4% se considera alta.

Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Tabla 6

Relación entre la variable gestión administrativa y la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Calidad de Atención						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0.0	30	71.4	0	0.0	30	71.4
Alto	0	0.0	4	9.5	8	19.0	12	28.6
Total	0	0.0	34	81.0	8	19.0	42	100.0

Fuente: Encuesta de gestión administrativa y calidad de atención

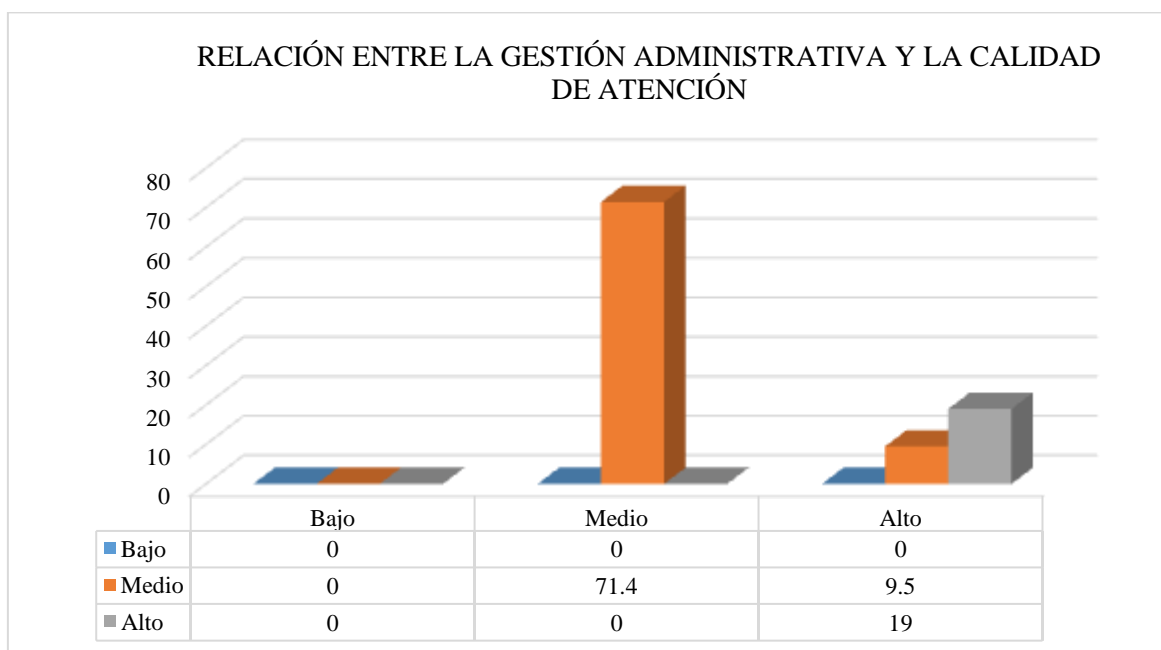


Figura 3: Niveles del cruce de las variables Gestión administrativa y Calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

Interpretación:

La Tabla 6, presenta el cruce de las variables Gestión administrativa y Calidad de atención; se puede observar que el 71.4% de los encuestados se ubicaron en el nivel medio de gestión administrativa y nivel medio de calidad de atención, así mismo, el 19.0% considera que la Gestión administrativa se ubicó en el nivel alto, al igual que la calidad de atención.

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de planificación con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

Tabla 7: Relación entre la dimensión Planeación de la variable gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

Planificación	Calidad de Atención						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%
Bajo	0	0.0	3	7.1	0	0.0	3	7.1
Medio	0	0.0	24	57.1	0	0.0	24	57.1
Alto	0	0.0	7	16.7	8	19.0	15	35.7
Total	0	0.0	34	81.0	8	19.0	42	100.00

Fuente: Encuesta de medición de la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

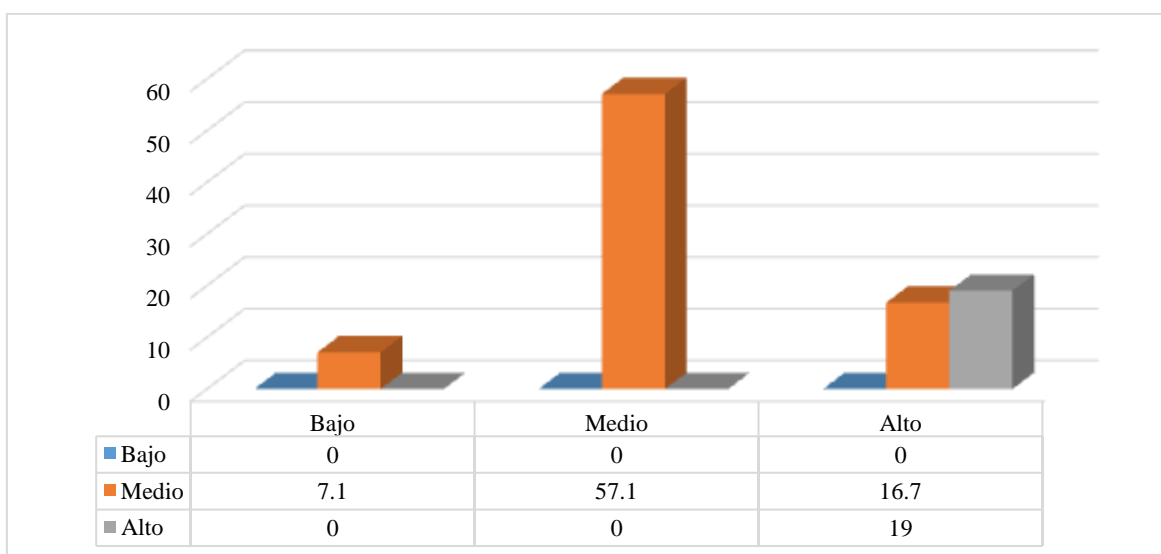


Figura 4: Niveles de relación de la dimensión Planeación de la variable Gestión administrativa con la Calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.

Interpretación:

En la tabla 7, se aprecia el cruce de la dimensión Planeación de la variable gestión administrativa y la segunda variable calidad de atención; se puede observar que el 57.1% de las personas encuestadas se ubicaron en el nivel medio de gestión administrativa y nivel medio de calidad de atención, así mismo, el 19.0% considera que la planeación se ubicó en el nivel alto, al igual que la calidad de atención

Objetivo Especifico 2

Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de Organización con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

Tabla 8: Relación entre la dimensión Organización de la variable gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.

Organización	Calidad de Atención							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%
Bajo	0	0.0	3	7.1	0	0.0	3	7.1
Medio	0	0.0	18	42.9	0	0.0	18	42.9
Alto	0	0.0	13	31.0	8	19.0	21	50.0
Total	0	0.0	34	81.0	8	19.0	42	100.00

Fuente: Encuesta de medición de la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

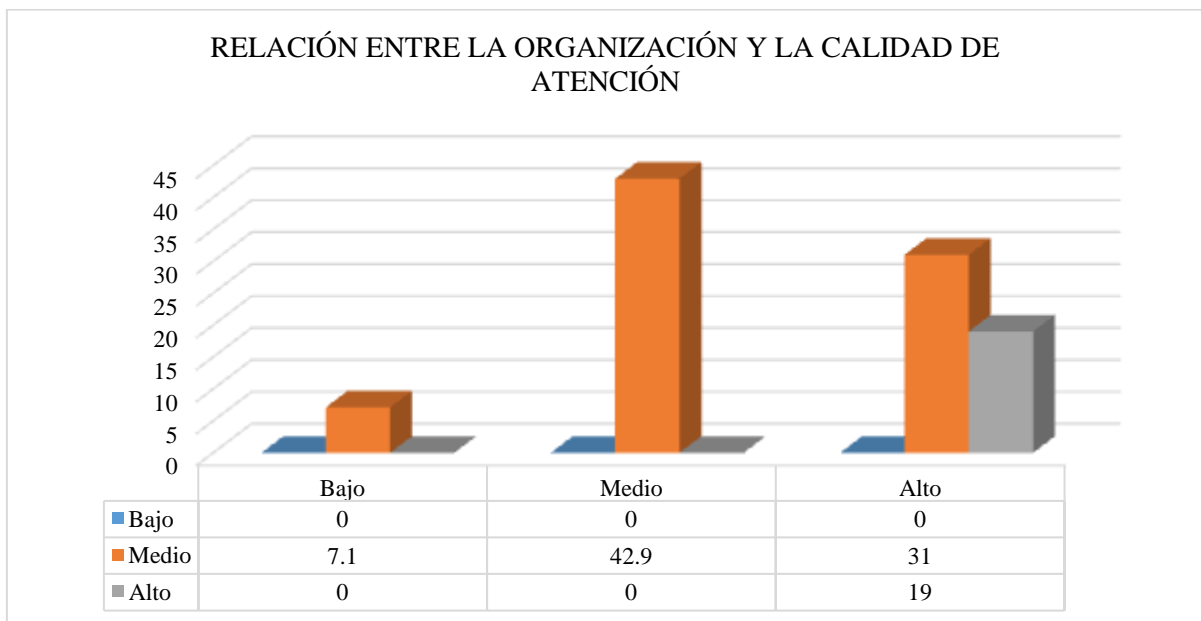


Figura 5: Niveles de relación de la dimensión Organización de la variable Gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 8, el cruce de la dimensión Organización de la variable gestión administrativa y la segunda variable calidad de atención; se puede observar que el 42.9% de las personas a las que se le aplicó la encuesta, que corresponde a un total de 18 pacientes se ubicaron en el nivel medio de gestión administrativa y nivel medio de calidad de atención, así mismo, el 19.0% de los pacientes, siendo estos un total de 8 consideran que la organización como proceso administrativo de las unidades médicas a las que asisten se ubicó en el nivel alto, al igual que la calidad de atención

Objetivo Especifico 3

Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de dirección con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

Tabla 9: Relación entre la dimensión Dirección de la variable gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.

DIRECCIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N^a	%	N^a	%	N^a	%	N^a	%
Bajo	0	0.0	2	4.8	0	0.0	2	4.8
Medio	0	0.0	28	66.7	0	0.0	28	66.7
Alto	0	0.0	4	9.5	8	19.0	12	28.6
Total	0	0.0	34	81.0	8	19.0	42	100.00

Fuente: Encuesta de medición de la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

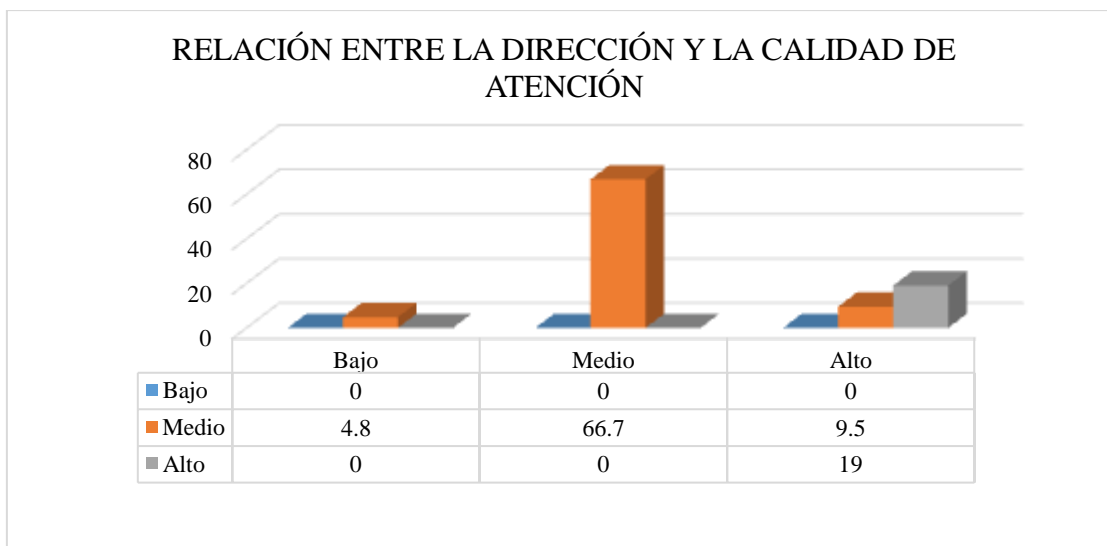


Figura 6: Niveles de relación de la dimensión Dirección de la variable Gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.

Interpretación:

En la tabla 9, se evidencia el cruce de la dimensión Dirección de la variable gestión administrativa y la segunda variable calidad de atención; se puede observar que el 66.7% de las personas encuestadas se ubicaron en el nivel medio de gestión administrativa y nivel medio de calidad de atención, así mismo, el 19.0% considera que la dirección se ubicó en el nivel alto, al igual que la calidad de atención.

Objetivo Especifico 4

Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de control con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

Tabla10: Relación entre la dimensión Control de la variable gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

CONTROL	Calidad de Atención							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%	N ^a	%
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0.0	27	64.0	0	0.0	27	64.3
Alto	0	0.0	7	16.7	8	19.0	15	35.7
Total	0	0.0	34	81.0	8	19.0	42	100.00

Fuente: Encuesta de medición de la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

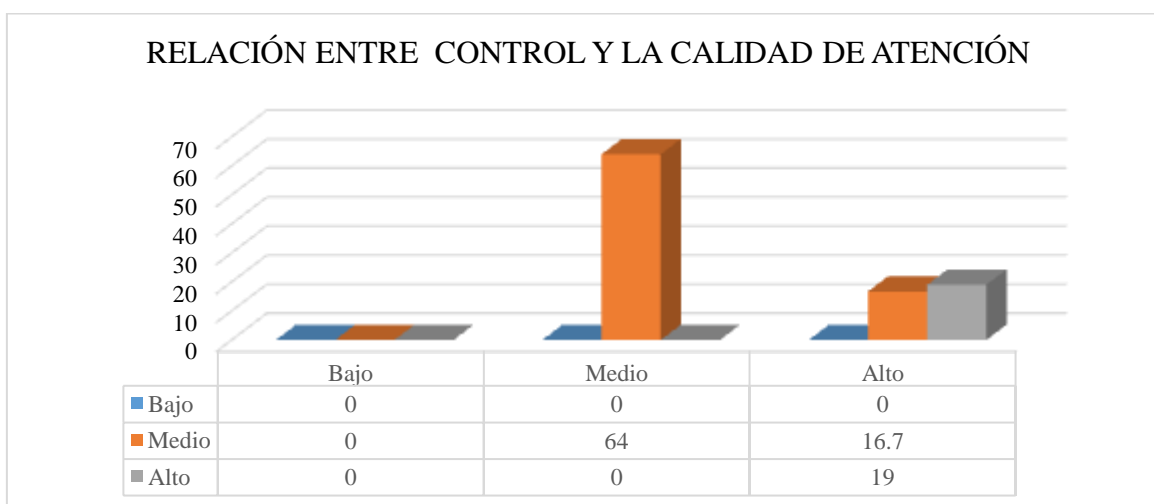


Figura 7: Niveles de relación de la dimensión Control de la variable Gestión administrativa con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas.

Interpretación:

En la tabla 10, se evidencia el cruce de la dimensión Control de la variable gestión administrativa y la segunda variable calidad de atención; se puede observar que el 64% de las personas encuestadas se ubicaron en el nivel medio de gestión administrativa y nivel medio de calidad de atención, así mismo, el 19.0% considera que el control se ubicó en el nivel alto, al igual que la calidad de atención

3.2. Comprobación de la hipótesis

Para la presente investigación se llevó a cabo la prueba de normalidad de datos, para determinar la correlación entre las variables en estudio, para lo cual se consideró para el presente estudio la prueba de Shapiro – Wilk (Muestra menor a 50), y luego del análisis de los datos se evidenció que es una distribución No Normal, por lo que se usó la correlación de Spearman (Rho) con el fin de comprobar la hipótesis propuesta.

Si el resultado p es menor a 0.05, la distribución de la muestra se considera No Normal.

Si el resultado p es mayor a 0.05, la distribución de la muestra se considera Normal

Tabla 11: Prueba de Normalidad de las puntuaciones directas de la Variable Gestión Administrativa

SHAPIRO – WILK					
	Estadístico	n	Sig.	Resultados	Prueba a Realizar
Planeación	0.811	42	0.000	No Normal	
Organización	0.916	42	0.004	No Normal	
Dirección	0.917	42	0.005	No Normal	
Control	0.934	42	0.018	No Normal	
Gestión Administrativa	0.837	42	0.000	No Normal	Rho Spearman
Fiabilidad	0.894	42	0.001	No Normal	
Sensibilidad	0.916	42	0.005	No Normal	
Seguridad	0.965	42	0.223	Normal	
Empatía	0.864	42	0.000	No Normal	
Aspectos Tangibles	0.906	42	0.002	No Normal	
Calidad de atención	0.933	42	0.017	No Normal	

Fuente: Encuesta de medición de la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas

H01: La gestión administrativa en su proceso de planeación no se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, Sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Tabla 13: Correlaciones entre la dimensión planeación y la variable calidad de atención y sus dimensiones

Dimensión Planeación		
	Rho	p
Fiabilidad	0.804**	0.000
Sensibilidad	0.477**	0.001
Seguridad	0.833**	0.000
Empatía	0.624**	0.000
Aspectos Tangibles	-0.048	0.761
Calidad de Atención	0.683**	0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13 se puede observar que la prueba de Spearman aplicada a la muestra se obtuvo que existe relación significativa entre la dimensión Planeación de la variable gestión administrativa y las dimensiones de calidad de atención; fiabilidad (rho=0.804 p= 0.000), sensibilidad (rho= 0.477 p= 0.001), seguridad (rho= 0.833 p= 0.000), empatía (rho=0.624 p= 0.000), la variable calidad de atención (rho= 0.683 p= 0.000), mientras que la dimensión aspectos tangibles muestra que no existe relación significativa con la planeación, por lo antes mencionado se acepta la hipótesis del investigador. Esto significa que si existe relación entre la planificación con la calidad de atención en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Hipótesis Específica 2:

Hi2: La gestión administrativa en su proceso de organización se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, Sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Ho2: La gestión administrativa en su proceso de organización no se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, Sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Tabla 14: Correlaciones entre la dimensión organización y la variable calidad de atención y sus dimensiones

Dimensión Organización		
	Rho	p
Fiabilidad	0.7366**	0.000
Sensibilidad	0.363*	0.018
Seguridad	0.863**	0.000
Empatía	0.623**	0.000
Aspectos Tangibles	0.043	0.785
Calidad de Atención	0.680**	0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14 se puede observar que la prueba de Spearman aplicada a la muestra se obtuvo que existe relación significativa entre la dimensión Organización de la variable gestión administrativa y las dimensiones de calidad de atención; fiabilidad ($\rho=0.7366$ $p=0.000$), sensibilidad ($\rho=0.363$ $p=0.018$), seguridad ($\rho=0.863$ $p=0.000$), empatía ($\rho=0.623$ $p=0.000$), la variable calidad de atención ($\rho=0.680$ $p=0.000$), mientras que la dimensión aspectos tangibles ($\rho=0.043$ $p=0.785$) muestra que no existe relación significativa con la planeación, por lo antes mencionado se acepta la hipótesis del investigador. Esto significa que si existe relación entre la Organización con la calidad de atención en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Hipótesis Específica 3:

Hi3: La gestión administrativa en su proceso de dirección se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, Sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Ho3: La gestión administrativa en su proceso de dirección no se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, Sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Tabla 15: Correlaciones entre la dimensión dirección y la variable calidad de atención y sus dimensiones

Dimensión Dirección		
	Rho	p
Fiabilidad	0.911**	0.000
Sensibilidad	0.466**	0.002
Seguridad	0.720**	0.000
Empatía	0.579**	0.000
Aspectos Tangibles	0.145	0.361
Calidad de Atención	0.661**	0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 se observa que la prueba de Spearman aplicada a la muestra se obtuvo que existe relación significativa entre la dimensión Dirección de la variable gestión administrativa y las dimensiones de calidad de atención; fiabilidad ($\rho=0.911$ $p= 0.000$), sensibilidad ($\rho= 0.466$ $p= 0.002$), seguridad ($\rho= 0.720$ $p= 0.000$), empatía ($\rho=0.579$ $p= 0.000$), la variable calidad de atención ($\rho= 0.661$ $p= 0.000$), mientras que la dimensión aspectos tangibles ($\rho=0.145$ $p= 0.361$) muestra que no existe relación significativa con la planeación, por lo antes mencionado se acepta la hipótesis del

investigador. Esto significa que si existe relación entre la Dirección con la calidad de atención en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Hipótesis Específica 4:

Hi4: La gestión administrativa en su proceso de control se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, Sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Ho4: La gestión administrativa en su proceso de control no se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, Sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

Tabla 16: Correlaciones entre la dimensión control y la variable calidad de atención y sus dimensiones

Dimensión Control		
	Rho	p
Fiabilidad	0.739**	0.000
Sensibilidad	0.708**	0.002
Seguridad	0.873**	0.000
Empatía	0.900**	0.000
Aspectos Tangibles	0.058	0.717
Calidad de Atención	0.880**	0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 se evidencia según la prueba de Spearman aplicada a la muestra se obtuvo que existe relación significativa entre la dimensión Control de la variable gestión administrativa y las dimensiones de calidad de atención; fiabilidad (rho=0.739 p= 0.000), sensibilidad (rho= 0.708 p= 0.002), seguridad (rho= 0.873 p= 0.000), empatía (rho=0.900 p= 0.000), la variable calidad de atención (rho= 0.880 p= 0.000), mientras que la dimensión aspectos tangibles (rho=0.058 p= 0.717) muestra que no existe relación significativa con la planeación, por lo antes mencionado se acepta la hipótesis del

investigador. Esto significa que si existe relación entre el Control con la calidad de atención en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas 2019.

IV. DISCUSIÓN

Conforme a lo establecido durante toda la investigación, fue importante realizar un estudio referente a la gestión administrativa y la calidad de atención, ya que en materia de salud prima brindar un buen servicio a toda la población beneficiaria de las prestaciones médicas ofertadas, sin embargo no en todas las entidades de salud se ha brindado la atención de calidad y calidez a pesar de tener los recursos necesarios y aparentemente se realiza una buena gestión, por otro lado también han existido casos en lo que nos pudimos encontrar con una pésima gestión administrativa, sin que se vea afectada la calidad de atención percibida por los pacientes.

Como parte de las fortalezas se pudo identificar la disponibilidad de información relevante para el estudio proveniente de los encuestados, ya que en todos los casos los pacientes se mostraron interesados en participar en una investigación en la que se determine si hay relación entre la gestión que se realice por parte de los miembros de la coordinación del seguro social campesino Guayas y la calidad de atención que reciben como afiliados, no obstante las debilidades se manifestaron en el difícil acceso a las zonas rurales en las que se encuentran las unidades de primer nivel de atención o dispensarios médicos, ya que en muchos de los casos hubo medios de transporte o caminos viales, por ellos se recopiló información en los eventos en los cuales se juntaban las asociaciones campesinas; y de esta manera obtener los datos de gran relevancia según la metodología aplicada. En el tema investigativo, se aportó con grandes datos estadísticos que sirven para estudios científicos para la posterioridad, marcando un inicio en con temas referentes a la gestión administrativa y la calidad de atención como elementos indispensables que se relacionan entre si para la obtención de metas y objetivos organizacionales.

En esta investigación se estableció como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de atención, el 71.4% de los encuestados manifestaron que existe un nivel medio para las dos variables, según lo muestran los resultados descriptivos, además se evidencio un nivel medio entre ambas variables ($\rho = 0.692$, $p = 0.000$), datos que se muestran en la tabla de correlación de las variables; para lo cual se puede interpretar que todo lo antes mencionado hace referencia a la percepción del servicio recibido por parte de los pacientes en base a la seguridad, sensibilidad y ética son

aceptables resaltando la fiabilidad, dimensión que obtuvo el índice más alto en todos los análisis en las que fue participe dicha variable, es decir que el paciente recibió la atención medica que esperaba y se le brindo la información que necesitaba. Los resultados concordaron con lo encontrado por Vaca y Pérez ⁹ sobre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios enfatizaron la importancia del servicio que se le da a los pacientes en relación a la atención medica recibida, dejando por sentado una falencia tanto en la gestión administrativa como en el servicio brindado puede afectar directamente a la población demandante del sistema de salud, de igual manera lo afirman Barrutia ⁶ y Tirado ⁷ quienes coinciden con la premisa de que la gestión administrativa es un factor importante y que incide directamente en el servicio brindado, sin importar la naturaleza del mismo.

La relación existente entre la Planeación y la calidad de atención, como parte de los objetivos específicos, nos dio como dato relevante que el 57.1 % que corresponde a 24 encuestados, quienes consideraron que la Planeación como proceso administrativo tuvo un nivel medio en relación a la calidad del servicio, mientras que en análisis correlaciona de ambos elementos podemos notar que también cuentan con un nivel medio, siendo la fiabilidad ($\rho = 0.804$, $p = 0.000$), la sensibilidad ($\rho = 0.477$, $p = 0.001$), la seguridad ($\rho = 0.833$, $p = 0.000$), la empatía ($\rho = 0.624$, $p = 0.000$) los componentes que atienden al concepto de un nivel medianamente aceptable de planeación administrativa. Los pacientes consideraron que las actividades relacionadas a la planeación incurren en un aceptable nivel de calidad de atención, sin embargo fue notorio que siempre esperan obtener un mejor servicio del que se les brinda, sin que consideren que la atención es mala, para su efecto se pudo resaltar el respaldo a la planeación por medio de la participación ciudadana en los proyectos y nuevos servicios que puede ofertar el SSC en pro de la comunidad. Según lo identificado por Salazar M¹⁰ en su investigación respecto a la calidad de atención de las pacientes embarazadas y la satisfacción de las mismas, un factor importante para la satisfacción del paciente es la planeación aplicada a la gestión hospitalaria, la insatisfacción de los pacientes responde a la poca atención que se les presta y la falta de profesionalismo de los colaboradores de un establecimiento de salud, debido a que no se planifican correctamente las citas médicas ni se organiza las mismas, por ende el tiempo de espera de las pacientes aumenta.

En cuanto a la relación existente entre la dimensión Organización y la variable calidad de atención, arrojo como resultado que el 42.9% que corresponde a 18 encuestados, quienes creyeron que la Organización como parte de la gestión administrativa cuenta con nivel medio, por otra parte la correlación de los dos elementos también denota nivel medio, siendo la fiabilidad ($\rho = 0.736$, $p = 0.000$), la sensibilidad ($\rho = 0.363$, $p = 0.018$), la seguridad ($\rho = 0.836$, $p = 0.000$), la empatía ($\rho = 0.632$, $p = 0.000$) los elementos referenciaron a un nivel aceptable de la gestión organizacional. La perspectiva que tuvieron los pacientes en cuanto a la organización con la que cuentan las unidades médicas es buena, ya que demuestra que el personal de profesionales está capacitado para ejercer su trabajo, no obstante siempre es importante fortalecer el servicio que se presta. En discrepancia con lo mencionado por Tirado ⁷ en su investigación, quien manifiesta que existen debilidades fuertes como la escasa gestión organizacional en tema de talento humano, lo cual denota un bajo nivel de organización.

En lo competente a la relación que existe entre la dimensión Dirección y la variable calidad de atención, se tiene como resultado el 66.7%, lo cual fue respondido por 28 personas encuestadas, los mismos que consideraron que la dirección como proceso administrativo cuenta con nivel medio, por otra parte la correlación de la dimensión dirección y la variable calidad de atención demuestra que si hay relación significativa, es decir la fiabilidad ($\rho = 0.911$, $p = 0.000$), la sensibilidad ($\rho = 0.466$, $p = 0.002$), la seguridad ($\rho = 0.720$, $p = 0.000$), la empatía ($\rho = 0.579$, $p = 0.000$) los elementos antes mencionados describen una nivel aceptable de dirección. Según los pacientes los trabajadores de los centros de salud se encuentran suficientemente motivados para realizar su trabajo, adicional la participación de los jefes de las Unidades médicas son líderes y participan con la comunidad. Al igual que Toral ⁸, indica que como resultado de la correcta dirección se obtiene un alto nivel de gestión administrativa, por otro lado Vaca y Pérez ⁹, establecieron mediante su investigación que la falta de dirección, liderazgo y compromiso de parte de la jefatura han comprometido el buen funcionamiento de la casa de salud, la cual fue objeto del desarrollo de su investigación.

Finalmente, en base a lo analizado respecto a el control como dimensión de la variable gestión administrativa junto a la calidad de atención, como segunda variable, podemos mencionar lo siguiente: el 64.0%, comprendido por 27 pacientes creyeron que hay un

nivel medio, lo cual es aceptable por parte de ellos, así mismo se puede describir el resultado de la relación significativa existente entre el control y la calidad de atención, obteniendo los siguientes datos: la fiabilidad ($\rho = 0.739$, $p = 0.000$), la sensibilidad ($\rho = 0.708$, $p = 0.002$), la seguridad ($\rho = 0.873$, $p = 0.000$), la empatía ($\rho = 0.900$, $p = 0.000$), a excepción de los aspectos tangibles ($\rho = 0.058$, $p = 0.717$), lo cual indica que no tiene relación con la calidad de atención. Debido a lo antes mencionado los encuestados consideraron que el ente regulador de salud se ha manifestado en los centro de salud ejerciendo el debido control de las normas sanitarias, además las sugerencias son receptadas satisfactoriamente. Como lo establece Toral ⁸ en su trabajo de investigación, el control como proceso administrativo; y todos los sub procesos que lleva consigo son un factor importante para el éxito de toda la organización.

Considerando los párrafos previos es más fácil comprender la gran importancia que se tiene al iniciar una investigación en la que se analice la administración y la calidad de atención recibida en cualquier ámbito que se aplique, y no solamente lo relacionado a la gestión hospitalaria o médica. Se ha demostrado que es aplicable en cualquier sector económico independientemente del tamaño de la organización, ya sea pequeña, mediana o gran empresa.

Los datos que contiene esta investigación pueden considerarse como estudios previos a fin de que los investigadores del mañana cuenten con una fuente más de recopilación de datos certeros y confiables, proveniente de los diferentes métodos aplicados, mismos que resultaron eficaces para la comprobación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

V. CONCLUSIONES

- 1) Se comprobó la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad de atención de las unidades de primer nivel del SSC Guayas 2019, mediante la obtención del coeficiente de Spearman ($\rho = 0.692$)
- 2) La dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($\rho = 0.683$) desde el punto de vista de los pacientes que se atienden en las unidades de primer nivel del SSC Guayas.
- 3) La dimensión organización de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($\rho = 0.683$) según lo que se obtuvo de los instrumentos aplicados a los pacientes encuestados.
- 4) La dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($\rho = 0.661$) lo que indica que existe relación significativa, en opinión de los pacientes a los que se les aplicó el cuestionario.
- 5) La dimensión control de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($\rho = 0.880$) desde la perspectiva del paciente encuestado.

VI. RECOMENDACIONES

Una vez analizados los datos obtenidos de las herramientas de recolección y establecidas las conclusiones, se plantean las siguientes recomendaciones con la única finalidad de aportar al desarrollo organizacional de la institución que se escogió para la investigación.

Al Coordinador del SSC Guayas y los jefes de los centros de salud, para que en conjunto con los líderes de la comunidad campesina participen en muchas más actividades en las que se establezcan proyectos, ya sean a corto, mediano o largo plazo, para de esta manera poner en práctica todo lo previamente planificado con el debido control.

Al coordinador Provincial del SSC, exija informes de gestión en periodos cortos, al igual que se debe hacer seguimiento a la entrega de medicamentos a los pacientes, para no contar con un stock de medicina caducada ni sub utilizada, con la finalidad de evitar pérdida de recursos, tal y como sucede en otros sub sistemas del servicio de salud.

A los jefes de las 42 unidades médicas, quienes deben estar preparados para las llamadas “enfermedades estacionales”, coordinar charlas de prevención con la comunidad y el Ministerio de Salud Pública, así mismo se debe informar a toda la comunidad referente a las nuevas herramientas o aplicativos informáticos que poseen para hacer las respectivas consultas de los resultados de exámenes y agendamiento de citas.

Al jefe de Talento Humano de la Coordinación Provincial del SSC Guayas, para que gestione capacitaciones a todo el personal en las áreas competentes, retroalimentación y fortalecimiento de áreas en las que se interactúe mucho más con los pacientes, dar a conocer a los pacientes los protocolos hospitalarios y de salud para evitar que se interprete como mal servicio obtenido, así mismo evitar que los trabajadores realicen otras actividades que no están relacionadas con sus funciones.

A los líderes y representantes de las comunas campesinas para que exijan el cumplimiento del Plan anual de política pública sobre todo en mejorar los aspectos tangibles; y se comprometan en la consecución del beneficio de todos los afiliados. Y de manera general, a todos los actores de la sociedad, trabajar en armonía y de manera ordenada, considerando que todos forman parte de un sistema de salud y tienen derecho a recibir y dar un buen servicio.

REFERENCIAS

1. Ospina S. Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitorio. [tesis doctoral, en Internet]. [Valencia]. Universidad de Valencia; 2015. [citado 13 oct 2019]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/71039926.pdf>
2. Barrutia I. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres. [Lima]. Universidad Alas Peruanas; 2015. [citado 10 oct 2019]. Disponible en: http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Tirado K. Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo. [Trujillo]. Universidad Nacional de Trujillo; 2014. [citado 6 oct 2019]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>
4. Toral R del C, Zeta A. Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Sur Academia [Internet]. 2016. [citado 28 sept 2019]; 1 (6):77-89. Disponible en: [file:///C:/Users/HP%20DELUXE/Downloads/268-Texto%20del%20art%20C3%adculo-909-1-10-20170813%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP%20DELUXE/Downloads/268-Texto%20del%20art%20C3%adculo-909-1-10-20170813%20(1).pdf)
5. Vaca M, Pérez J. La calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del área de rehabilitación del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social, del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, en el período noviembre 2013 – marzo 2014 [Internet]. Universidad Técnica de Ambato; 2015. [citado 8 oct 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/9329>
6. Salazar M. Calidad de la atención en el embarazo y su relación con la satisfacción de las usuarias del Subcentro de salud Pilahuin cantón Ambato Provincia Tungurahua [Internet]. Universidad Técnica de Ambato; 2015. [citado 02 oct 2019]; 3(6). Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7493>

7. World Health Organization, Organization for Economic Co-operation and Development, the World Bank. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage. [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2018. [citado 04 oct 2019]. Disponible en: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272465/9789241513906-eng.pdf?ua=1>
8. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, et al. Sistemas de salud de Alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: tiempo para una revolución [Internet]. Lancet Glob Health; 2018. [citado 04 oct 2019]. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/piiS2214-109X\(18\)30386-3/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/piiS2214-109X(18)30386-3/fulltext)
9. Boletín de la Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2018 [citado 01 oct 2019]. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario; 797-864. Disponible en: <http://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
10. Plan V. Así afectó el correísmo al Seguro Social Campesino. 2019. [citado 08 sept 2019]. Disponible en: <https://www.planv.com.ec/historias/sociedad/asi-afecto-el-correismo-al-seguro-social-campesino>
11. Maslow A. A theory of human motivation. Psychological Review 2018 [citado 10 sept 2019]. Disponible en: <https://www.britannica.com/biography/Abraham-H-Maslow>
12. Drucker P. Introduction, pp. v–vi, en Sloan, Alfred P. , McDonald, John, ed., My Years with General Motors, Garden City, New York: Doubleday 2016 [citado 15 oct 2019]. Disponible en: <http://teoadministrativas1.blogspot.com/2012/04/teoria-neoclasica.html>.
13. Van V. Frederick Winslow Taylor. [citado 20 oct 2019] Disponible en: <https://www.toolshero.es/toolsheroes/frederick-winslow-taylor/>
14. Erra C. Henri Fayol. [Internet]. Gestiopolis; 2001. [citado 01 oct 2019]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/henri-fayol/>
15. Bachenheimer H. Definición de términos: Administración de empresas. [Internet]. Cali: Pontificia Universidad Javeriana; 2016. [Citado 29 sept 2019]. Disponible en: <http://186.116.11.66/suimweb/archivos/bibliograf%c3%8da%20complementaria/otra%20bibliograf%c3%8da/glosario%20econom%c3%8da%20y%20administraci%c3%93n.pdf>

16. Anzola R, S. Administración de pequeñas empresas. 2da ed. Mcgraw-Hill/Interamericana de México; 2002. [citado 01 oct 2019]. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-administracion-de-pequenas-empresas-2aa-ed/9789701034613/814813>
17. Herbert A. Teoría de la organización 1977 Barcelona: Ariel [Citado 29 sept 2019]. Disponible en: <http://186.116.11.66/suimweb/archivos>
18. Lawrence P y Lorsch. Desarrollo de organizaciones: diagnóstico y acción. Wilmington, Delaware: Addison-Wesley Interamericana, 1991. [Citado 29 sept 2019]. Disponible en: <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-contingencia-de-lawrence-ylorsch/>
19. Ishikawa K. ¿Qué es el control total de calidad?. La modalidad japonesa. Colombia: Grupo Editorial Norma 2017.
20. Deming, W. E.. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos. 1989 [Citado 29 sept 2019]. Disponible en: <https://www.editdiazdesantos.com/libros/deming-calidad-productividad-y-competitividad-L02000221701.html?articulo=02000221401>
- 21 Crosby P. Hablemos De Calidad. Mexico. McGraw-Hill. 1991
22. James P. La Gestión de la Calidad Total, Un Texto Introductorio. España 2001.
23. Parasuraman, Zeithanml Y Berry. A conceptual model of service quality and its implications for future reserch. Re- impreso con permiso de la American, Marketing Association, Journal of Marketing USA 1985.
24. Brady K. & Cronin J. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. Journal of Marketing USA 2001.
25. GRÖNROOS, C. A Service Quality Model and Its Marketing Implications. European Journal of Marketing. Spaña 1984.
- 26 ZEITHAML V, BITNER M y GREMLER D. Marketing de servicios. Editorial McGrawHill Interamericana, México, quinta edición. 2009

27. Franco, Y Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo. [Blog Internet] Venezuela 2014 Disponible: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>.
28. Tamayo T. El Proceso de la Investigación Científica. Ediciones Lumusa. S.A Mexico 1988.
29. Ríos S. Administración el conocimiento para pequeñas y medianas empresas. McGrawHill Puebla - México. 2004
30. Robbins, S. Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones. McGrawHill México 1996.
31. Albrecht K y Zenke R. Gerencia de servicio. Séptima edición. Editorial legis, Bogotá, Colombia 1998.
32. Berry L. Un buen servicio ya no basta. Ediciones Deusto, España 2004.
33. Gorrochotegui A, Mariño E y Tenias V. Educación superior privada en Venezuela. iesal/unesco. [Citado 12 nov 2019]. Disponible en <http://www.unesco.org.ve>.
34. Hoffman K, Bateson, J. Fundamentos de marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos. Segunda edición. Editorial Thomson, México. 2002.
35. Forrellat M. calidad en los servicios de salud: un reto indeducible. Rev Hematol Inmunol Cuba 2014.
36. Terry R. Principios de administración. Mexico: Continental. Tirado Vega, K. (2014). Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. [Citado 29 sept 2019]. Disponible en: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

37. Valor J, Ribera J. Gestión de una empresa hospitalaria. Madrid: universidad Navarra 1990. [Citado 29 sept 2019]. Disponible en: <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0199.pdf>
38. Vicente Martínez-Tur J. Calidad de servicio y satisfacción del cliente. 2001 [Citado 29 sept 2019]. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libros-ebooks/vicente-martinez-tur/78370>
39. Milkovich G y Boudrew J. Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia. : Pearson Education. Canadá 1994.
40. William S, Etzel, M. & Bruce W. (2004). Fundamentos de Marketing 13va. Edición ed. Mc Graw Hill. Mexico 2004.
41. Harvard Deusto Business Review y EAE Business School (2017). Características principales del liderazgo participativo. Recuperado el 19 febrero del 2017, de <http://retosdirectivos.eae.es/caracteristicas-principales-del-liderazgo-participativo/>
42. Munch, L. Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos. México: Prentice Hall. 2016
43. Velásquez, H. (2016). Formación en la calidad del servicio. En Blog
44. Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú. 2017
45. Deaft, R.. La experiencia del liderazgo. 3era ed. México: Thomson. 2016
46. Bachenheimer, H. Definición de términos: Administración de empresas. Obtenido de http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf. 2016
47. Figueredo, E. V. Instituto Peruano de educación en derechos humanos y la Paz. Obtenido de <http://www.ipedehp.org.pe/userfiles/Liderazgo%20-%20Cerei.pdf> 2017
48. Gil, C. Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016 (Tesis de maestría).

Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1
2016

49. Br, A., & Ram, G. “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016” 2016.

50. Moina, R. En su trabajo de investigación titulado: Implementación de procesos de gestión administrativa y control interno para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud del hospital básico DR. JAIME ROLDÓS AGUILERA. (Tesis de maestría). Universidad de las Américas, Salinas, Ecuador. Recuperado de:
<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8244/1/UDLA-ECTEAIS-2017-31.pdf>
2017

ANEXO 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Instrumento de la variable Gestión Administrativa

ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS UNIDADES
DE PRIMER NIVEL DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO GUAYAS 2019.

Estimados pacientes:

La presente encuesta tiene como propósito medir la gestión administrativa de las Unidades de Primer nivel del seguro social Campesino Guayas.

De interés de una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Cesar Vallejo.

Instrucciones:

Lea atentamente cada una de las preguntas y responda marcando con una “X” no hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

N ^a	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
	PLANIFICACIÓN					
1.	¿Considera usted que la unidad médica hace un uso adecuado de los recursos que son asignados para el correcto funcionamiento de la misma?					
2.	¿Los programas de salud que se realizan a la comunidad son previamente informados para la participación de los pacientes?					
3.	¿Conoce usted como ciudadano los beneficios en salud que tiene como afiliado al seguro social campesino?					
4.	¿Hace uso usted de los recursos informáticos y tecnológicos que le brinda el seguro social campesino para agendar citas o consultar resultado de exámenes?					

ORGANIZACIÓN						
5.	¿Conoce usted el procedimiento a seguir o a quien dirigirse cuando requiere de un servicio médico?					
6.	¿Antes de empezar la cita médica, le toman los signos vitales en la estación de enfermería?					
7.	¿Espera mucho tiempo usted por el resultado de algún examen, agendar citas, derivaciones y/o entrega de medicamentos?					
DIRECCIÓN						
8.	¿El director del centro médico es un líder que está constantemente enterado de las necesidades de la comunidad?					
9.	¿Considera usted que el personal que labora en la institución está motivado para realizar sus actividades?					
10.	¿Existe comunicación entre el personal para atender las necesidades de los pacientes?					
CONTROL						
11.	¿Considera usted que la atención recibida es de calidad?					
12.	¿Cree usted que el centro de salud considera sus sugerencias y reclamos?					
13.	¿Existe supervisión del ente regulador de salud, para mejorar la gestión del servicio?					

Fuente: Elaboración Propia

GRACIAS, POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DATOS INFORMATIVOS:

- | | | |
|------|------------------------|--|
| .1. | Denominación | :Encuesta para medir la gestión administrativa |
| .2. | Tipo de Instrumento : | Cuestionario |
| .3. | Institución : | Unidades de Primer nivel del seguro social campesino Guayas |
| .4. | Fecha de Aplicación : | 2019 |
| .5. | Autor : | Héctor Francisco García Soria |
| .6. | Fecha : | 2019 |
| .7. | Objetivo | : Medir la gestión administrativa de las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas |
| .8. | Tipo de Ítems : | Enunciados |
| .9. | No. de Ítems : | 13 |
| .10. | Tiempo de Aplicación : | 10 minutos aproximadamente. |
| .11. | Forma de Aplicación : | Individual / Colectivo |
| .12. | Distribución : | Dimensiones e indicadores |

1. Dimensión Planeación: 4 ítems

Componentes Económicos: 1
Componentes Sociales: 2
Componentes Políticos: 3
Componentes Tecnológicos: 4

2. Dimensión Organización: 3 ítems

Detalle del Trabajo: 5
División del Trabajo: 6
Trabajo Coordinado: 7

3. Dimensión Dirección: 3 ítems

Liderazgo: 8
Motivación: 9
Comunicación: 10

4. Dimensión Control: 3 Ítems

Establecer Estándares: 11
Utilización de una medida efectiva: 12
Supervisión: 13

Total de ítems: 13

.13. Evaluación

Puntuación por cada Ítems

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Totalmente en Desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	Indeciso
4	De Acuerdo
5	Totalmente de Acuerdo

.14. Descriptores de niveles

Dimensiones	No. Ítems	Bajo	Medio	Alto
Planeación	4	1 - 7	8 - 14	15 - 21
Organización	3	1 - 5	6 - 10	11 - 15
Dirección	3	1 - 5	6 - 10	11 - 15
Control	3	1 - 5	6 - 10	11 - 15
GESTION ADMINISTRATIVA	13	1 - 22	23 - 44	45 - 66

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
<p>La gestión administrativa se ubica en este nivel cuando los pacientes consideran que no se usan los recursos adecuadamente para el funcionamiento del centro de salud, esperan mucho tiempo para la cita médica, además sienten que no atienden sus necesidades como pacientes, por ende no reciben una atención de calidad.</p> <p>Su puntuación oscila de 1 a 22</p>	<p>La gestión administrativa se ubica en el nivel medio cuando los pacientes consideran que se les comunica respecto a los programas de salud y se los hace partícipe del mismo, además conocen el procedimiento básico para solicitar un servicio médico, por otro lado algunos creen que el personal se encuentra motivado y le gusta su trabajo</p> <p>Su puntuación oscila entre 23 a 44</p>	<p>La gestión administrativa se ubica en este nivel cuando los pacientes perciben una atención de calidad, no esperan demasiado tiempo para la cita médica, hay interés por parte de la dirección por las necesidades de la comunidad; y finalmente consideran que sus sugerencias y reclamos tienen peso en la gestión que se realiza.</p> <p>Su puntuación oscila entre 45 a 66</p>

ANEXO 3

Coefficiente de Correlación Gestión Administrativa

Se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach, dado que este estadístico es apropiado para aplicar en el presente proyecto.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	13

Según la prueba de correlación de Alfa de Cronbach aplicada a las variables de estudio gestión administrativa, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.913$, que denota una interpretación muy satisfactoria

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	38,7500	93,533	,815	,898
P2	37,6875	97,829	,763	,901
P3	37,6875	101,429	,722	,904
P4	37,8125	106,696	,523	,911
P5	37,6250	103,850	,528	,911
P6	37,9375	92,863	,759	,902
P7	37,5000	104,800	,634	,907
P8	38,1875	94,963	,766	,901
P9	37,6250	108,383	,450	,913
P10	38,0625	102,596	,864	,901
P11	37,9375	99,262	,617	,908
P12	37,6250	109,983	,337	,917
P13	37,5625	103,329	,581	,909

ANEXO 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario para medir la gestión administrativa en las unidades de primer nivel del seguro social campesino Guayas 2019.

. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la línea de investigación de Gestión de los servicios de salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Dra. Maribel Diaz		
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()		
Área de Formación académica:	Salud (x)	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación	Doctorado y maestría, tesis de investigación.		
	Segunda especialidad en investigación científica y estadística		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:


Dra. Maribel Diaz Espinoza
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir la gestión administrativa en las Unidades de Primer nivel del Seguro Social Campesino, elaborado por Héctor Francisco García Soría en el 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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


Dra. Maribel Díaz Espinoza
INVESTIGADORA CIENTÍFICA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión administrativa de las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019.

- Primera dimensión : Planificación
Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de planificación con la calidad de atención

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Componentes Económicos	¿Considera usted que la unidad médica hace un uso adecuado de los recursos que son asignados para el correcto funcionamiento de la misma?	4	4	3	
Componentes Sociales	¿Los programas de salud que se realizan a la comunidad son previamente informados para la participación de los pacientes?	4	4	4	
Componentes Políticos	¿Conoce usted como ciudadano los beneficios en salud que tiene como afiliado al seguro social campesino?	3	4	3	
Componentes Tecnológicos	¿Hace uso usted de los recursos informáticos y tecnológicos que le brinda el seguro social campesino para agendar citas o consultar resultado de exámenes?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de Organización con la calidad de atención


 Dra. Maribel Diaz Espinoza
 INSTITUTO VECES



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Detalle del Trabajo	¿Conoce usted el procedimiento a seguir o a quien dirigirse cuando requiere de un servicio médico?	4	4	4	
División del Trabajo	¿Antes de empezar la cita médica, le toman los signos vitales en la estación de enfermería?	3	4	3	
Trabajo Coordinado	¿Espera mucho tiempo usted por el resultado de algún examen, agendar citas, derivaciones y/o entrega de medicamentos?	4	4	3	

• Tercera dimensión: Dirección

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de dirección con la calidad de atención

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	¿El director del centro médico es un líder que está constantemente enterado de las necesidades de la comunidad?	4	3	4	
Motivación	¿Considera usted que el personal que labora en la institución está motivado para realizar sus actividades?	4	4	4	
Comunicación	¿Existe comunicación entre el personal para atender las necesidades de los pacientes?	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Control

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de control con la calidad de atención


Dra. Magbel Diaz Espinoza
"CENTRO INVESTIGACION CIENITIP"



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecer Estándares	¿Considera usted que la atención recibida es de calidad?	4	3	3	
Utilización de una medida efectiva	¿Cree usted que el centro de salud considera sus sugerencias y reclamos?	4	4	4	
Supervisión	¿Existe supervisión del ente regulador de salud, para mejorar la gestión del servicio?	4	4	4	



Dra. Maybel Diaz Espinoza
-COORDINADORA EJECUTIVA DEL CENTRO-

Firma del evaluador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario para medir la gestión administrativa en las unidades de primer nivel del seguro social campesino Guayas 2019.

. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la línea de investigación de Gestión de los servicios de salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Lic. Katty Junco Alvarado		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)		
Área de Formación académica:	Salud (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO – SERVIDOR PUBLICO		
Institución donde labora:	HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación	maestría, tesis de Grado		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir la gestión administrativa en las Unidades de Primer nivel del Seguro Social Campesino, elaborado por Héctor Francisco García Soria en el 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión administrativa de las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019.

- Primera dimensión : Planificación

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de planificación con la calidad de atención

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Componentes Económicos	¿Considera usted que la unidad médica hace un uso adecuado de los recursos que son asignados para el correcto funcionamiento de la misma?	3	4	3	
Componentes Sociales	¿Los programas de salud que se realizan a la comunidad son previamente informados para la participación de los pacientes?	4	4	4	
Componentes Políticos	¿Conoce usted como ciudadano los beneficios en salud que tiene como afiliado al seguro social campesino?	3	3	3	
Componentes Tecnológicos	¿Hace uso usted de los recursos informáticos y tecnológicos que le brinda el seguro social campesino para agendar citas o consultar resultado de exámenes?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de Organización con la calidad de atención



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Detalle del Trabajo	¿Conoce usted el procedimiento a seguir o a quien dirigirse cuando requiere de un servicio médico?	3	4	4	
División del Trabajo	¿Antes de empezar la cita médica, le toman los signos vitales en la estación de enfermería?	3	3		
Trabajo Coordinado	¿Espera mucho tiempo usted por el resultado de algún examen, agendar citas, derivaciones y/o entrega de medicamentos?	3	4	3	

• Tercera dimensión: Dirección

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de dirección con la calidad de atención

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	¿El director del centro médico es un líder que está constantemente enterado de las necesidades de la comunidad?	4	4	4	
Motivación	¿Considera usted que el personal que labora en la institución está motivado para realizar sus actividades?	4	4	3	
Comunicación	¿Existe comunicación entre el personal para atender las necesidades de los pacientes?	3	3	4	

• Cuarta dimensión: Control

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de control con la calidad de atención



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecer Estándares	¿Considera usted que la atención recibida es de calidad?	4	4	4	
Utilización de una medida efectiva	¿Cree usted que el centro de salud considera sus sugerencias y reclamos?	3	4	4	
Supervisión	¿Existe supervisión del ente regulador de salud, para mejorar la gestión del servicio?	4	4	4	

Liz Kathy Llanos
Firma del evaluador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario para medir la gestión administrativa en las unidades de primer nivel del seguro social campesino Guayas 2019.

. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la línea de investigación de Gestión de los servicios de salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Lic. Grey Marilú Andrade		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Salud (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO – SERVIDOR PUBLICO		
Institución donde labora:	HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación	maestría, tesis de Grado		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:



- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir la gestión administrativa en las Unidades de Primer nivel del Seguro Social Campesino, elaborado por Héctor Francisco García Soria en el 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión administrativa de las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019.

- Primera dimensión : Planificación
Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de planificación con la calidad de atención

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Componentes Económicos	¿Considera usted que la unidad médica hace un uso adecuado de los recursos que son asignados para el correcto funcionamiento de la misma?	4	4	3	
Componentes Sociales	¿Los programas de salud que se realizan a la comunidad son previamente informados para la participación de los pacientes?	4	4	3	
Componentes Políticos	¿Conoce usted como ciudadano los beneficios en salud que tiene como afiliado al seguro social campesino?	3	4	4	
Componentes Tecnológicos	¿Hace uso usted de los recursos informáticos y tecnológicos que le brinda el seguro social campesino para agendar citas o consultar resultado de exámenes?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de Organización con la calidad de atención



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Detalle del Trabajo	¿Conoce usted el procedimiento a seguir o a quien dirigirse cuando requiere de un servicio médico?	4	4	3	
División del Trabajo	¿Antes de empezar la cita médica, le toman los signos vitales en la estación de enfermería?	3	4	4	
Trabajo Coordinado	¿Espera mucho tiempo usted por el resultado de algún examen, agendar citas, derivaciones y/o entrega de medicamentos?	3	4	3	

- Tercera dimensión: Dirección
Objetivos de la dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de dirección con la calidad de atención

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	¿El director del centro médico es un líder que está constantemente enterado de las necesidades de la comunidad?	4	4	4	
Motivación	¿Considera usted que el personal que labora en la institución está motivado para realizar sus actividades?	3	3	4	
Comunicación	¿Existe comunicación entre el personal para atender las necesidades de los pacientes?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
Objetivos de la dimensión: Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de control con la calidad de atención.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecer Estándares	¿Considera usted que la atención recibida es de calidad?	4	4	4	
Utilización de una medida efectiva	¿Cree usted que el centro de salud considera sus sugerencias y reclamos?	3	4	3	
Supervisión	¿Existe supervisión del ente regulador de salud, para mejorar la gestión del servicio?	4	3	3	


Firma del evaluador

ANEXO 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Instrumento de la variable Calidad de Atención

ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LAS UNIDADES DE
PRIMER NIVEL DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO GUAYAS 2019.

Estimados pacientes:

La presente encuesta tiene como propósito medir la calidad de atención de las Unidades de Primer nivel del seguro social Campesino Guayas.

De interés de una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Cesar Vallejo.

Instrucciones:

Lea atentamente cada una de las preguntas y responda marcando con una “X” no hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

N ^a	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
	FIABILIDAD					
1.	1. ¿La atención médica da a la fecha y hora conforme fue programada?					
2.	2. ¿Los servidores de la institución muestran interés por ayudarlo a resolver sus problemas relacionados a la salud?					
3.	3. ¿La información de los pacientes que se encuentra en la base de datos está debidamente actualizada?					
	SENSIBILIDAD					

4.	¿La institución lo mantiene informado de novedades y le recuerda de las citas médicas programadas					
5.	¿cuándo realiza una consulta o solicita algún servicio, obtiene respuesta oportuna					
6.	¿Considera que los servidores de la institución están demasiado ocupados para ayudarles?					
SEGURIDAD						
7.	¿El personal tiene un comportamiento adecuado con los pacientes?					
8.	¿El personal que le brinda la atención médica le inspira confianza?					
9.	¿La atención es brindada de manera equitativa para todos los pacientes?					
EMPATÍA						
10.	¿La atención recibida es individualizada?					
11.	¿La atención recibida es personalizada?					
12.	¿El profesional médico entiende sus necesidades como paciente?					
ASPECTOS TANGIBLES						
13.	¿La institución cuenta con equipamiento médico moderno?					
14.	¿La infraestructura con la que se cuenta es apta para brindar el servicio?					
15.	¿El material informativo didáctico que otorga el centro médico como medio de información es visualmente atractivo?					
16.	¿El personal cuenta con buena presencia y toma medidas de higiene para atender a los pacientes?					

Fuente: Elaboración Propia

GRACIAS, POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 6

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

DATOS INFORMATIVOS:

- .1. Denominación : Encuesta para medir la calidad de atención
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Institución : Unidades de Primer nivel del seguro social campesino Guayas
- .4. Fecha de Aplicación : 2019
- .5. Autor : Héctor Francisco García Soria
- .6. Fecha : 2019
- .7. Objetivo : Medir la calidad de atención en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas
- .8. Tipo de Ítems : Enunciados
- .9. No. de Ítems : 16
- .10. Tiempo de Aplicación : 10 minutos aproximadamente.
- .11. Forma de Aplicación : Individual / Colectivo
- .12. Distribución : Dimensiones e indicadores

1. Dimensión Fiabilidad: 3 ítems

Cumplimiento del servicio: 1
 Interés por resolver problemas: 2
 Registros sin error: 3

2. Dimensión Sensibilidad: 3 ítems

Mantener informado a los clientes: 4
 Servicio oportuno: 5
 Disponibilidad para clientes: 6

3. Dimensión Seguridad: 3 Ítems

Comportamiento del personal: 7
 Seguridad por parte de los clientes: 8
 Trato: 9

4. Dimensión Empatía: 3 ítems

Atención Individualizada: 10
 Atención Personalizada: 11
 Entender necesidades específicas de los clientes: 12

5. Dimensión Aspectos Tangibles: 4 Ítems

Equipos modernos: 13
 Infraestructura adecuada: 14
 Materiales informativos: 15
 Presentación de los empleados: 16

Total de ítems: 16

.13. Evaluación

Puntuación por cada Ítems

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Totalmente en Desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	Indeciso
4	De Acuerdo
5	Totalmente de Acuerdo

.14. Descriptores de niveles

Dimensiones	No. Ítems	Bajo	Medio	Alto
Fiabilidad	3	1 – 5	6 -10	11 – 15
Sensibilidad	3	1 - 5	6 - 10	11 - 15
Seguridad	3	1 - 5	6 - 10	11 - 15
Empatía	3	1 - 5	6 - 10	11 - 15
Aspectos Tangibles	4	1 – 7	8 – 14	15 – 21
CALIDAD DE ATENCIÓN	15	1 - 25	26 – 50	51 - 75

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
<p>La gestión administrativa se ubica en este nivel cuando los pacientes consideran que no se usan los recursos adecuadamente para el funcionamiento del centro de salud, esperan mucho tiempo para la cita médica, además sienten que no atienden sus necesidades como pacientes, por ende no reciben una atención de calidad.</p> <p>Su puntuación oscila de 1 a 22</p>	<p>La gestión administrativa se ubica en el nivel medio cuando los pacientes consideran que se les comunica respecto a los programas de salud y se los hace partícipe del mismo, además conocen el procedimiento básico para solicitar un servicio médico, por otro lado algunos creen que el personal se encuentra motivado y le gusta su trabajo</p> <p>Su puntuación oscila entre 23 a 44</p>	<p>La gestión administrativa se ubica en este nivel cuando los pacientes perciben una atención de calidad, no esperan demasiado tiempo para la cita médica, hay interés por parte de la dirección por las necesidades de la comunidad; y finalmente consideran que sus sugerencias y reclamos tienen peso en la gestión que se realiza.</p> <p>Su puntuación oscila entre 45 a 66</p>

ANEXO 7

Coefficiente de Correlación Calidad de Atención

se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach, dado que este estadístico es apropiado para aplicar en el presente proyecto.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	16

Según la prueba de correlación de Alfa de Cronbach aplicada a las variables de estudio calidad de atención, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.835$ que denota una interpretación adecuada

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	49,3125	81,829	,679	,811
P2	48,4375	90,396	,606	,821
P3	48,3750	88,383	,609	,819
P4	48,8750	81,450	,701	,810
P5	48,1250	82,917	,681	,812
P6	48,4375	105,863	-,224	,864
P7	48,8125	81,629	,731	,808
P8	47,9375	95,263	,251	,837
P9	48,3750	86,250	,606	,818
P10	48,3750	81,050	,691	,810
P11	47,8750	85,983	,794	,810
P12	48,0625	93,129	,378	,831
P13	48,9375	101,129	-,022	,850
P14	48,6250	101,983	-,059	,849
P15	48,1250	97,183	,189	,840
P16	47,6875	91,563	,523	,824

ANEXO 8



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario para medir la calidad de atención en las unidades de primer nivel del seguro social campesino Guayas 2019.

. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la línea de investigación de Gestión de los servicios de salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Dra. Maribel Díaz		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Salud (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación	Doctorado y maestría, tesis de investigación.		
	Segunda especialidad en investigación científica y estadística		

5. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:


Dra. Maribel Díaz Espinoza
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- b. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir la calidad de atención en las Unidades de Primer nivel del Seguro Social Campesino, elaborado por Héctor Francisco García Sorla en el 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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


Dra. Mabel Diaz Espinoza
MÉDICO ORFEDUTALIA MESTRE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la calidad de atención en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019.

- Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación existente entre la fiabilidad como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio	¿La atención médica da a la fecha y hora conforme fue programada?	4	4	3	
Interés por resolver problemas	¿Los servidores de la institución muestran interés por ayudarle a resolver sus problemas relacionados a la salud?	4	4	3	
Registros sin error	¿La información de los pacientes que se encuentra en la base de datos está debidamente actualizada?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sensibilidad

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación existente entre la sensibilidad como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantener informado a los clientes	¿La institución lo mantiene informado de novedades y le recuerda de las citas médicas programadas	3	4	4	


Dra. Maribel Díaz Espinoza
Investigadora Principal



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Servicio Oportuno	¿cuándo realiza una consulta o solicita algún servicio, obtiene respuesta oportuna?	4	3	3	
Disponibilidad de tiempo para los clientes	¿Considera que los servidores de la institución están demasiado ocupados para ayudarles?	4	4	4	
Comportamiento del personal	¿El personal tiene un comportamiento adecuado con los pacientes?	4	3	4	
Seguridad por parte de los clientes	¿El personal que le brinda la atención médica le inspira confianza?	3	4	4	
Trato	¿La atención es brindada de manera equitativa para todos los pacientes?	4	4	4	
Atención individualizada	¿La atención recibida es individualizada?	4	4	4	
Atención personalizada	¿La atención recibida es personalizada?	4	4	4	
Entender necesidades específicas de los clientes	¿El profesional médico entiende sus necesidades como paciente?	3	4	4	
Equipos modernos	¿La institución cuenta con equipamiento médico moderno?	4	4	3	
Infraestructura	¿La infraestructura con la que se cuenta es apta para brindar el servicio?	4	4	4	
Materiales Informativos	¿El material informativo didáctico que otorga el centro médico como medio de información es visualmente atractivo?	3	4	4	
Presentación de los empleados	¿El personal cuenta con buena presencia y toma medidas de higiene para atender a los pacientes?	4	4	3	

- Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación existente entre la seguridad como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa


Dra. Maribel Díaz Espinoza
Directora de Gestión de Calidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento del personal	¿El personal tiene un comportamiento adecuado con los pacientes?	4	3	4	
Seguridad por parte de los clientes	¿El personal que le brinda la atención médica le inspira confianza?	4	4	3	
Trato	¿La atención es brindada de manera equitativa para todos los pacientes?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
Objetivos de la dimensión: Establecer la relación existente entre la empatía como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención Individualizada	¿La atención recibida es individualizada?	4	4	4	
Atención personalizada	¿La atención recibida es personalizada?	4	4	4	
Entender necesidades específicas de los clientes	¿El profesional médico entiende sus necesidades como paciente?	3	4	4	

- Quinta dimensión: Aspectos Tangibles
Objetivos de la dimensión: Establecer la relación existente entre los Aspectos Tangibles como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa


INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	¿La institución cuenta con equipamiento médico moderno?	4	4	4	


M^a. Larriba Díaz Espinoza
COORDINADORA GENERAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Infraestructura	¿La infraestructura con la que se cuenta es apta para brindar el servicio?	4	4	3	
Materiales Informativos	¿El material informativo didáctico que otorga el centro médico como medio de información es visualmente atractivo?	4	4	4	
Presentación de los empleados	¿El personal cuenta con buena presencia y toma medidas de higiene para atender a los pacientes?	4	4	4	


Manuel Díaz Espinoza

Firma del evaluador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario para medir la calidad de atención en las unidades de primer nivel del seguro social campesino Guayas 2019.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la línea de investigación de Gestión de los servicios de salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Lic. Grey Marilú Andrade		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Salud (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO – SERVIDOR PUBLICO		
Institución donde labora:	HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación	Maestría, tesis de grado		

5. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:



- b. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir la calidad de atención en las Unidades de Primer nivel del Seguro Social Campesino, elaborado por Héctor Francisco García Soria en el 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la calidad de atención en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019.

- Primera dimensión : Fiabilidad
Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación existente entre la fiabilidad como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio	¿La atención médica da a la fecha y hora conforme fue programada?	4	4	3	
Interés por resolver problemas	¿Los servidores de la institución muestran interés por ayudarle a resolver sus problemas relacionados a la salud?	3	4	4	
Registros sin error	¿La información de los pacientes que se encuentra en la base de datos está debidamente actualizada?	3	4	4	

- Segunda dimensión: Sensibilidad

Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación existente entre la sensibilidad como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantener informado a los clientes	¿La institución lo mantiene informado de novedades y le recuerda de las citas médicas programadas	3	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Servicio Oportuno	¿cuándo realiza una consulta o solicita algún servicio, obtiene respuesta oportuna	3	4	4	
Disponibilidad de tiempo para los clientes	¿Considera que los servidores de la institución están demasiado ocupados para ayudarles?	3	3	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
Objetivos de la dimensión: Establecer la relación existente entre la seguridad como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento del personal	¿El personal tiene un comportamiento adecuado con los pacientes?	4	4	3	
Seguridad por parte de los clientes	¿El personal que le brinda la atención médica le inspira confianza?	4	4	3	
Trato	¿La atención es brindada de manera equitativa para todos los pacientes?	3	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
Objetivos de la dimensión: Establecer la relación existente entre la empatía como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención Individualizada	¿La atención recibida es individualizada?	4	4	3	
Atención personalizada	¿La atención recibida es personalizada?	3	4	4	
Entender necesidades específicas de los clientes	¿El profesional médico entiende sus necesidades como paciente?	3	3	3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: Aspectos Tangibles
Objetivos de la dimensión: Establecer la relación existente entre los Aspectos Tangibles como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	¿La institución cuenta con equipamiento médico moderno?	4	4	3	
Infraestructura	¿La infraestructura con la que se cuenta es apta para brindar el servicio?	3	4	3	
Materiales Informativos	¿El material informativo didáctico que otorga el centro médico como medio de información es visualmente atractivo?	4	4	3	
Presentación de los empleados	¿El personal cuenta con buena presencia y toma medidas de higiene para atender a los pacientes?	4	3	3	


Firma del evaluador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario para medir la calidad de atención en las unidades de primer nivel del seguro social campesino Guayas 2019.

. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la línea de investigación de Gestión de los servicios de salud como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Lic. Katty Junco Alvarado		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Salud (<input checked="" type="checkbox"/>)	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO – SERVIDOR PUBLICO		
Institución donde labora:	HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación	Maestría, tesis de grado		

5. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:



- b. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir la calidad de atención en las Unidades de Primer nivel del Seguro Social Campesino, elaborado por Héctor Francisco García Sorla en el 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la calidad de atención en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019.

- Primera dimensión : Fiabilidad
Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación existente entre la fiabilidad como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio	¿La atención médica da a la fecha y hora conforme fue programada?	4	4	3	
Interés por resolver problemas	¿Los servidores de la institución muestran interés por ayudarle a resolver sus problemas relacionados a la salud?	4	4	4	
Registros sin error	¿La información de los pacientes que se encuentra en la base de datos está debidamente actualizada?	3	3	4	

- Segunda dimensión: Sensibilidad
Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación existente entre la sensibilidad como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantener informado a los clientes	¿La institución lo mantiene informado de novedades y le recuerda de las citas médicas programadas	4	3	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Servicio Oportuno	¿cuándo realiza una consulta o solicita algún servicio, obtiene respuesta oportuna	4	4	4	
Disponibilidad de tiempo para los clientes	¿Considera que los servidores de la institución están demasiado ocupados para ayudarles?	3	3	3	

- Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación existente entre la seguridad como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento del personal	¿El personal tiene un comportamiento adecuado con los pacientes?	4	3	4	
Seguridad por parte de los clientes	¿El personal que le brinda la atención médica le inspira confianza?	4	3	4	
Trato	¿La atención es brindada de manera equitativa para todos los pacientes?	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación existente entre la empatía como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	¿La atención recibida es individualizada?	3	4	4	
Atención personalizada	¿La atención recibida es personalizada?	3	4	3	
Entender necesidades específicas de los clientes	¿El profesional médico entiende sus necesidades como paciente?	4	4	4	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: Aspectos Tangibles

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación existente entre los Aspectos Tangibles como componente de la calidad de atención con la gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	¿La institución cuenta con equipamiento médico moderno?	4	4	4	
Infraestructura	¿La infraestructura con la que se cuenta es apta para brindar el servicio?	4	4	4	
Materiales Informativos	¿El material informativo didáctico que otorga el centro médico como medio de información es visualmente atractivo?	3	3	4	
Presentación de los empleados	¿El personal cuenta con buena presencia y toma medidas de higiene para atender a los pacientes?	3	4	4	


Firma del evaluador

ANEXO 9

Matriz de consistencia

Título de la investigación: Gestión administrativa y Calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención de las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas 2019	Gestión administrativa	Gestión administrativa: Planificación Organización Dirección Control	Componentes: económicos, Componentes sociales, Componentes Políticos, Componentes Tecnológicos	Cuestionario para evaluar la gestión administrativa
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			Detalle del trabajo, División del Trabajo, Trabajo Coordinado	
1.¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su proceso de planificación con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas?	1.Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de planificación con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas	1.La gestión administrativa en su proceso de planificación se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas			Liderazgo, Motivación, Comunicación Establecer estándares, utilización de una medida efectiva, supervisión.	

<p>2.¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su proceso de Organización con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas?</p>	<p>2.Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de Organización con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas</p>	<p>2.La gestión administrativa en su proceso de organización se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>Calidad de atención:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Sensibilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos Tangibles</p>	<p>Cumplimiento del servicio, Interés por resolver problemas, Registros sin error</p> <p>Mantener informado a los clientes, Servicio oportuno, disponibilidad de tiempo para clientes.</p> <p>Comportamiento del personal, Seguridad por parte de los clientes, trato</p> <p>Atención individualizada, atención personalizada, entender necesidades específicas</p> <p>Equipos modernos, Infraestructura adecuada, Materiales informativos, presentación de los empleados</p>	<p>Cuestionario para mediar la calidad de atención</p>
<p>3.¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su proceso de dirección con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas?</p>	<p>3. Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de dirección con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas.</p>	<p>3.La gestión administrativa en su proceso de dirección se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del SSC Guayas</p>				
<p>4.¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su proceso de control con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas?</p>	<p>4.Establecer la relación entre la gestión administrativa en su proceso de control con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas</p>	<p>4.La gestión administrativa en su proceso de control se relaciona significativamente con la calidad de atención, en cuanto a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en las Unidades de Primer Nivel del Seguro Social Campesino Guayas</p>				

ANEXO 10

Guayaquil, 10 De Septiembre de 2019

Autorizado
Informe a Tobita Harano
SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL SSGG
17/09/2019

Sr. Dr.

William Castro Jaramillo

Coordinador Provincial del Seguro Social Campesino Guayas
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Yo, Héctor Francisco García Soria, con número de identificación 0912667448, estudiante de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Piura – Perú, cursando el tercer ciclo de la Maestría en Gestión de los servicios de Salud, ante usted expongo y solicito que me autorice realizar mi trabajo de investigación previo a la obtención del título de Maestro; y de esta manera poder obtener información referente a los 42 unidades médicas de primer nivel de atención que están bajo su dirección, así mismo se me facilite el acceso a las instalaciones y a realizar el proceso de recopilación de información con los pacientes afiliados al seguro social campesino.

Por la atención brindada quedo muy agradecido, en espera a su pronta respuesta.

Atentamente.



Ing. Héctor García Soria
MAESTRANTE

COORDINACIÓN PROVINCIAL SSGG
RECIBIDO
10/SEP/2019
[Handwritten signature]