



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de
salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Guevara Santana, Doris Janet (ORCID: 0000-0001-7944-7013)

ASESOR:

Dr. Mendiburu Rojas, Augusto Franklin (ORCID: 0000-0002-2650-216X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Pública y Gobernabilidad

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que este trabajo se realice con éxito, a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos e impartieron grandes enseñanzas a lo largo de este camino para conseguir este logro.

Hijo eres la razón de que me levante cada día esforzarme por el presente y el mañana, eres mi principal motivación. Como en todos mis logros, te dedico esta tesis con todo mi corazón.

Agradecimiento

Gracias a mi hijo, por ser el principal promotor de este sueño, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que ha tenido presentes y ha venido recordando para lograr esta magnífica meta.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad César Vallejo, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su institución educativa.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal del Hospital de la Policía Nacional Guayaquil N° 2 - Ecuador, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. Resultados	20
4.1 Análisis Descriptivo	20
4.2. Análisis Inferencial	31
V. Discusión	37
VI. Conclusiones	41
VII. Recomendaciones	42
VIII. Propuesta	43
Referencias	49
Anexos	57

Índice de tablas

Tabla 1 Ítem 1: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 cuenta con planes estratégicos dentro de su modelo de gestión actual	20
Tabla 2 Ítem 2: El modelo de gestión actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 tiene establecido un conjunto de actividades para cumplir con las metas u objetivos planificados.	21
Tabla 3 Ítem 3: Cree usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene cumpliendo con las normas e instrucciones establecidas dentro de su planificación estratégica.	22
Tabla 4 Ítem 4: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 se encuentra realizando capacitaciones internas para poner en práctica el plan estratégico actual.....	23
Tabla 5 Ítem 5: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 ha implementado los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos.	24
Tabla 6 Ítem 6: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene desarrollando reuniones de socialización entre los trabajadores sobre los objetivos o metas institucionales	25
Tabla 7 Ítem 7: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 actualmente cuenta con un plan de monitoreo donde califica el progreso actual de metas u objetivos planificados.	26
Tabla 8 Ítem 8: Considera usted que la gestión administrativa actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, cuenta con indicadores de evaluación que permiten medir su avance programado.....	26
Tabla 9 Ítem 9: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene emitiendo reportes de los avances o retrasos que tiene dicha gestión.	27
Tabla 10 Ítem 10: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está estableciendo estrategias de mejora orientadas a la promoción de salud del usuario.	27
Tabla 11 Ítem 11: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está brindando los recursos necesarios a sus trabajadores para el cumplimiento de su desempeño.	28

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo y su diseño descriptivo-propositivo, se obtuvo una muestra de 115 usuarios del Hospital, a quienes se le aplicaron dos instrumentos de medición para conocer el Modelo de Gestión Administrativa actual, así también el Servicio de Atención, ambos instrumentos fueron creados por la autora y validados por cuatro jueces expertos quienes determinaron su aceptación. Dentro de los resultados se obtuvo la calidad de servicio de atención actual es deficiente tras encontrar a los usuarios en desacuerdo con las estrategias, competencias personales y satisfacción que le otorga el establecimiento. Además, se determinaron los factores influyentes en el servicio siendo la asociación teórica con el Modelo de Gestión Administrativa y sus dimensiones Planificación, Ejecución y Evaluación. También, se elaboró una propuesta para mejorar la calidad por medio de diferentes paradigmas propios de la administración y, finalmente se conoció los resultados favorables que se obtendría con su implementación. En conclusión, la propuesta de investigación mejorará el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador.

Palabras claves: Modelo de Gestión Administrativa, servicio de salud, propuesta, eficacia, eficiencia.

Tabla 12 Ítem 12: Considera usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está fortaleciendo sus estrategias de mejora para toda la institución de salud	29
Tabla 13 Ítem 13: Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está aplicando programas de actualización a su personal para el cumplimiento de sus funciones.	29
Tabla 14 Ítem 14: Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 se está capacitando a su personal para mejorar sus competencias profesionales	30
Tabla 15 Ítem 15: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está otorgando facilidades a su personal para especializarse en temas vinculados a su función laboral.	31
Tabla 16 Ítem 16: Opina usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está brindando un servicio de calidad en la atención a sus usuarios que les genera satisfacción	32
Tabla 17 Ítem 17: Cree usted que actualmente la calidad de atención que brinda el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 produce genera insatisfacción en los usuarios.	33
Tabla 18 Ítem 18: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene generando un sentimiento de complacencia a los usuarios mediante el servicio de atención que ofrece.....	34
Tabla 19 Tabla cruzada de la variable 1 (Modelo de Gestión Administrativa) y la variable 2 (Calidad de servicio de atención)	31
Tabla 20 Tabla cruzada de la dimensión 1 (Planificación) de la variable Modelo de Gestión Administrativa y la variable 2 (Calidad de servicio de atención)	32
Tabla 21 Tabla cruzada de la dimensión 2 (Ejecución) de la variable Modelo de Gestión Administrativa y la variable 2 (Calidad de servicio de atención)	33
Tabla 22 Tabla cruzada de la dimensión 3 (Evaluación) de la variable Modelo de Gestión Administrativa y la variable 2 (Calidad de servicio de atención)	34
Tabla 23 Prueba de Normalidad de la variable 1 (Modelo de Gestión Administrativa) y la variable 2 (Calidad de servicio de atención)	35
Tabla 24 Correlación entre ambas variables y las dimensiones del Modelo de Gestión Administrativa	35

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Ítem 1: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 cuenta con planes estratégicos dentro de su modelo de gestión actual	20
Figura 2 Ítem 2: El modelo de gestión actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 tiene establecido un conjunto de actividades para cumplir con las metas u objetivos planificados	21
Figura 3 Ítem 3: Cree usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene cumpliendo con las normas e instrucciones establecidas dentro de su planificación estratégica	22
Figura 4 Ítem 4: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 se encuentra realizando capacitaciones internas para poner en práctica el plan estratégico actual.	23
Figura 5 Ítem 5: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 ha implementado los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos.	24
Figura 6 Ítem 6: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene desarrollando reuniones de socialización entre los trabajadores sobre los objetivos o metas institucionales	25
Figura 7 Ítem 7: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 actualmente cuenta con un plan de monitoreo donde califica el progreso actual de metas u objetivos planificados.	101
Figura 8 Ítem 8: Considera usted que la gestión administrativa actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, cuenta con indicadores de evaluación que permiten medir su avance programado.....	101
Figura 9 Ítem 9: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene emitiendo reportes de los avances o retrasos que tiene dicha gestión	102
Figura 10 Ítem 10: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está estableciendo estrategias de mejora orientadas a la promoción de salud del usuario.....	102
Figura 11 Ítem 11: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está brindando los recursos necesarios a sus trabajadores para el cumplimiento de su desempeño.	103

Figura 12 Ítem 12: Considera usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está fortaleciendo sus estrategias de mejora para toda la institución de salud	103
Figura 13 Ítem 13: Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está aplicando programas de actualización a su personal para el cumplimiento de sus funciones.	104
Figura 14 Ítem 14: Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 se está capacitando a su personal para mejorar sus competencias profesionales.	104
Figura 15 Ítem 15: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está otorgando facilidades a su personal para especializarse en temas vinculados a su función laboral.	105
Figura 16 Ítem 16: Opina usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está brindando un servicio de calidad en la atención a sus usuarios que les genera satisfacción	106
Figura 17 Ítem 17: Cree usted que actualmente la calidad de atención que brinda el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 produce genera insatisfacción en los usuarios.	107
Figura 18 Ítem 18: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene generando un sentimiento de complacencia a los usuarios mediante el servicio de atención que ofrece.....	108

Abstract

The present research had the general objective of proposing an Administrative Management model to improve the health service of the Guayaquil National Police Hospital No. 02, Ecuador. The methodology had a quantitative approach and its descriptive-purposeful design, a sample of 115 Hospital users was obtained, to whom two measurement instruments were applied to know the current Administrative Management Model, as well as the Attention Service, both instruments They were created by the author and validated by four expert judges who determined their acceptance. Among the results, the current quality of care service was deficient after finding users in disagreement with the strategies, personal competencies and satisfaction that the establishment gives them. In addition, the influencing factors in the service were determined, being the theoretical association with the Administrative Management Model and its dimensions Planning, Execution and Evaluation. Also, a proposal was developed to improve quality through different paradigms of the administration and, finally, the favorable results that would be obtained with its implementation were known. In conclusion, the research proposal will improve the health service of the Guayaquil National Police Hospital No. 02, Ecuador.

Keywords: Administrative Management Model, health service, proposal, effectiveness, efficiency.

I. Introducción

Hoy en día, más de la mitad de la población mundial no tiene acceso integral a los servicios básicos de salud (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021, párr. 1). Sin embargo, vivimos inmersos en una crisis sanitaria donde se considera importante que toda persona cuente con este servicio, siendo muchas veces de vida o muerte para millones de ellas. Tal es el problema que, el 10 de marzo del presente año se reportó que hasta la fecha hay casi 52 millones de casos por COVID-19 y más de 1,2 millones de muertes en América y, en la última semana se notificaron más de un millón de casos (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021a, párr. 2), cifra que día a día crece o disminuye sin causar diferencia alguna, tal como lo fue el 28 de julio que se notificaron 192,694 casos y 3,266 muertes adicionales en el periodo de 24 horas (OPS, 2021b, párr. 1).

Para afrontar y abordar los problemas de salud como el COVID-19 u otros, es esencial, tener las infraestructuras adecuadas y el personal calificado para la prestación del servicio en todos los niveles; no obstante, en el mundo existe un déficit de aproximadamente 18 millones de profesionales sanitarios para la población que acude a ellos (OPS, s.f., párr. 4). Si bien los centros buscan otorgar una atención esencialmente primaria y urgente ante situaciones que involucren la salud, según la OMS (2019) la seguridad del paciente debe considerarse dentro de la prestación del servicio; aunque, en el constante trabajo de otorgarse, aún se reportan cifras alarmantes a causa de esta carencia y, cada año se reportan más de 134 millones de sucesos negativos a causa de una atención poca segura en centros de salud de países de bajos y medianos recursos, causando el 2.6 millones de muertes (párr. 2).

Según el Banco Mundial (2018, párr. 14), es importante saber que el acceso a los servicios de salud no es simplemente la solución, pues esta atención amerita ser de calidad. El último reporte del Lancet Global Health Commission referente a los sistemas de salud de alta calidad, informó que los países en su mayoría de América Latina y el Caribe, hay más de ocho millones de personas con enfermedades que fácilmente pudieran ser tratadas por los sistemas de salud; además, el 60% de las muertes que podrían haber recibido tratamiento médico son por consecuencia de

una baja calidad de atención (Kruk et al., 2018, pág. 2). Cabe precisar que la mala calidad de la atención de salud es, actualmente, uno de los obstáculos más importantes para reducir la mortalidad por falta de acceso a servicios de salud. Por lo que, Ecuador es uno de los países que invierte económicamente en la mejora de sus servicios. En el 2020, el Ministerio de Salud Pública invirtió USD 2.744 millones en talento humano, infraestructura, inmunizaciones, equipamiento y ampliación de la cobertura sanitaria (párr. 3). Sin embargo, aún deben lograrse avances para mejorar la calidad de los servicios de salud y así lograr un enfoque integrado y holístico de la salud que permita crear relaciones sinérgicas positivas con otras dimensiones del bienestar de los usuarios (OPS, 2017, pág. 6).

Lograr la satisfacción en los usuarios de los servicios de salud es uno de los temas que viene despertando gran interés en los directivos de las instituciones que brindan dichos servicios (Sam et al., 2018, pág. 1). Sin embargo, la problemática sobre la calidad del servicio de salud en el mundo y sobre todo Ecuador, no se ha abordado adecuadamente a pesar de ser una pieza fundamental tanto para los usuarios y los trabajadores. Y en función a esta realidad nace la necesidad de conocer ¿Cuál es la influencia del Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio de salud en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador?

La presente investigación se justifica teóricamente debido a que permitirá afianzar el conocimiento existente entendiendo y comprendiendo las características teóricas de la calidad del servicio de salud y los modelos de gestión administrativa para mejorarla a través de la recopilación confiable de material confiable. También, se justifica metodológicamente debido a que se probarán las hipótesis de estudio por medio del análisis de la problemática utilizando instrumentos de recolección de datos elaborados con rigor científico para su aplicación. Además, se justifica de forma práctica pues al conocer el Modelo de Gestión Administrativa pertinente para mejorar la calidad del servicio de salud permitirá informar, concientizar y proponer en el hospital de estudio para las mejoras pertinentes y a su vez, replicarlo en otros centros de salud. Finalmente, tiene una relevancia social porque ayudará a resolver los problemas de los entornos de salud para mejorar las condiciones de los bienes

materiales, su fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía hacia los usuarios del servicio.

Bajo las premisas anteriormente planteadas, se tiene como objetivo general: Proponer un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador. Por otro lado, los objetivos específicos son: diagnosticar el estado actual del servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador; identificar los factores influyentes en el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador; diseñar modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador; estimar los resultados que generará la implementación de modelo de Gestión Administrativa en el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador.

Como hipótesis general de investigación se plantea: el modelo de Gestión Administrativa mejorará el servicio de salud en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador. Dentro de las hipótesis específicas se consideraron: existe un diagnóstico del estado actual del servicio de salud en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador; existen factores influyentes en el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador; existe un diseño del modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador; la implementación de modelo de Gestión Administrativa en el servicio de salud influirá en la mejora del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador.

II. Marco Teórico

Tras la búsqueda exhaustiva de los antecedentes de investigación, a nivel internacional tenemos a Hernández et al. (2017, pág. 11) quienes demostraron que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de EsSalud Chincha 2017. Su metodología fue no experimental y descriptiva-correlacional y participaron 251 usuarios de EsSalud. Obtuvieron como resultado que el 56.2% de usuarios perciben que el establecimiento de salud no planifica adecuadamente sus actividades y tampoco previenen el desarrollo de su Gestión Administrativa; además, el 51.4% refieren que no hay una división de trabajo lo cual interfiere en el servicio; el 42.6% indica que el tomar decisiones es indispensable para la dirección de la Gestión Administrativa; y, el 55.8% refieren que es fundamental evaluar las funciones administrativas del servicio de salud para un adecuado control. Por lo que concluyeron que, la Gestión Administrativa influye significativamente en la Calidad de Servicio de EsSalud de Chincha.

También, Montoya (2017, pág. 11) buscó determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017. Su metodología fue de tipo no experimental y su diseño descriptivo-correlacional, participaron 20 participantes de los cuales 7 fueron administrativos y 13 asistentes. Como resultados se obtuvo que bajo la percepción de los colaboradores la gestión administrativa es deficiente (45%) y el 40% lo perciben como regular; lo cual significa que la mayoría de encuestados visualizan que la organización no hay suficiente esfuerzos en las áreas y niveles no alcanzan para cumplir los objetivos; mientras que en el nivel de calidad, el 45% lo visualizan como regular y el 40% malo, lo que implica la carencia de características materiales, humanas y tecno-científicos para la satisfacción de los usuarios. Finalmente concluyó que, las variables no son independientes estando relacionadas entre sí.

Por su parte, Flores (2017, pág. 11) determinaron la relación entre el nivel de la planeación y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión. El método de investigación fue hipotético-deductivo y el tipo fue no experimental y descriptivo-correlacional, participaron 176 usuarios de la Provincia

Constitucional del Callao y como instrumento de recolección de datos se utilizó un Cuestionario sobre la Gestión Administrativa. Sus resultados reflejaron que, en la Gestión Administrativa, el 5.8% estiman que la gestión es mala, el 60.8% regular y el 40% bueno; en la Calidad de servicios, el 9.2% la consideran mala, el 43.3% regular y el 57% bueno; sin embargo, no existe una relación significativa entre las variables, al igual que la planeación, organización dirección y control no tienen una relación causal con la calidad de servicio. Por lo cual se concluye que es importante realizar un programa de intervención para mejorar la calidad del servicio (equipos, instrumentos de medicina, medicamentos e insumos) y capacitar al personal referente al modelo de Gestión Administrativa emitido por el Hospital.

Así también, a nivel nacional se encontró a Ulloa (2018, pág. 8) quien en Ambato - Ecuador elaboró un modelo de gestión administrativa para el mejoramiento de la competitividad en la fábrica de producción de peluches HEART. Su metodología fue exploratoria-descriptiva y su población estuvo conformada por el propietario, contador y el encargado de la atención al cliente, además, para la investigación hizo uso de la entrevista, lectura científica y revisión bibliográfica. Como resultados que se encontraron se identificó un desequilibrio entre dos áreas: producción y administración, también se identificó la necesidad de un modelo de gestión administrativa que se adapte a las necesidades y falencias, por lo cual, el uso de la metodología de Kaisen fue importante para conocer los lineamientos de mejora para solucionar las debilidades de la empresa. En conclusión, el modelo de gestión se basará en el uso correcto de los recursos para identificar y controlar los problemas relacionados con la calidad de implementación de su propuesta.

En Esmeraldas, Ávila (2016, pág. 12) analizó la calidad de la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl. La metodología de investigación fue analítico-estadístico y su tipo descriptivo; además, tras aplicar la fórmula para determinar la muestra, se obtuvo 204 personas de estudio. En sus resultados determinó que el 81% de usuarios tiene un nivel elevado de satisfacción, al igual que el 94% frente a la calidad del trato de su atención, mientras que el 75% determinó cifras negativas de insatisfacción con razón a la rapidez de la atención en una consulta; además, dentro de las fortalezas del centro de salud se identificó que: cuenta un prestigio de la institución, confianza y buen

trato de usuarios, personal calificado para el desarrollo de funciones; mientras que sus debilidades son: carencia de presupuesto, equipos adecuados y materiales necesarios para cubrir una atención de calidad, poca comunicación entre los trabajadores. Concluyendo que, los correctivos que se tomen tras la investigación aportarán tanto a los usuarios como al personal del mismo centro mejorando su atención.

Por último, los antecedentes a nivel local tenemos a Maggi (2018, pág. 13) quien evaluó la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. Su metodología fue deductiva con un enfoque cuantitativo y su alcance descriptivo, participaron 357 padres de familia asistentes del hospital al cual se le aplicó el SERVQUAL para determinar las cinco dimensiones que lo conforman (fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía). Dentro de sus resultados obtuvieron que cuatro de cinco dimensiones se percibe una insatisfacción por parte de los encuestados del servicio de emergencia, siendo solo la capacidad de respuesta se visualiza parcialmente satisfecho. Se concluyó que, el servicio que brinda el Hospital no cuenta con una adecuada seguridad percibida por el paciente y su atención es considerada deficiente en razón a la calidez del trato otorgado a los usuarios.

Y, Guerrero (2018, pág. 14) determinó el grado de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud a través de encuestas post consultas en el Hospital de la Policía Nacional N° 2. Su metodología fue cuantitativo-descriptivo y de corte transversal, en donde participaron 376 usuarios de consulta externa atendidos en el año 2017. En sus resultados expuso que existen problemas en cuatro de cinco dimensiones del SERVQUAL (tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta) sobre todo en la percepción de la planta física, uniforme del personal, información u orientación otorgada, citas médicas y cumplimiento de programación y atención de las necesidades de los pacientes. Concluyendo que existe una insatisfacción del servicio por parte de los usuarios, por lo que, la investigación propuso la implementación de: call center, sala de espera y especialistas con un costo total de \$302,505.72 con un cronograma de diciembre de 2017 a diciembre de 2018.

Tras una revisión teórica, debemos conocer primero que en sí, una empresa es una entidad de carácter económica la cual, planifica de forma sistematizada una o varias ideas para satisfacer tanto las demandas como los deseos de los usuarios por medio de una actividad económica específica, por la que se le reconoce como su razón de existir dentro del mercado, y la diferencia de otras por su misión, objetivos, planeación estratégica, entre otros (Bayraktar et al., 2017, pág. 3, Mendoza-Briones, 2017, pág. 5). Dentro de las áreas que constituyen una empresa, la administración permite interpretar los objetivos de la empresa y lo transforma en una acción organizacional con la finalidad de alcanzar oportunamente lo propuesto (Anderson et al., 2014, pág. 28). La administración abarca diversos elementos y estrategias para ejecutar los procedimientos enfocados a la solución de problemas identificados, por medio de patrones establecidos en las normas y controles de la empresa para regular dichas acciones (Marín y Atencio, 2008, pág. 3).

Si bien existen diversas teorías de la administración, cabe mencionar que estas surgieron de una evaluación a través de los años. Inicialmente, la administración estudiaba ciertos aspectos y/o variables de una organización, centrándose en los problemas concretos que se podían visualizar sin mucho esfuerzo; luego, se expandió y desarrollo ampliando su objetivo de estudio, pero de manera paulatina y con diversas modificaciones. En el libro de Chiavenato (2001) plantea las siguiente: en el siglo XX, Taylor revolucionó el pensamiento administrativo y el sistema industrial de su época dotando al personal obrero la planeación de sus tareas, pero también de la función del gerente para seguir los principios de administración científica, la cual posteriormente sirvió de base para la Teoría del proceso administrativo de Chiavenato. Taylor describe el papel del gerente en base a cinco principios: planeación, preparación, control, ejecución y excepción (pág. 25-26).

Dentro del proceso administrativo, los directivos empresariales son una pieza fundamental, ya que son quienes establecen y ejecutan las funciones de la organización, fomentando a través de su liderazgo el valor cultural e impacto necesario para que los colaboradores se sientan identificados con los objetivos y/o estrategias planteadas (Gómez-Mejía et al., 2008, pág. 348-350), aunque muchas de las labores las realizan de forma empírica en diversas ocasiones (Botero, 2017,

pág. 6, Falconi et al., 2019, pág. 2). Fomentar una sólida estructura dentro de la empresa permitirá la eficiencia de un todo organizacional y de las partes involucradas; es decir, los colaboradores en las diferentes áreas y funciones que aportan en el servicio o actividad económica con la que la empresa gira (Briones-Caicedo et al., 2019, pág. 3).

La puesta en práctica del proceso administrativo en una empresa, permite la eficiencia de las unidades que la conforman, orientadas a la producción de los recursos, crecimiento armónico y sostenibilidad del sector; partiendo de ello, la gestión administrativa presenta una significativa función para lograr una administración adecuada dentro de la organización debido a que otorga eficiencia en el manejo de recursos materiales y humanos para la consecución del sentido de la empresa (Chávez-Haro et al., 2020, pág. 5). Cabe precisar que, la gestión administrativa conlleva una exigencia en las funciones que realiza tanto para planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar, lo cual otorga un adecuado manejo de los bienes que la empresa maneja, ya sea materiales humanos y/o financieros, orientados a la marcha de realización de objetivos establecidos dentro de esta gestión (Falconi et al., 2019, pág. 2).

Según Ortiz (2017), el modelo de gestión permite a toda empresa comprender y establecer un enfoque estructurado que alinea el accionar de cada área que compone la empresa evitando el desperdicio de recursos a lo largo del tiempo (pág. 15). Dentro de los elementos que considero para este modelo son: planear, hacer, verificar y actuar los cuales, ayudan a fortalecer no solo el liderazgo, sino la perspectiva del cliente, información y análisis, recursos humanos, proceso administrativo y resultados del negocio. Por otro lado, la Teoría de Proceso Administrativo de Chiavenato es considerada como un modelo como una pieza esencial dentro de la administración de la empresa, la cual brinda un soporte de desarrollo y de mejora constante para la misma empresa. Este modelo de gestión administrativa consta de cuatro funciones principales: planificación, organización, dirección y control (González et al., 2020, pág. 2).

- Planificación: es la base de la gestión administrativa, la cual permite definir metas, establecer objetivos, identificar los recursos (materiales y humanos), y

actividades que se realizarán dentro de un periodo de tiempo. Tanto el ambiente, entornos y lógicas, tendrán que interrelacionarse para que mediante este proceso de reciprocidad, se desarrollen equipos de personas que promuevan planeamientos para otorgar las soluciones adecuadas (Favoreu et al., 2016, pág. 3).

- Organización: permite estructurar de forma ordenada la distribución de recursos, ya sean: materiales, humanos, económicos, tecnológicos y de información necesarios para llevar a cabo el trabajo y cumplir con los objetivos ya planificados.

- Dirección: ejecuta las estrategias establecidas en las funciones anteriores y se orienta a los esfuerzos que se deben generar para el cumplimiento de los objetivos por medio del: liderazgo, motivación y comunicación.

- Control: supervisa y verifica las tareas planificadas, observando si las tareas se alinean con las estrategias planificadas, permitiendo corregir algún problema suscitado en el desarrollo y evaluar los resultados con la finalidad de tomar decisiones de mejora.

Bachenherimer (2016) considera a la gestión administrativa como el proceso a cargo de la alta dirección de la empresa, administración y/o áreas de control, cuya finalidad es tomar decisiones basadas en principios y métodos con el fin de mejorar (pág. 5). Incorporar un modelo de gestión nuevo en una empresa, involucra la evaluación de la realidad actual, lo cual permite conocer los procesos administrativos con los que se ha venido rigiendo la empresa y los elementos que han intervenido, ya sea el recurso humano (personal) o los recursos materiales (Ramírez y Ramírez, 2016, pág. 21). Es por eso que en el caso del Gobierno de Ecuador, la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano (2021), presentó el Plan de Mejoramiento del Sistema de Salud Institucional de la Policía Nacional, en donde identificó la falta de recursos técnicos para la adecuada Administración del Talento Humano. Si bien otorga apoyo y soporte en las actividades operativas, los servidores policiales brindan el servicio "más arriesgado" en beneficio de la ciudadanía, ha presentado inconvenientes en procesos de

implementación adecuada, lo que no les permite como institución evolucionar o brindar un servicio de calidad (pág. 7).

El sistema de salud dentro de la Policía Nacional viene siendo criticado no sólo por pacientes, sino por asegurados y dependientes, lo cual determina la carencia de intervención ante la problemática. Ante esta problemática recurrente, el Departamento de Desarrollo Profesional con apoyo de las comisiones pertinentes, llevaron a cabo actividades internas dentro del área de administración, lo cual, permitió buscar propuestas orientadas a obtener un servicio de calidad y a su vez incentivar la labor que lleva a cabo el personal por medio de técnicas o herramientas de evaluación de desempeño, incentivos laborales y propuestas de rotación de traslados con la finalidad de cumplir con el principio de la equidad.

Es entonces importante reconocer que, tras una óptima diagnóstico, implementación y puesta en práctica del modelo de gestión, otorga a la empresa una optimización de la eficacia de la gestión del servicio que ofrece, reducirá el tiempo de consultas y/o trámites, pero sobre todo le otorgará al usuario y a la sociedad la oportunidad de percibir un servicio de calidad (De Harlez & Malagueño, 2016, pág. 4; Mendoza, 2018, pág. 75).

Antes de hablar del servicio de calidad, es importante conocer la historia que permitió hacer notar la importancia del tema. Desde la Revolución Industrial, la calidad de una empresa se evaluaba por medio de inspecciones cuyo objetivo era reconocer los productos defectuosos y así, se fueron incorporando las normas y medidas de calidad, y es entre 1930 y 1949 que se fueron estandarizando las herramientas y técnicas para el control de calidad (Chang, 2016, pág. 4). Ahora, cada país según su tipo de servicio que brinde ya sea público, privado, urbanos, rurales, etc., son autónomos para adaptar mediciones de la calidad (Ganesh et al., 2016, pág. 2).

La clave de la calidad de un servicio es la relación entre las expectativas y resultados de una empresa (Fernández et al., 2017, pág. 1), por ello, se debe entender que la calidad no sólo abarca los aspectos tangibles de la organización (registros, infraestructura, herramientas, recursos de trabajo según las áreas), sino también lo intangible (valores, trato y prácticas que posee un grupo humano),

ambos son muy importantes (Sanabria et al., 2014, pág. 33). Dentro de los aspectos intangibles, se espera brindar una atención de calidad, lo cual involucra en satisfacer las necesidades del usuario desde ser haber recibido un servicio con verdadero entusiasmo y pensado en él/ella (Sánchez, 2017, pág. 35). Se espera que todo usuario o cliente pueda recibir dicha atención de calidad y reconocer su comportamiento, pues es el valor agregado que como empresa se debería otorgar a modo de lealtad y agradecimiento por ser escogida entre las otras empresas de la sociedad (Sniehotta et al., 2017, pág. 5). Félix (2017) menciona que la calidad de servicio se basa en los requisitos de los clientes y en el grado de satisfacción que estos presentan (pág. 1).

Las empresas a nivel mundial visualizan a la gestión de la calidad, como una de las estrategias indispensables que deben considerar, esto se debe a que, si un cliente se retira insatisfecho de la empresa, es muy probable que evalúe negativamente el servicio y lo replique dentro de su entorno e inclusive, deje de ser cliente activo; en síntesis, el estado emocional provocará la insatisfacción y generará la incapacidad de emitir juicios positivos, así lo percibiera (Sanaullah et al., 2019, pág. 2). El estado emocional que provoca la insatisfacción es capaz de anular cualquier juicio positivo, aunque fuera merecido (Cadena-Badilla et al., 2016, pág. 4). Por lo que, es importante evaluar al personal de atención como equipo y no de manera separada debido a que la satisfacción final que tendrá el cliente es tras la interacción con la empresa en general. Arciniegas y Mejías (2017) mencionan que se debe evaluar la satisfacción del cliente por medio de modelos de evaluación, lo cual permitirá evaluar la calidad de servicio prestado y según los resultados emprender esfuerzos para solucionarlos (pág. 3).

Cómo se viene precisando, toda empresa busca obtener resultados favorables promoviendo una diferencia positiva con su competencia (García et al., 2017, pág. 2); para lo cual se necesita aplicar alguna estrategia competitiva como: el proceso estratégico. Dicha estrategia toma al servicio de calidad como un elemento fundamental para considerar las evaluaciones del cliente bajo su experiencia, según Díaz et al. (2017, pág. 1), el cliente combina la percepción entre el producto físico y su experiencia dentro de la empresa; es decir, la calidad de servicio es evaluada por las diversas percepciones que el cliente genera de acuerdo

a su necesidad, coincidiendo entre los mejores atributos y el momento en que el usuario demande del servicio o producto para satisfacer sus necesidades (Akinyinka et al., 2020, pág. 2).

Para Gutiérrez (2017), la calidad de servicio es considerada como el nivel de satisfacción que se genera por medio del buen trato y también con la relación entre la empresa (los miembros que la conforman); es decir, las capacidades que tiene la empresa y la aceptación que le otorgan los usuarios, generando un desarrollo constante en la empresa permitiéndole posicionarse en el mercado y captar más clientes, cabe mencionar que es importante desarrollar las capacidades de los empleados pues, son el frente de la empresa (pág. 25).

Se considera a los servicios de salud como las entidades que brindan una asistencia sanitaria a la sociedad; es decir, cumple con la articulación de servicios de un sistema de atención enfocado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas. Dentro de las características del servicio de salud son:

Accesibilidad: disposición para hacer uso del servicio de salud.

Oportunidad: obtención de servicios que necesitan los usuarios sin la demora por retrasos o el riesgo de poner su vida/salud en peligro.

Seguridad: uso de elementos, procesos, material o metodología que buscan el menor riesgo de padecer efectos adversos durante y después de la atención.

Pertinencia: precaución para que a todos los usuarios se les otorguen los servicios que necesiten.

Continuidad: cumplir con la secuencia racional y lógica de programación de actividades según la intervención del usuario que necesite, sin interrupciones no fundamentadas.

Satisfacción del Usuario: grado de estado anímico frente a la atención de salud recibida y el cumplimiento de sus expectativas.

Tras conocer las características del servicio de salud, se determina que los clientes son pieza fundamental de cada empresa. Hoy en día, el cliente reconoce que el servicio superficial no es suficiente, sino que sus expectativas sobre el servicio son muy bien tomadas por las empresas de las cuales buscan un servicio (García et al., 2017, pág. 2). En virtud de ello, las empresas toman en cuenta nuevas tendencias, que promueven en el cliente una percepción de confort y no solo de las superficialidades, sino del servicio como tal (Obioma, 2016, pág. 5). En este contexto, existen elementos básicos que se tiene dentro de la calidad de servicio que se ofrece, los cuales son:

Necesidades del cliente: según Kotler (2017), las empresas con mayor éxito en el mundo, son aquellas capaces de otorgarle al cliente el servicio que espera, y más aún superará sus necesidades o expectativas. Estas empresas buscan en el TSC “Total satisfacción del cliente”, ya sea de manera consciente o inconsciente la solución de problemas que el cliente pueda tener, satisfacer sus necesidades y/o brindarle al cliente el sentir de haber recibido un servicio de calidad (pág. 30-33).

Expectativas del cliente: consta de dos niveles, el primero se consideran como el servicio deseado; es decir, se combina tanto lo que el usuario imagina que puede ser, contra su pensamiento del servicio. En el segundo nivel, se denomina servicio adecuado; es decir, el servicio que satisfacía las necesidades del cliente. En ambos niveles, el servicio que los clientes perciben como adecuados o aceptables son afectado por diversos determinantes, es por ello que se toma prioridad a las expectativas a corto plazo debido a la fluctuación de los factores medianamente estables los cuales influyen en el servicio esperado (Zeithaml et al., 2017, cap. 3).

Competencia profesional: existe una relación entre la atención cuando cumplen con las expectativas de los clientes tanto internos como externos, y el cumplimiento de reglamentos, normas y procedimientos de la empresa. Es por ello, que una adecuada calidad es caracterizada por el eficiente uso de recursos, satisfacción de ambos tipos de clientes y efectos favorables como resultado.

Debido a los cambios en la percepción de los clientes, es necesario detectar las propiedades de calidad e identificar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del consumidor, porque al brindar un buen servicio se genera lealtad y deseo de compra, siendo elementos que construyen la relación fidelizada en el futuro con los clientes. En tal sentido, la experiencia del usuario frente al servicio genera satisfacción y valor con la calidad del servicio (Subhadip et al., 2019, pág. 57).

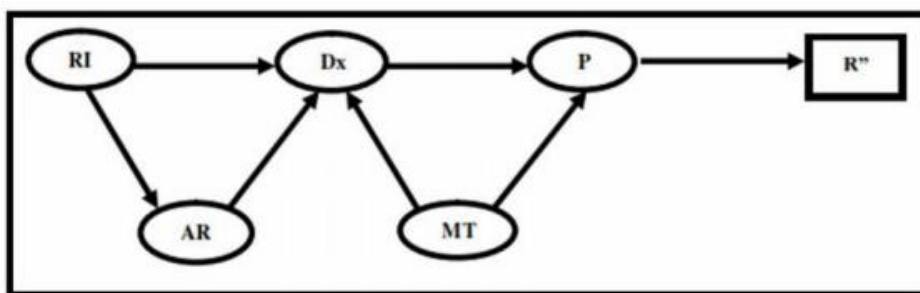
Por lo que, para brindar la mejor calidad de servicio se debería prestar atención al personal de la organización, ya que componen un factor central en el cual se implementa la calidad; los trabajadores deben involucrarse con la empresa para que puedan comprometerse con los retos, y demostrar las capacidades, valores y ética personales para realizar sus actividades con calidad y de esta manera se vuelva parte de la cultura organizacional (Llanos, 2016, pág. 2016). Sin embargo, la calidad debería ser medida mediante la evaluación de desempeño por resultados, está basada en determinar objetivos que miden el desempeño de los procesos y actividades, de esta forma se notifica a los colaboradores acerca del avance desarrollado (Peters et al., 2016, pág. 3). Al finalizar, se compara el rendimiento esperado con el efectivo, determinando los aspectos fuertes y débiles, para generar planes correctivos, y de esta manera se logren las metas organizacionales generales de la empresa (Armas et al., 2017, pág. 64).

III. Método

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es según su finalidad **práctica** debido a que hace uso de una teoría ya establecida la cual permite dar una solución viable a la problemática de investigación; por su naturaleza es **cuantitativa**, la cual dentro de su desarrollo identifica las variables de investigación, permite definir las operacionalmente detallando las dimensiones e indicadores que la componen; y, utiliza métodos estadísticos para analizar los resultados (Monje, 2011, pág. 22) y, según su carácter es **propositiva** pues permite otorgar como una propuesta fundamentada basada en una teoría expuesta.

Así también esta investigación es de diseño **descriptivo propositivo**, teniendo como diagrama el siguiente esquema:



Fuente: Aguado (2014, pág. 64)

Dónde:

- R1: Realidad Inicial
- AR: Antecedentes relacionados con la realidad
- Dx: Problemática del estudio de la realidad inicialmente observada
- MT: Modelo teórico para modificar la problemática de la realidad inicial
- PS: Propuesta de solución
- R'': Aspiración de la realidad mejorada

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Modelo de Gestión Administrativa

Definición Conceptual: Según Echeverría y Ortiz (2017), el modelo de gestión está comprendido y establecido por un enfoque estructurado que ayuda a

alinear un conjunto de acciones con la finalidad de mejorar las áreas que forman la organización y cumplir con los objetivos para no desperdiciar los recursos al pasar del tiempo (pág. 1).

Definición Operacional: El instrumento de medición consta de nueve ítems distribuidos en nueve ítems, teniendo como opciones de respuesta una escala Likert cuyas opciones de respuestas van de 1= Totalmente en desacuerdo y 5= Totalmente de acuerdo, además, busca medir el alineamiento de acciones administrativa para la mejora de una empresa.

Dimensiones e Indicadores: Se constituye en tres dimensiones y nueve indicadores. La primera dimensión se denomina Planificación: planes, procesos y directrices; la segunda Ejecución: capacitación, implementación de recursos y reuniones de socialización; y, evaluación: plan de monitoreo, indicadores y reportes.

Escala de medición: ordinal

Variable dependiente: La Calidad del Servicio de Atención

Definición conceptual: son las prestaciones que demanda la asistencia, articulada con el sistema de atención cuya orientación era al mantener, restaurar y promocionar la salud óptima en las personas (Porto & Merino, 2016).

Definición operacional: La variable tiene un total de nueve ítems distribuidos en tres dimensiones cuyas opciones respuestas van de 1=Totalmente de desacuerdo a 5= Totalmente de acuerdo, los cuales buscan identificar la calidad de servicios brindados por la institución de salud.

Dimensiones e indicadores: Se constituye en tres dimensiones y nueve indicadores. La primera dimensión es Estrategias: orientadas al usuario, orientadas a profesionales e institucionales; la segunda es Competencia profesional: actualización, capacitación y especialización; y, Satisfacción del usuario: satisfecho, insatisfecho y complacencia.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población es el conjunto de seres humanos con características similares tal como los usuarios del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador; sin embargo, se tomará en cuenta criterios de inclusión y exclusión para considerarlos dentro del estudio:

Criterios de inclusión:

- Usuarios del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador
- Ser mayor de edad
- Ser atendido por el personal del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador

Criterios de exclusión:

- No participar voluntariamente en la investigación
- Tener dificultades motoras o cognitivas que le dificulten el desarrollo de los cuestionarios
- Culminar los cuestionarios a su totalidad

También, es oportuno mencionar que la muestra de estudio es la parte que representa a la población, siendo en la presente investigación 115 usuarios del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador, obtenido por el muestreo no probabilístico por conveniencia, recolectando información a los usuarios según la accesibilidad de la investigadora.

La unidad de análisis son los usuarios del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación utilizará la técnica que se utilizará para la recolección de información es la encuesta, la cual permitirá recoger la información necesaria percibida por la población de investigación.

Instrumentos: los datos se obtendrán por medio de dos instrumentos (Arias, 2006, pág. 146) creados por la autora: Modelo de Gestión Administrativa actual y

el Servicio de Atención, los cuales permitirán conocer la realidad inicial de la problemática y brindar en base a ello propuestas viables.

3.5. Procedimiento

La investigación se basará en tres fases de investigación, las cuales son:

Primero, se realizó la fase de diagnóstico para reconocer las debilidades de la calidad de servicio actual de los asistentes del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador por medio de la aplicación de instrumentos de medición.

Segundo, se realizó la fase de conceptualización teórica, en donde se indago el fundamento teórico apropiado para la extracción de parámetros y lineamientos sobre el modelo de gestión administrativa. Dentro de ello, se determinar la factibilidad del introducir cambios según las políticas y normativas con las que se rigen la institución de salud.

Tercero, tras la obtención de las fases previas, se integró el diagnóstico de la realidad y se sistematizó la información con la finalidad de realizar la propuesta de investigación del modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de medición se ingresaron en el Excel v.26 incluyendo a los participantes que aceptaron formar parte de la investigación; además, se codificaron los datos, colocándole a las respuestas un valor numérico. Luego, se ingresaron dichos datos al Paquete Estadístico SPSS v.26, en donde se establecieron los estadísticos descriptivos e inferenciales de los datos para dar respuesta a los objetivos de investigación, y, la correlación de Spearman para obtener la correlación entre las variables y dimensiones en el mismo programa.

3.7. Aspectos éticos

La ética de investigación empleada tuvo como objetivo salvaguardar el bienestar, integridad y dignidad de los usuarios del Hospital Policía Nacional

Guayaquil N° 02, Ecuador, cuyos aspectos se rigieron según la American Psychological Association [APA, 2003, pág. 4-15] son los siguientes:

- Los participantes tendrán la voluntad de decidir formar o no parte de la investigación, la cuál será consultada en el consentimiento informado que se les entregará de forma previa, en el que se detalla la libre decisión de formar parte del estudio.

- Los datos serán trabajados de forma anónima y sólo con fines de la presente investigación; además, se evitará la solicitud de información personal que permita la identificación de los participantes.

- No se ofrecerá consignas falsas para el beneficio de la investigación o de la investigadora.

- Los datos no serán alterados ni falseados, sino por lo contrario, se trabajarán tal y como se presentaron siendo un aporte para la investigación científica de las variables.

IV. Resultados

4.1 Análisis Descriptivo

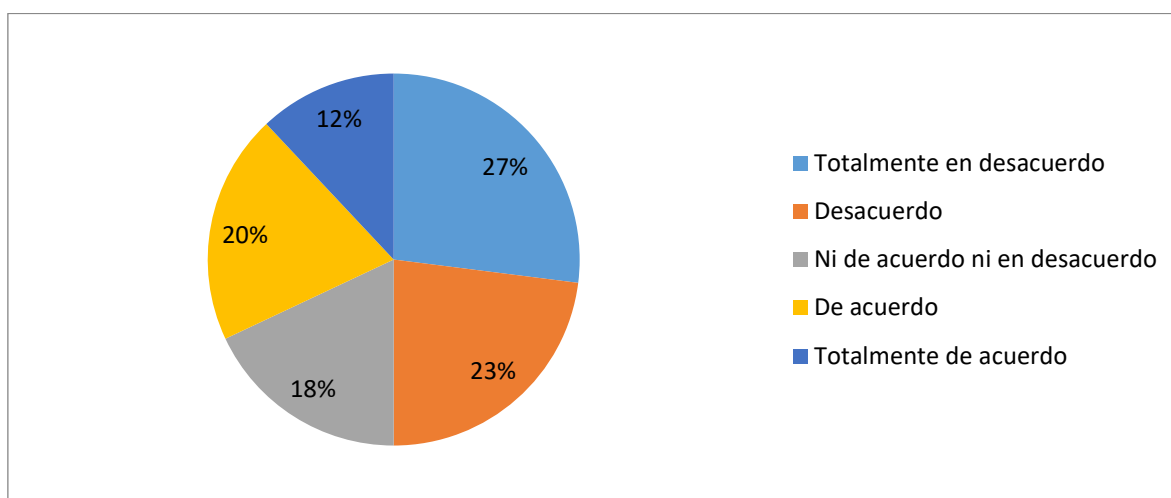
Tabla 1

Ítem 1: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 cuenta con planes estratégicos dentro de su modelo de gestión actual

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	31	27.0
Desacuerdo	26	22.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	18.3
De acuerdo	23	20.0
Totalmente de acuerdo	14	12.2
Total	115	100.0

Figura 1

Ítem 1: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 cuenta con planes estratégicos dentro de su modelo de gestión actual



En la tabla 1 se observa que el 27% de participantes están totalmente en desacuerdo con la presencia de planes estratégicos del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 en su modelo de gestión actual, seguido del 23% quienes están en desacuerdo. Por otro lado, solo el 12% se encuentra totalmente de acuerdo, junto al 20% de acuerdo. No obstante, el 18% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo ante la interrogante.

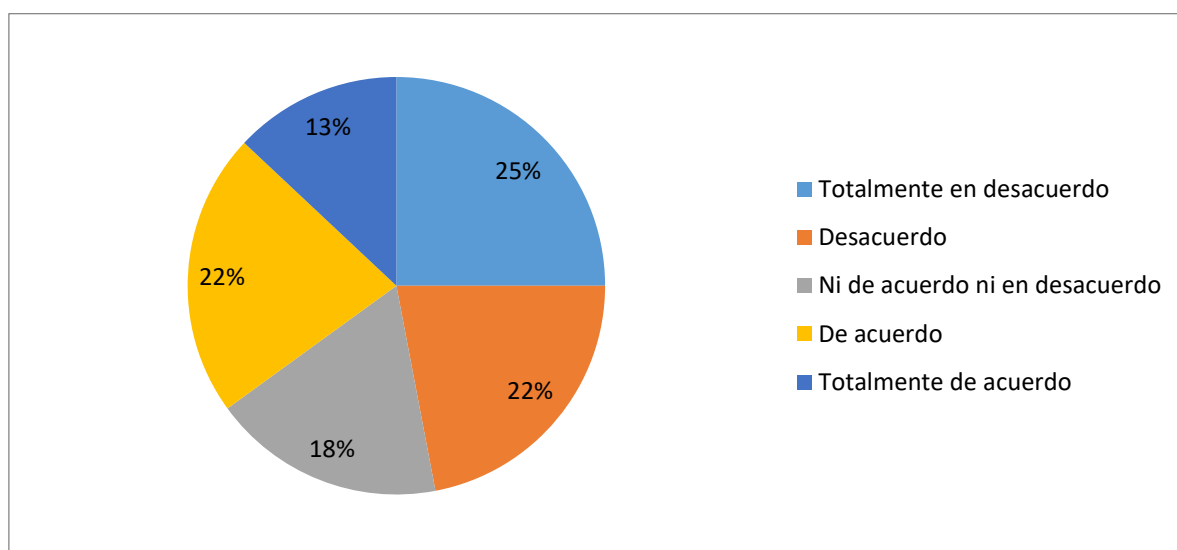
Tabla 2

Ítem 2: El modelo de gestión actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 tiene establecido un conjunto de actividades para cumplir con las metas u objetivos planificados.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	29	25.2
Desacuerdo	25	21.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	18.3
De acuerdo	25	21.7
Totalmente de acuerdo	15	13.0
Total	115	100.0

Figura 2

Ítem 2: El modelo de gestión actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 tiene establecido un conjunto de actividades para cumplir con las metas u objetivos planificados.



En la tabla 2 se observa que el 25% de participantes están totalmente en desacuerdo con el establecimiento de actividades que permiten cumplir las metas u objetivos dentro del modelo de gestión actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, similar al 22% quienes están en desacuerdo. Mientras que solo el 13% es totalmente de acuerdo con la interrogante junto al 22% de acuerdo. No obstante, el 18% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

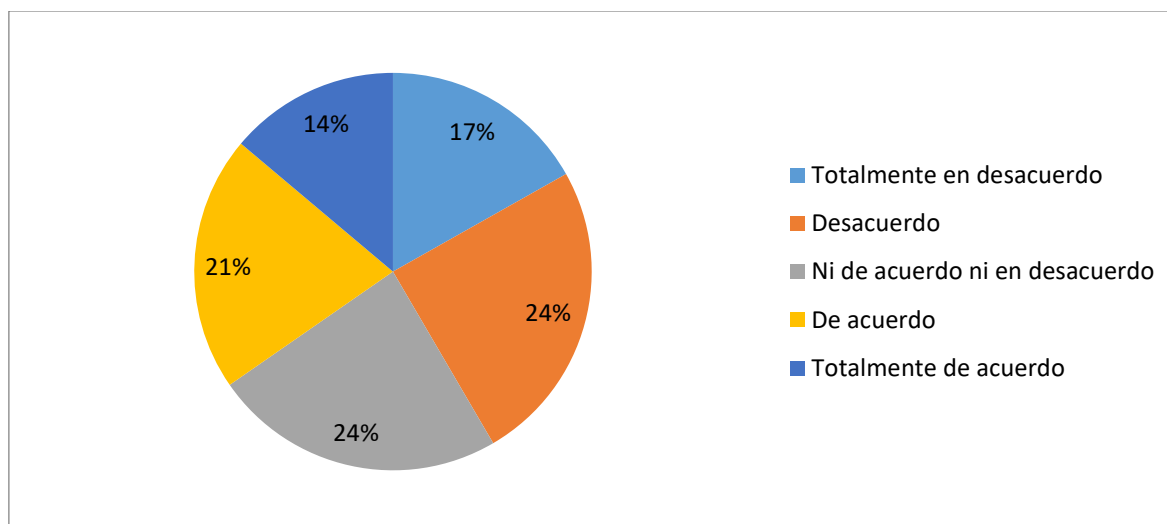
Tabla 3

Ítem 3: Cree usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene cumpliendo con las normas e instrucciones establecidas dentro de su planificación estratégica.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	19	16.5
Desacuerdo	29	25.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	23.5
De acuerdo	24	20.9
Totalmente de acuerdo	16	13.9
Total	115	100.0

Figura 3

Ítem 3: Cree usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene cumpliendo con las normas e instrucciones establecidas dentro de su planificación estratégica.



En la tabla 3 se observa que el 17% de participantes están totalmente en desacuerdo con el cumplimiento de normas e instrucciones de la planificación estratégica del modelo de gestión actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2; sin embargo, la mayoría representada en el 26% están en desacuerdo. El 14% es totalmente de acuerdo con la interrogante junto al 21% de acuerdo. Adicional, el 24% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo ante la interrogante.

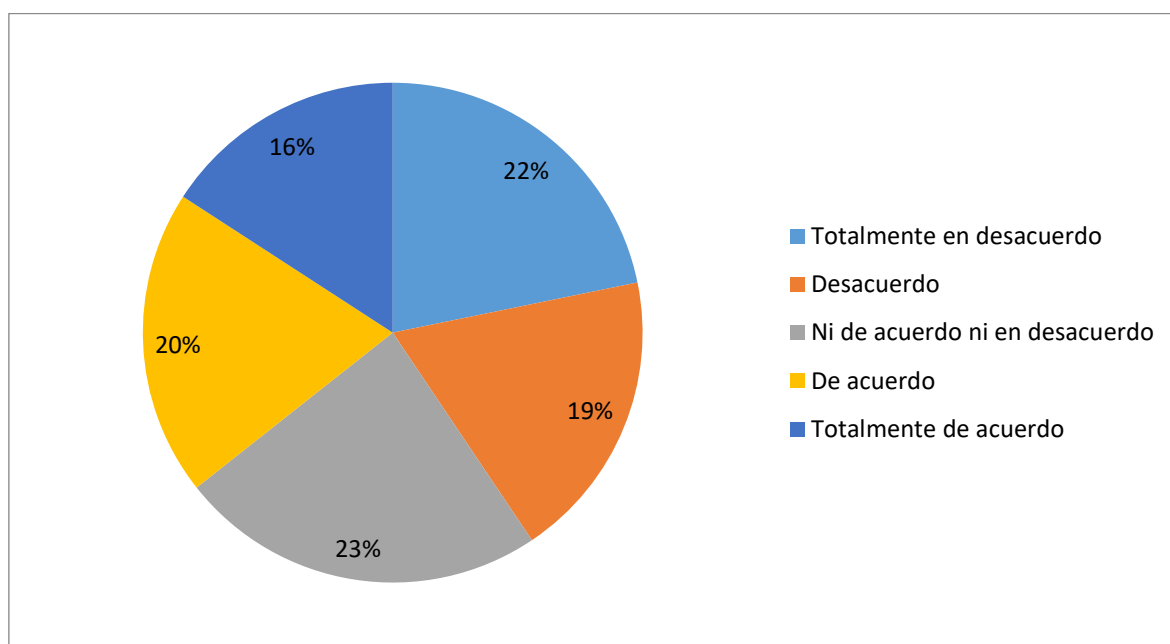
Tabla 4

Ítem 4: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 se encuentra realizando capacitaciones internas para poner en práctica el plan estratégico actual.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	25	21.7
Desacuerdo	22	19.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	23.5
De acuerdo	23	20.0
Totalmente de acuerdo	18	15.7
Total	115	100.0

Figura 4

Ítem 4: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 se encuentra realizando capacitaciones internas para poner en práctica el plan estratégico actual.



En la tabla 4 se observa que el 22% de encuestados están totalmente en desacuerdo con la realización de capacitaciones internas puestas en prácticas en el plan estratégico actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, el 19% en desacuerdo. A diferencia del 15% que está totalmente de acuerdo con la interrogante junto al 20% de acuerdo. Además, el 24% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

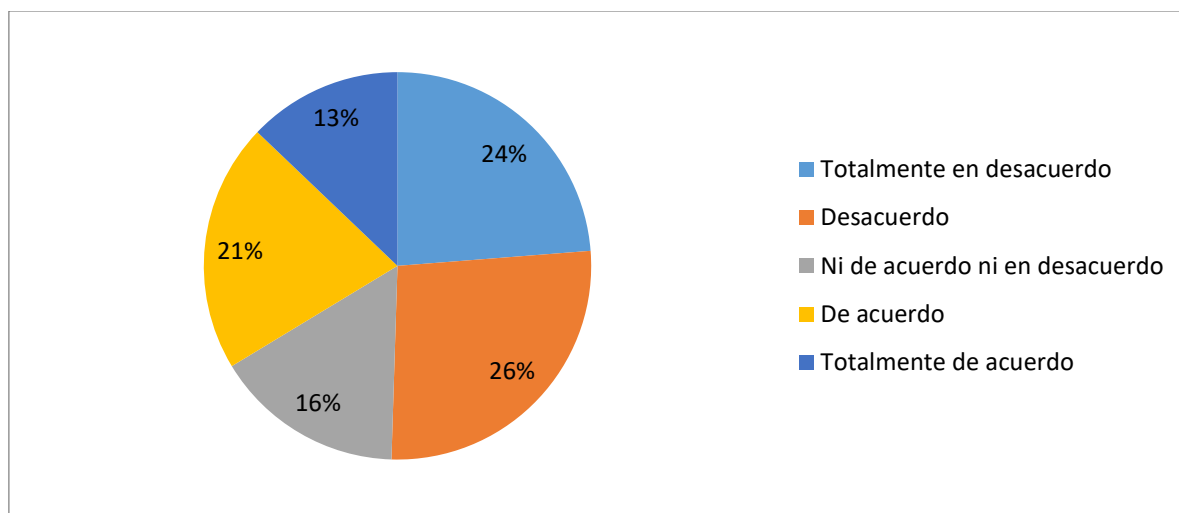
Tabla 5

Ítem 5: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 ha implementado los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	27	23.5
Desacuerdo	31	27.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	15.7
De acuerdo	24	20.9
Totalmente de acuerdo	15	13.0
Total	115	100.0

Figura 5

Ítem 5: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 ha implementado los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos.



En la tabla 5 se observa que el 24% de participantes están totalmente en desacuerdo con la implementación de recursos necesarios para cumplir las metas actuales del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, similar al 27% quienes están en desacuerdo. A diferencia del 13% que está totalmente de acuerdo y del 21% de acuerdo. Por último, el 16% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a dicha implementación.

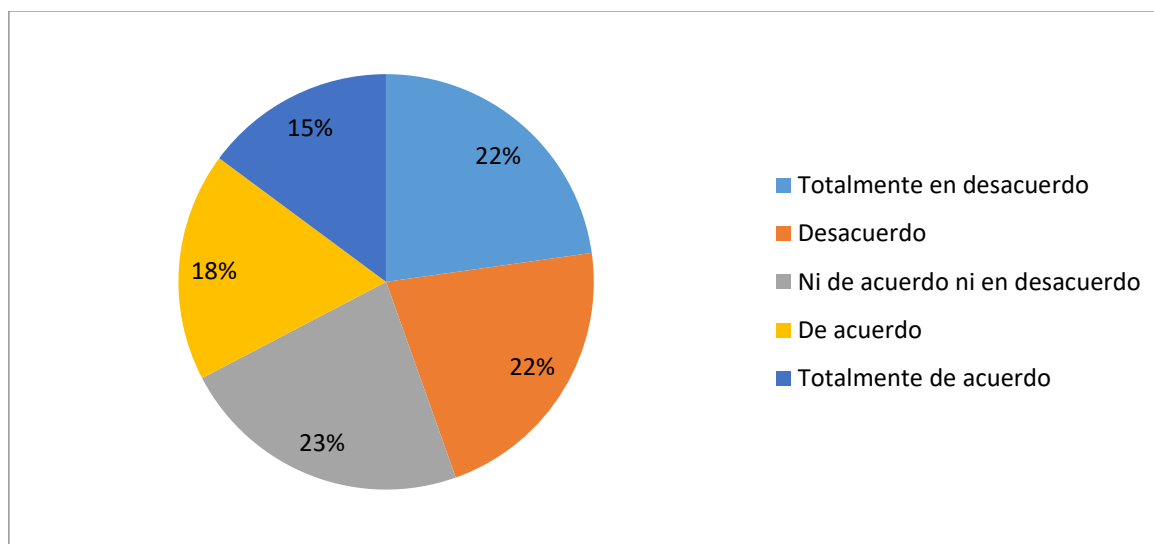
Tabla 6

Ítem 6: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene desarrollando reuniones de socialización entre los trabajadores sobre los objetivos o metas institucionales

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	26	22.6
Desacuerdo	25	21.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	22.4
De acuerdo	21	18.3
Totalmente de acuerdo	17	14.8
Total	115	100.0

Figura 6

Ítem 6: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene desarrollando reuniones de socialización entre los trabajadores sobre los objetivos o metas institucionales



En la tabla 6 se observa que el 24% de participantes están totalmente en desacuerdo y desacuerdo con el desarrollo de reuniones entre trabajadores para socializar los objetivos o metas del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2. Por otro lado, el 15% y el 18% están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, frente al 23% que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 7

Ítem 7: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 actualmente cuenta con un plan de monitoreo donde califica el progreso actual de metas u objetivos planificados.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	28	24.3
Desacuerdo	30	26.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	19.1
De acuerdo	18	15.7
Totalmente de acuerdo	17	14.8
Total	115	100.0

En la tabla 7 se observa que el 24% de participantes están totalmente en desacuerdo con la existencia de un plan de monitoreo para la calificación del progreso de metas del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, similar al 26% quienes están en desacuerdo. Existe una diferencia con el 15% que está totalmente de acuerdo y el 16% de acuerdo. En último caso, el 19% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 8

Ítem 8: Considera usted que la gestión administrativa actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, cuenta con indicadores de evaluación que permiten medir su avance programado.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	20.0
Desacuerdo	30	25.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	23.5
De acuerdo	17	14.8
Totalmente de acuerdo	18	15.7
Total	115	100.0

En la tabla 8 se observa que el 25% de participantes están en desacuerdo con el uso de indicadores de evaluación para la gestión administrativa actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 junto al 20% que está totalmente en desacuerdo. En contra parte, el 15% y el 16% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con la presencia de estos y el 16% de acuerdo. En último caso, el 24% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 9

Ítem 9: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene emitiendo reportes de los avances o retrasos que tiene dicha gestión.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	20.0
Desacuerdo	23	20.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	27.0
De acuerdo	20	17.4
Totalmente de acuerdo	18	15.7
Total	115	100.0

En la tabla 9 se detalla que el 20% de participantes están totalmente en desacuerdo y desacuerdo con la emoción de reportes de avances en la gestión del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2. A diferencia del 16% y 17% que están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente. Sin embargo, el 27% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 10

Ítem 10: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está estableciendo estrategias de mejora orientadas a la promoción de salud del usuario.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	29	25.2
Desacuerdo	20	17.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	20.0

De acuerdo	25	21.7
Totalmente de acuerdo	18	15.7
Total	115	100.0

En la tabla 10 se observa que el 25% de participantes están totalmente en desacuerdo con el establecimiento de estrategias para mejorar la promoción de la salud del usuario del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, junto al 17% que está en desacuerdo. Mientras que, el 16% está totalmente de acuerdo y el 22% de acuerdo. No obstante, el 20% mantiene una respuesta neutra frente a dichas estrategias.

Tabla 11

Ítem 11: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está brindando los recursos necesarios a sus trabajadores para el cumplimiento de su desempeño.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	30	26.1
Desacuerdo	28	24.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	15.7
De acuerdo	25	21.7
Totalmente de acuerdo	14	12.2
Total	115	100.0

En la tabla 11 se observa que el 26% de participantes están totalmente en desacuerdo con el otorgamiento de recursos necesario para el desempeño de los trabajadores del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, junto al 24% que está en desacuerdo. En contrario, el 12% está totalmente de acuerdo y el 21% de acuerdo con la interrogante. No obstante, el 16% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 12

Ítem 12: Considera usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está fortaleciendo sus estrategias de mejora para toda la institución de salud.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	20.0
Desacuerdo	26	22.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	20.9
De acuerdo	24	20.9
Totalmente de acuerdo	18	15.8
Total	115	100.0

En la tabla 12 se observa que el 20% de encuestados están totalmente en desacuerdo con el fortalecimiento de estrategias para mejorar la calidad del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, junto al 23% que está en desacuerdo. Sin embargo, el 16 está totalmente de acuerdo y, el 21% está acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo en ambos casos.

Tabla 13

Ítem 13: Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está aplicando programas de actualización a su personal para el cumplimiento de sus funciones.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	27	23.5
Desacuerdo	24	20.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	26.1
De acuerdo	17	14.8
Totalmente de acuerdo	17	14.8
Total	115	100.0

En la tabla 13 se observa que el 24% de participantes están totalmente en desacuerdo con la aplicación de programas de actualización para el personal del

Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, junto al 21 % que está en desacuerdo. Por lo contrario, el 15% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con la interrogante. Mientras que la mayoría de las respuestas se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 26%.

Tabla 14

Ítem 14: Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 se está capacitando a su personal para mejorar sus competencias profesionales.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	28	24.3
Desacuerdo	28	24.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	20.0
De acuerdo	18	15.7
Totalmente de acuerdo	18	15.7
Total	115	100.0

En la tabla 14 se observa que el 24% de participantes están totalmente en desacuerdo y desacuerdo con la capacitación del personal para la mejora de sus competencias personal del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2. Por lo contrario, el 15% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con dicha capacitación. Mientras que el 20% respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En la tabla 15 se detalla que el 30% de participantes están totalmente en desacuerdo con el otorgamiento de facilidades del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 para la especialización de sus trabajadores según su función laboral, junto al 19% que están en desacuerdo. Mientras que, el 14% está totalmente de acuerdo y el 16% de acuerdo con dicha disposición. Por último, el 21% respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En la tabla 16 se detalla que el 24% de participantes están totalmente en desacuerdo con la satisfacción que brinda el servicio de atención a los usuarios del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, junto al 20% que están en desacuerdo. Sin embargo, el 15% y el 16% están totalmente de acuerdo y de acuerdo

respectivamente. En último caso, el 25% respondieron de forma neutral ante la interrogante.

En la tabla 17 se observa que el 20% y el 28% están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente frente a la insatisfacción que genera la atención que brinda actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2. Frente al 14% que está totalmente en desacuerdo y el 18% en desacuerdo. Mientras que, el 20% manifiesta una respuesta neutral.

En la tabla 18 se detalla que el 21% de participantes están totalmente en desacuerdo con el sentimiento de complacencia de los usuarios que reciben atención en el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, junto al 22% que están en desacuerdo. No obstante, el 21% coinciden en estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo ante dicho sentimiento. Caso contrario al 15.7% que manifiestan estar totalmente de acuerdo.

4.2. Análisis Inferencial

4.2.1. Prueba de Independencia

Tabla 15

Tabla cruzada de la variable 1 (Modelo de Gestión Administrativa) y la variable 2 (Calidad de servicio de atención)

		CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
		MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Bajo	Recuento		35
Recuento esperado	14.2			12.2	12.5	39.0
% del total	30.4%			2.6%	0.9%	33.9%
Medio	Recuento		7	28	3	38
	Recuento esperado		13.9	11.9	12.2	38.0
	% del total		6.1%	24.3%	2.6%	33.0%
Alto	Recuento		0	5	33	38
	Recuento esperado		13.9	11.9	12.2	38.0
	% del total		0.0%	4.3%	28.7%	33.0%
Total		Recuento	42	36	37	115

	Recuento esperado	42.0	36.0	37.0	115.0
	% del total	36.5%	31.3%	32.2%	100.0%
	Valor			df	Significancia asintótica
	Chi-cuadrado de Pearson	133.168		4	.000
	Razón de verosimilitud	136.246		4	.000
	Asociación lineal por lineal	84.259		1	.000
	N de casos válidos	115			

a. 0 casillas (0.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 11.9.

En la tabla 19 se observa p-valor =.000 < .05, lo que permite rechazar la hipótesis H_0 , esto indica en un 95% de confianza que la variable 1 (Modelo de Gestión Administrativa) y la variable 2 (Calidad de servicio de atención) no son independientes; es decir, existe asociación teórica entre ellas.

Tabla 16

Tabla cruzada de la dimensión 1 (Planificación) de la variable Modelo de Gestión Administrativa y la variable 2 (Calidad de servicio de atención)

		CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
PLANIFICACIÓN	Bajo	Recuento	35	8	3	46
		Recuento esperado	16.8	14.4	14.8	46.0
		% del total	30.4%	7%	2.6%	40.0%
	Medio	Recuento	7	20	4	31
		Recuento esperado	11.3	9.7	10.0	31.0
		% del total	6.1%	17.4%	3.5%	27.0%
	Alto	Recuento	0	8	30	38
		Recuento esperado	13.9	11.9	12.2	38.0
		% del total	0.0%	7%	26.1%	33.0%
Total	Recuento	42	36	37	115	
	Recuento esperado	42.0	36.0	37.0	115.0	
	% del total	36.5%	31.3%	32.2%	100.0%	

	Valor	df	Significancia asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	89.113	4	.000
Razón de verosimilitud	94.792	4	.000
Asociación lineal por lineal	65.914	1	.000
N de casos válidos	115		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 9.70.

En la tabla 20 se observa p-valor =.000 < .05, lo que permite rechazar la hipótesis H_0 , esto indica en un 95% de confianza que la dimensión 1 (Planificación) de la variable Modelo de Gestión Administrativa y la variable 2 (Calidad de servicio de atención) no son independientes; es decir, existe asociación teórica entre ellas.

Tabla 17

Tabla cruzada de la dimensión 2 (Ejecución) de la variable Modelo de Gestión Administrativa y la variable 2 (Calidad de servicio de atención)

		CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
EJECUCIÓN	Bajo	Recuento	37	10	1	48
		Recuento esperado	17.5	15.0	15.4	48.0
		% del total	32.2%	8.7%	.9%	41.7%
	Medio	Recuento	5	22	5	32
		Recuento esperado	11.7	10.0	10.3	32.0
		% del total	4.3%	19.1%	4.3%	27.8%
	Alto	Recuento	0	4	31	35
		Recuento esperado	12.8	11.4	11.3	35.0
		% del total	0.0%	3.5%	27.0%	30.4%
Total	Recuento	42	36	37	115	
	Recuento esperado	42.0	36.0	37.0	115.0	
	% del total	36.5%	31.3%	32.2%	100.0%	
		Valor	df	Significancia asintótica		
Chi-cuadrado de Pearson		109.496	4	.000		
Razón de verosimilitud		115.284	4	.000		

Asociación lineal por lineal	78.333	1	.000
N de casos válidos	115		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 10.02.

En la tabla 21 se observa p-valor =.000 < .05, lo que permite rechazar la hipótesis H_0 , esto indica en un 95% de confianza que la dimensión 2 (Ejecución) de la variable Modelo de Gestión Administrativa y la variable 2 (Calidad de servicio de atención) no son independientes; es decir, existe asociación teórica entre ellas.

Tabla 18

Tabla cruzada de la dimensión 3 (Evaluación) de la variable Modelo de Gestión Administrativa y la variable 2 (Calidad de servicio de atención)

		CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
EVALUACIÓN	Bajo	Recuento	37	9	0	46
		Recuento esperado	16.8	14.4	14.8	46.0
		% del total	32.2%	7.8%	0%	40.0%
	Medio	Recuento	5	23	6	34
		Recuento esperado	12.4	10.6	10.9	34.0
		% del total	4.3%	20.0%	5.2%	29.6%
	Alto	Recuento	0	4	31	35
		Recuento esperado	12.8	11.0	11.3	35.0
		% del total	0.0%	3.5%	27.0%	30.4%
Total	Recuento	42	36	37	115	
	Recuento esperado	42.0	36.0	37.0	115.0	
	% del total	36.5%	31.3%	32.2%	100.0%	
		Valor	Df	Significancia asintótica		
	Chi-cuadrado de Pearson	139.919	4	.000		
	Razón de verosimilitud	123.831	4	.000		
	Asociación lineal por lineal	82.519	1	.000		
	N de casos válidos	115				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 10.64.

En la tabla 22 se observa $p\text{-valor} = .000 < .05$, lo que permite rechazar la hipótesis H_0 , esto indica en un 95% de confianza que la dimensión 3 (Evaluación) de la variable Modelo de Gestión Administrativa y la variable 2 (Calidad de servicio de atención) no son independientes; es decir, existe asociación teórica entre ellas.

4.2.2. Prueba de Normalidad

Tabla 19

Prueba de Normalidad de la variable 1 (Modelo de Gestión Administrativa) y la variable 2 (Calidad de servicio de atención)

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	.225	115	.000	.792	115	0.000
CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	.240	115	.000	.787	115	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 23, se observa la prueba de normalidad de ambas variables para una muestra de 115 participantes; por lo cual, se utilizará la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Además, la $p\text{-valor} = .000 > .05$ indicando que los datos no son normales siendo pruebas no paramétricas.

4.2.3. Correlación de variables

Tabla 20

Correlación entre ambas variables y las dimensiones del Modelo de Gestión Administrativa

		MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
			D1_PLANIFICACIÓN	D2_EJECUCIÓN	D3_EVALUACIÓN	
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	.860**	.759**	.825**	.849**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
		N	115	115	115	115

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

En la Tabla 24 que observa la correlación $r = .860$ entre la dimensión 1 (Modelo de Gestión Administrativa) y la dimensión 2 (Calidad de servicio de atención); además, correlaciones entre $.759$ y $.849$ de las dimensiones de la variable 1 con la variable 2; esto indica la correlación positiva alta existente.

V. Discusión

Los servicios básicos de salud son para el mundo uno de los principales problemas que aqueja a toda la población. A finales del 2019 con la llegada del virus COVID-19 en los países asiáticos, pasaron solo meses para ser calificado como pandemia. Este problema incrementó e hizo consciente sobre la crisis sanitaria que hoy en día vivimos y las necesidades que presenta dicho servicio. Sin embargo, hay entidades internacionales como lo es el Banco Mundial (2018) quienes aseguran que el acceso a los servicios de salud no será la solución, sino involucra de brindar atención de calidad y esto, se reconoce según el reporte del Lancet Global Health Commission el 60% de las muertes que podrían haber recibido tratamiento médico son por consecuencia de una baja calidad de atención. En tal sentido, las instituciones que brinden servicios de salud no solo deben preocuparse en tener una infraestructura adecuada, equipamiento, cobertura, las cuales si bien son importante, no se debe descuidar la calidad de atención a brindar. Ecuador es uno de los países que invierten en la mejora de sus servicios, aunque aún deben asegurar la calidad de sus servicios en sus instituciones y el enfoque integrado y holístico de salud, por lo cual, se nace la presente investigación buscando proponer un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador y esta a su vez sea replicado en otras instituciones que lo requieran.

Como primer objetivo de investigación, se diagnosticó el estado actual de la calidad del servicio de atención en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador, encontrando como resultados que los encuestados indican en la dimensión Estrategias estar totalmente en desacuerdo con las estrategias de orientación al usuario (25.2%) y a profesionales (26.1%), mientras que en desacuerdo con las estrategias institucionales (22.4%). Además, en la dimensión de Competencia Profesional refirieron estar totalmente en desacuerdo con la actualización (23.5%), capacitación (24.3%) y especialización (30.4%) otorgada por el Hospital. Y, la dimensión Satisfacción del usuario fue insatisfecha anulando estar satisfechos o complacidos con lo recibido. Estos resultados nos muestra que en su mayoría, los usuarios del Hospital consideran que la calidad de servicio recibido en el Hospital ha sido desfavorable, debido a la deficiencia de estrategias internas

(institucionales) y externas (orientación al usuario y a los profesionales) y, esto se debe a que el personal que representa a la institución no cuenta como la actualización, capacitación y especialización que necesitan para desempeñarse de forma adecuada, todo ello genera insatisfacción en el servicio recibido. Estos resultados se corroboran con la investigación de Guerrero (2018) quien determinó la insatisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de salud brindada en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02; sin embargo, no es la única institución debido a que Maggie (2018) en su investigación en el Hospital General de Milagro obtuvo que los pacientes consideran deficiente la atención recibida debido al trato otorgado por el personal. En síntesis, el diagnóstico obtenido de la calidad del servicio brindado por la institución de salud del presente estudio permite evidenciar las deficiencias que presenta y tener un punto de partida para dar solución a la problemática.

En el segundo objetivo se identificó los factores influyentes en la calidad del servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02. Dentro de los resultados se identificó que la variable calidad de servicio de atención tiene asociación teórica con el Modelo de Gestión Administrativa y sus dimensiones Planificación, Ejecución y Evaluación según el p-valor =.000 encontrado en la Prueba de Independencia. Es decir, se considera que para mejorar la calidad del servicio brindado por medio de la propuesta de un nuevo Modelo de Gestión Administrativa tras determinarlos como factor influyente según lo teórico y práctico, se producirán efectos de cambio y mejora para la problemática detectada. Estos resultados se corroboran con la investigación de Hernández et al. (2017) quienes demostraron que la Gestión Administrativa influye significativamente en la Calidad de Servicio, de igual forma, Montoya (2017) encontró relación entre las variables de gestión administrativa y calidad de atención tras conocer que en la Comunidad Local de Salud encontraron deficiente a la gestión administrativa y malo el nivel de calidad brindado por no contar con características materiales, humanas y tecnológicas adecuadas. En tal sentido, la Gestión Administrativa es considerada como un factor influyente en la mejora del servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 debido a que, si el usuario manifiesta estar insatisfecho con la empresa y a su vez lo replica dentro de su entorno inducirá a juicios negativos

frente a la institución, pero si por lo contrario se propone una nueva gestión administrativa que otorgue exigencia en las funciones bajo la planificación, organización y coordinación del manejo de los bienes materiales, humanos y/o financieros el cliente combinará la percepción entre el producto físico y su experiencia ahora vivida dentro de la empresa buscando la satisfacción de sus necesidades por medio de la calidad de servicio recibido.

En el tercer objetivo se diseñó un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador. Dentro de los resultados se evaluó que el modelo de gestión administrativa del Hospital también debería tener en cuenta las instituciones a las cuales se rige este hospital y las normas que son tan flexibles, lo que no ayuda a que no solo el Hospital de Policía Nacional Guayaquil N° 02, sino todas las entidades de salud no mejore su administración y estas no puedan brindar un servicio de eficacia y calidez que los usuarios o pacientes piden y/o necesitan, en este caso este nuevo modelo de gestión administrativa nos permitiría como instrumentos racionales llegar a las metas y medios, con el fin de poder satisfacer las necesidades para obtener el bien común, aplicando las prácticas organizacionales y alcanzando los propósitos institucionales para que de tal forma lleguen a ser utilizados. Esta propuesta toman en cuenta que la política sanitaria en el Ecuador ha tenido una orientación totalmente errada con la preeminencia de un enfoque curativo el cual es materializado en cuanto a una infraestructura especialmente hospitalaria de la promoción de salud y la prevención de enfermedades; sin embargo, como se viene presentando, no es el factor determinante que hace acudir a un usuario a las instituciones de salud y por lo contrario, no es lo que consideran principalmente al evaluar la atención recibida. Estos resultados se corroboran con la investigación de Ulloa (2018) quien elaboró un modelo de gestión administrativa basada en el uso correcto de los recursos para identificar y controlar los problemas relacionados con la calidad de implementación de su propuesta. En tal sentido, esta propuesta permitirá la visualización de cambios positivos en el centro de salud tanto a nivel técnico (la escasa formación en el campo de la administración y gestión de salud entre las autoridades de turno) y de recursos humanos (personal calificado y actualización constante en su campo de competencia).

Por último, en el cuarto objetivo se estimó los resultados que generará la implementación de modelo de Gestión Administrativa en el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador. Dentro de los resultados se obtuvo la correlación entre la calidad del servicio de atención y el modelo de gestión administrativa ($r = .860$), lo que indica la relación positiva y altamente significativa entre las variables, lo que asegura su buen funcionamiento entre sí. Además, se obtuvo correlaciones positivas con las dimensiones de planificación ($r = .759$), ejecución ($r = .825$) y evaluación ($r = .849$). Esto indica que tras la implementación y puesta en práctica del nuevo modelo de gestión administrativa, se optimizará la eficacia del servicio que ofrece por medio de actividades planificadas, ejecutadas y evaluadas periódicamente cumpliendo los objetivos de mejora pues la experiencia del usuario frente al servicio genera satisfacción y valor con la calidad del servicio. Estos resultados se corroboran con la investigación de Montoya (2017), Hernández et al. (2017) quienes determinaron la relación e influencia entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de centros de salud, obteniendo como resultados que las variables no son independientes, sino están relacionadas entre sí y la influencia significativa entre la Gestión Administrativa y con la calidad de servicio de salud, lo que indica que, si una variable mejora, la otra variable lo hará de igual forma. En tal sentido, la propuesta de investigación permitirá mejorar el servicio que brinda el Hospital con eficacia y calidez en las necesidades de los usuarios por medio del uso de instrumentos racionales para cumplir los objetivos, metas y formas en busca de la satisfacción de sus necesidades.

VI. Conclusiones

Tras concluir la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

Se concluye que el estado actual de la calidad del servicio de atención en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 de Ecuador es deficiente tras conocer que los usuarios se presentaron en desacuerdo con la estrategias, competencias personales y satisfacción ofrecidas por el establecimiento.

También, existen factores influyentes en el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 tales como la asociación teórica encontrada con el Modelo de Gestión Administrativa y sus dimensiones Planificación, Ejecución y Evaluación.

El modelo de Gestión Administrativa propuesto involucra el análisis de los diferentes paradigmas que cobran relevantes posiciones dentro de la investigación destacando el paradigma Sociocrítico, el cual busca Promover el empoderamiento comunitario, en otras palabras, TRANSFORMAR las formas en que la interrelación de quienes brindan un servicio y quienes lo reciban, sea más empática y saludable, generando una concepción Holística, Dialéctica y Explícita.

La implementación de modelo de Gestión Administrativa propuesta tendrá resultados favorables en la calidad de servicio de atención del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 tras obtener correlaciones positivas y significativas entre sí, lo que indica la influencia que existe entre ambas variables.

VII. Recomendaciones

Se recomienda implementar mecanismos de evaluación que identifique de forma periódica la calidad de servicio otorgada por el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 a usuarios y personal de salud.

Se recomienda capacitar al personal del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 para conocer y ejecutar el Modelo de Gestión Administrativa; además, conocer sus funciones y actividades que deben realizar durante el periodo establecido.

Se recomienda a los directivos del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 aplicar el Modelo de Gestión Administrativa propuesto y periódicamente medir su evolución frente a la mejora de la calidad de servicio de atención. Además, implementar los recursos mencionados para lograr una solución eficaz y eficiente con que debe proceder el Hospital y así comience a generar una nueva dinámica de acción y con ello una mayor confianza por parte de sus asegurados.

Finalmente, se recomienda a los diferentes establecimientos que brindan servicios de atención en salud, con problemas similares a los presentados, tomar conciencia acerca de los paradigmas que se deben tener en cuenta para generar una propuesta coherente y que pueda satisfacer las necesidades del público usuario.

VIII. Propuesta

Título

“Modelo de Gestión Administrativa”

Objetivos

Objetivo general:

Diseñar modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador

Objetivos Específicos.

Diagnosticar el estado actual del servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador

Elaborar un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador

Validar la propuesta por medio de validadores con experiencia en gestión administrativa.

Fundamentación

Fundamentación Epistemológica

El acceso a los servicios de salud no es simplemente la solución a la crisis sanitaria que hoy en día se vive, sino también la calidad de atención que amerita el usuario. La mala calidad de la atención de salud es uno de los obstáculos más importantes para reducir la mortalidad debido a la carencia de un abordaje integrado y holístico que permita a las instituciones crear relaciones sinérgicas positivas con otras dimensiones del bienestar de los usuarios.

Fundamentación Práctica

La propuesta del Modelo de Gestión Administrativa se justifica de forma práctica porque permitirá a través de la calidad del servicio de salud mejorar las

mejoras las estrategias, competencias de los profesionales y la satisfacción del usuario que acude al centro de salud.

Fundamentación social

El modelo de Gestión Administrativo propuesto se fundamenta de socialmente debido a que permitirá resolver los problemas reportados en los entornos de salud para mejorar la planificación, ejecución y evaluación de las acciones de realizadas en las áreas que integra la institución de salud otorgando un mejor servicio y así los ciudadanos que acudan al Hospital, perciban la calidad de servicio que se busca lograr.

Desarrollo

Una constante que nos preguntamos hoy en día en torno a los servicios de salud es la incertidumbre de si se logrará tener resultados esperados en la atención de los servicios de salud, y esa es el primer objetivo para lograr dentro del desarrollo administrativo de estos servicios, el intentar proponer objetivos orientados “a lo realmente importante de su gestión, es decir, que observe y priorice las necesidades y aspiraciones de todos los involucrados”.

Asimismo, “la actividad del sector público, y el sistema sanitario como caso particular, ha sido analizado y evaluado utilizando el criterio de eficacia, entendido como el nivel de cumplimiento de los fines y objetivos fijados, sin considerar los recursos utilizados”.

La eficiencia es considerada como el uso de los recursos disponibles de la forma más adecuada para su óptimo beneficio. Se considera que la eficiencia y eficacia son conceptos interrelacionados en las empresas, esto se debe que la eficacia es empleada por como sinónimo de productividad; mientras que, la eficiencia es considerada como la relación entre los productos y su evaluación, evaluada por cifras resultantes evaluador por los funcionarios de la empresa.

Frente a la evidencia de mejorar los procesos que constituyan una dinámica de acción para brindar un servicio deseado, es importante que la organización redireccione su accionar, por ello: un proceso consta de una serie de actividades que se interacción permanente del sistema (maquinas, equipos, personal, etc.) con

entidades transitorias (material, cliente, expediente, etc.) y con la finalidad de crear un producto o prestar un servicio de valor para el cliente (externo o interno).

Lamentablemente la política sanitaria en el Ecuador ha tenido una orientación totalmente errada con la preeminencia de un enfoque curativo el cual es materializado en cuanto a una infraestructura especialmente hospitalaria de la promoción de salud y la prevención de enfermedades. En varias administraciones o periodos de estabilidad ministerial en este sector se registraron muchos aciertos positivos para este sector lamentablemente fueron discontinuados por el crónico vaivén institucional que existe.

El Ecuador tiene un incremento de problemas crónicos en particular en enfermedades de hipertensión cardiocirculatorias y diabetes también como cáncer accidentes problemas de Salud Mental violencia Asimismo infecciones respiratorias que configuran en un perfil de frecuencia de causas de enfermedad y muerte.

Es evidente en todo el país la falta coordinación en cuanto a la distribución de recursos y atención a personas que actualmente se encuentran en un estado de salud drástico más aun por la llegada del COVID-19. Por lo que se ve reflejado la deficiencia de la política pública en cuanto a la salud la cual necesita un refuerzo o de la creación de nuevas políticas ya que el país después de esto deberá crear obligatoriamente leyes y políticas para proteger a los ciudadanos. que estamos entrando a una era donde los virus se van a expandir y a evolucionar poniendo en riesgo a la población.

Tenemos una red de salud pública; sin embargo los presupuestos no son debidamente utilizados y administrados, además que no hay un control en la repartición de estos, lo cual crea un conflicto social muy grave y principal ya que esto genera que personas no ideas para el cargo o el rol administrativo que asumen frente a una institución de salud, reorganicen sus propias redes administrativa sin previo conocimiento a lo que se enfrentan y muchas veces terminan beneficiándose, organizando todo a su conveniencia y no de la institución.

Estamos en una zona donde cada año el invierno trae consigo enfermedades que no se pueden erradicar como el dengue paludismo etc., y mucha gente muere por esa situación. Esto le genera gastos al gobierno de millones de dólares por no

tener planes de contención y prevención, por eso es importante la promoción de campañas de salud y cuidado.

A pesar de que la Constitución de 2008 indica que la salud es un derecho garantizado por el estado ecuatoriano, a la cual se le vincula con otros derechos (trabajo, agua, seguridad, nutrición, etc.). El Estado garantizará por medio de políticas su acceso oportuno, permanente y sin exclusión a los programas y servicios integrales en beneficio de la salud. Esta prestación se rige en base a los siguientes principios: universal, solidaridad, equidad, intercultural, eficiencia, eficacia, bioética y todo con enfoque generacional (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Sin embargo, esto solo se presenta en escritos, debido a que en la práctica no se aplica y, se hizo más notorio en la crisis sanitaria que aún vivimos a nivel mundial, lo que indica que nuestro país no está garantizando totalmente dicho derecho.

En la Constitución del 2008, no solamente ratifica el derecho a la salud como una obligación del Estado que sea garantizada, sino más bien debe cumplir en el contexto jurídico al no garantizar ello sin antes cumplir con otros derechos, tales como reconocer que la salud es dependiente fuera de los sectores.

La Policía Nacional del Ecuador ha desarrollado acciones relacionadas con la salud desde su creación en 1941. La institución policial cuenta con un sistema de salud, constituido por tres niveles de atención. El trabajo en el primer nivel de atención ha sido declarado prioritario. Este nivel está conformado por los subcentros de salud (SCS) a nivel nacional, cuyo propósito es ampliar el nivel de cobertura con acciones de promoción, prevención y recuperación del 80% de la patología que se atiende. Y, el restante es calificada como de mediana y alta complejidad y estas se atienden en el segundo y tercer nivel.

Es por ello que se establecieron objetivos el primero era procurar mantener el mejor nivel de salud posible de sus miembros, familiares y derechohabientes, mediante la oferta de servicios de salud integrales, que comprende programas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas y la atención del medio ambiente físico y social; y segundo, estructurar y administrar

el Sistema de Servicios de Salud de la Policía Nacional, integrado por Hospitales, Dispensarios y los Institutos de Medicina Legal.

Pero, existen dificultades que impiden la implementación rápida de los cambios o mejoras en el centro de salud debido a dos dimensiones: carácter técnico y financiero. La primera contiene limitaciones entre las autoridades a cargo, el personal le falta actualización en las competencias que requieren para desarrollarse. Mientras que la dimensión financiera, refleja la dificultad económica que presente la institución. Si bien el Hospital ha mejorado sus servicios, aún se evidencian diversas limitaciones para mejorar por completo.

Es por ello que este modelo de gestión administrativa ayudaría a mejorar la administración del Hospital sujeto de este trabajo, por lo que también debería tenerse en cuenta las instituciones a las cuales se rige este hospital y las normas que son tan flexibles, lo que no ayuda a que no solo el Hospital de Policía Nacional Guayaquil N° 02, sino todas las entidades de salud no mejoren su administración y estas no puedan brindar un servicio de eficacia y calidez que los usuarios y/o pacientes piden y necesitan, en este caso este nuevo modelo de gestión administrativa nos permitiría como instrumentos racionales para cumplir los objetivos, metas y formas para satisfacer las necesidades (Sanabria, 2015). El autor antes citado, suma de importancia en el presente trabajo porque permite comprender y aplicar la teoría organizacional indiferente del tipo de empresa (pública o privada).

Además, se pretende que a lo posterior se sigan realizando futuros análisis sobre esta temática y se determinen las pautas a seguir para alcanzar la concatenación entre la teoría organizacional y la administración pública.



Es evidente que aplicando este modelo se aportaría bajo diversos enfoques con la finalidad de aplicar y entender conceptos propios de la administración para perfeccionar y ser más eficiente en la empresa.

En lo posterior esta implementación será quien apoye y estimule de manera permanente el crecimiento y fortalecimiento de este servicio de salud. En efecto, la aprobación de las propuestas del sector salud, también permitirían el fortalecimiento de la infraestructura ya instalada, la ampliación de la plantilla de personal de salud, y la canalización de apoyo interno y externo para mantener y modernizar los servicios de salud.

Evaluación De La Propuesta

La propuesta será evaluada en tres fases:

1era fase "Inicial": tras elaborar la propuesta se enviará a jueces expertos para que evalúen la claridad, coherencia y relevancia de la implementación de la propuesta.

2da fase "Intermedia": se realizará un análisis triangular entre la Gestión Administrativa actual, las modificaciones realizadas en los últimos 5 años y la propuesta resultado de la presente investigación.

3era fase "Final": se ejecutará la propuesta en el Hospital Nacional Guayaquil N° 02 y, se hará una evaluación trimestral para conocer los resultados obtenidos; además, ajustar o mejorar la propuesta como mejor convenga en beneficio de la institución de salud.

Referencias

- Aguado, A. (2014). *Propuesta de Know How para mejorar el grado de satisfacción de los clientes del Multicentro Movistar de Sucre – Pueblo Libre, 2012* [Tesis de licenciatura], Universidad Autónoma del Perú. Recuperado en: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/130/1/AGUADO%20PAREJA.pdf>
- Akinyinka, M., Oluwole, E. & Odusanya, O. (2020). Predictors of Client Satisfaction Among Recent Users of Health Services in Lagos, Nigeria. *Health Services Insights*. <https://doi.org/10.1177/1178632920934499>
- American Psychological Association (2003). *Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta*. Ibis International Bioethical Information System
- Anderson, N., Potocnik, K. & Zhou, J. (2014). Innovation and creativity in organizations: A state-of-the-science review, prospective commentary, and guiding framework. *Journal of Management*, 40(5), 1297–1333.
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala SERVQUALING, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación* (5^o ed.). Episteme
- Armas, Y., Llanos, M. y Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. ECOTEC. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Ávila, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas* [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>

- Bachenherimer, H. (2016). *Definición de términos: Administración de empresas*.
http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- Banco Mundial (07 de diciembre de 2018). *La falta de servicios de salud representa un desperdicio en materia de capital humano: cinco maneras para lograr una cobertura sanitaria universal*.
<https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/12/07/lack-of-health-care-is-a-waste-of-human-capital-5-ways-to-achieve-universal-health-coverage-by-2030>
- Bayraktar, C., Hancerliogullari, G, Centiguc, B & Calisir, F. (2017). Competitive strategies, innovation, and firm performance: an empirical study in a developing economy environment. *In: Technology Analysis & Strategic Management*, 29(1), 38-52. DOI: 10.1080/09537325.2016.1194973.
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271-276.
<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Briones-Caicedo, W., Guanín-Porras, E., Morales-Intriago, F. y Bajaña-Abril, J. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2), 1-9.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181559111001/181559111001.pdf>
- Cadena-Badilla, J., Vega-Robles, R., Real, I. y Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(17), 41-60.
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Chang, J. F. (2016). *Business process management systems: strategy and implementation*. CRC Press
- Chávez-Haro, M. M., Castelo-Salazar, Ángel G., & Villacis-Uvidia, J. F. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. Polo De

- Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 5(18), 16-29.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Teoría, proceso y práctica* (3era edición). McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. ISBN 10: 958-41-0161-7
- De Harlez, Y. & Malagueño, R. (2016). Examining the joint effects of strategic priorities, use of management control systems, and personal background on hospital performance. *Management Accounting Research*, 30, 2-17.
- Díaz, J., Ruiz, J., Contreras, J. y Hernández, H. (2017). Technology management to increase the efficiency of the supply chain. ISSN: 1992-8645, *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 95(19).
<http://www.jatit.org/volumes/Vol95No19/30Vol95No19.pdf>
- Dirección Nacional de Administración de Talento Humano (2021). *Plan de Mejoramiento del Sistema de Salud Institucional de la Policía Nacional. Ministerio de Gobierno de Ecuador*
- Echeverría, C. y Ortiz, S. (2017). Modelo de gestión administrativa y financiera para la compañía de vigilancia y seguridad andino AVISEP CIA. LTDA [Tesis de Titulación, Universidad Central de Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14529>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W. y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital*, 3(2), 155-169.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Favoreu, Ch., Carassus, D. & Maurel, Ch. (2016). Strategic Management in the Public Sector: A Rational, Political or Collaborative Approach? *International Review of Administrative Sciences*, 82(3), 435-453.
doi:10.1177/0020852315578410
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1), 1-11. DOI:
<http://dx.doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>

- Fernández, A., Calero, S., Parra, H., Fernández, R. (2017). Corporate social responsibility and the transformation of the productive matrix for Ecuador sustainability. *Journal of Security & Sustainability Issues*, 6(4), 575-84.
- Flores, D. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016* [Tesis de Titulación], Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6174/Flores_TDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ganesh, N., Jaju, S. & Lakhe, R. (2016). Identification of service quality attributes for healthcare services. *Int J Eng Trends Technol*, 32(6),37-44.
- García, J., Durán, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., Paz, M. (2017) Proceso de planificación estratégica: etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. ISSN: 0798-1015, *Revista Espacios*, 38(52), 16-30. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., Cardy, R. (2008). *Management: people, performance, change*. McGraw-Hill, Irwin.
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Guerrero, D. (2018). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017* [Tesis de Maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9975/1/T-UCSG-POS-MGSS-114.pdf>
- Gutiérrez, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017*. Universidad César Vallejo. Perú.

- Hernández, E., Romucho, D. y Villa, S. (2017). *La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de Essalud Chincha 2017* [Tesis de Titulación], Universidad Inca Garcilaso de la Vega. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3925/TESIS_%20VILLA%20PEREZ%2C%20ROMUCHO%20MARCOS%20Y%20HERNANDEZ%20M.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Kotler, P., (2017). *Principles of marketing*. Pearson higher education.
- Kruk, M., Gage, A., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H., Roder-DeWan, S., Adeyi, O., Barker, P., Daelmans, B., Doubova, S., English, M., García, E., Guanais, F., Gureje, O., Hirschhorn, L., Jiang, L., Kelley, E., Tekle, E., Liljestrand, J., ..., Pate, M. (2018). Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución. *The Lancet Global Health Commission*, 1-3. [http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
- Llanos, M. (2016). Las buenas prácticas en la Gestión Humana: clave del éxito de las mejores empresas. *Res Non Verba*, 6(1), 69-84.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de Maestría], Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Marín, K. y Atencio, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*, 14(3), 160-183. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>
- Mendoza, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador* [Tesis de doctor], Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3

- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Ministerio de Salud Pública (15 de octubre de 2020). *El Ministerio de Salud Pública invirtió USD 2.744 millones durante su gestión en 2019*. <https://www.coronavirusecuador.com/2020/10/ministerio-de-salud-publica-invirtio-usd-2-744-millones-durante-su-gestion-en-2019/>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa, Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana, Neiva.
- Montoya, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro"– Yurimaguas - 2017* [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Obioma, O. (2016). Servqual Model as Performance Evaluation Instrument for Small and Medium Sized Enterprises (SME): Evidence from Customers in Nigeria. *European Scientific Journal*, 12(28), 520-540. DOI: <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2016.v12n28p520>
- Organización Mundial de la Salud (01 de abril de 2021). *Cobertura sanitaria universal*. [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
- Organización Mundial de la Salud (13 de septiembre de 2019). *Seguridad del paciente*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Organización Panamericana de la Salud (28 de julio de 2021b). *Brote de enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*. <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

- Organización Panamericana de la Salud (2017). *Salud en las Américas+ Resumen: panorama regional y perfiles de país*. Washington, D.C.: OPS. <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (s.f.). *Atención primaria en salud*. <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>
- Organización Panamericana de la Salud (10 de marzo de 2021a). *Rueda de prensa seminal sobre COVID-19: Palabras de apertura de la directora – 10 marzo 2021 [Archivo PDF]*. <https://www.paho.org/es>
- Ortiz, S. (2017). *Modelo de gestión administrativa y financiera para la compañía de vigilancia y seguridad andino Avisep Cia. Ltda* [Tesis de Titulación], Universidad Central de Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14529/1/T-UCE-0003-AE065-2018.pdf>
- Peters, M. D., Wieder, B., Sutton, S. G. & Wakefield, J. (2016). Business intelligence systems use in performance measurement capabilities: Implications for enhanced competitive advantage. *International Journal of Accounting Information Systems*, 21, 1-17.
- Ramírez, C. y Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. ECOE Ediciones.
- Sam, Z., Calderón, M. & Espitia, O. (2018) Satisfaction of the External Client with the Provision of Health Services in the Emergency Area of a First Level Hospital of Complexity. *Arch Med*, 10 (4), 4.
- Sanabria, P., Romero, V. y Flórez, C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165-213. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Sanabria, M. (2015). Objetivos organizacionales. *Investigación y Reflexión*, 23(1), 209-234

- Sánchez, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015* [Tesis de Licenciatura], Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanaullah, P., Mokbul, M. & Shahab, E. (2019). Gender differences in client satisfaction and its relationship with utilization of primary health care services in Pakistan. *Journal of Geography and Social Sciences*, 1(1), 30-43.
- Sniehotta, F., Araújo-Soares, V., Brown, J., Kelly, M. Michie, S & West, R. (2017). Complex systems and individual-level approaches to population health: A false dichotomy? *The Lancet Public Health.*, 2 (9), 396-e397. doi: 10.1016/S2468-2667(17)30167-6
- Subhadip, R., Sreejesh, S. & Bhatia, S. (2019). Service quality versus service experience: An empirical examination of the consequential effects in B2B services. *Industrial Marketing Management*, 82, 52-69. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.02.017>
- Ulloa, A. (2018). *Modelo de gestión administrativa para obtener ventaja competitiva en la fábrica de producción de Peluches Heart* [Título de Maestría], Pontificia Universidad Católica de Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2236/1/76608.pdf>
- Zeithaml, B., Bitner, M., y Gremler, D. (2017) *Service Marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th edition) McGraw Hill.

Anexos

ANEXO N° 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Independiente: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Según Echeverría y Ortiz (2017), el modelo de gestión permite comprender, establecer un enfoque estructurado para alinear acciones de mejoras a las áreas que integra la empresa y alinear a los objetivos para evitar que la organización desperdicie recursos a lo largo del tiempo. Los elementos para considerar son: planear, hacer, verificar y actuar que ayudan a fortalecer el liderazgo, enfoque en el cliente, información y análisis, recursos humanos, proceso administrativo y resultados del	La variable tiene un total de nueve ítems distribuidos en tres dimensiones cuyas opciones respuestas van de 1=Totalmente de desacuerdo a 5= Totalmente de acuerdo, los cuales buscan identificar la calidad de servicios brindados por la institución de salud.	Planificación	Planes Procesos Directrices	Encuesta
			Ejecución	Capacitación Implementación de recursos Reuniones de socialización	
			Evaluación	Plan de Monitoreo Indicadores Reportes	

	negocio (pág. 1)				
Dependiente: LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	<p>Los servicios de salud, por lo tanto, son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas (Porto & Merino, 2016).</p>	<p>El instrumento de medición consta de nueve ítems distribuidos en nueve ítems, teniendo como opciones de respuesta una escala Likert cuyas opciones de respuestas van de 1= Totalmente en desacuerdo y 5= Totalmente de acuerdo, además, busca medir el alineamiento de acciones administrativa para la mejora de una empresa.</p>	Estrategias	Orientadas al usuario Orientadas a profesionales Institucionales	Encuesta
			Competencia profesional	Actualización Capacitación Especialización	
			Satisfacción del usuario	Satisfecho Insatisfecho Complacencia	

ANEXO N° 2: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

PREGUNTAS	T D	D	N O	A	T A
V.I. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
Dimensión: Planificación					
1.- Considera usted que el Hospital Guayaquil N° 02 cuenta con planes estratégicos dentro de su modelo de gestión actual.					
2.- El modelo de gestión actual del Hospital Guayaquil N° 02 tiene establecido un conjunto de actividades para cumplir con las metas u objetivos planificados.					
3.- Cree usted que actualmente el Hospital Guayaquil N° 02 viene cumpliendo con las normas e instrucciones establecidas dentro de su planificación estratégica.					
Dimensión: Ejecución					
4.- El Hospital Guayaquil N° 02 se encuentra realizando capacitaciones internas para poner en práctica el plan estratégico actual.					
5.- Considera usted que el Hospital Guayaquil N° 02 ha implementado los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos.					
6.- Cree usted que el Hospital Guayaquil N° 02 viene desarrollando reuniones de socialización entre los trabajadores sobre los objetivos o metas institucionales.					
Dimensión: Evaluación					
7.- El Hospital Guayaquil N° 02 actualmente cuenta con un plan de monitoreo donde califica el progreso actual de metas u objetivos planificados.					
8.- Considera usted que la gestión administrativa actual, cuenta con indicadores de evaluación que permiten medir su avance programado.					
9.- Cree usted que el Hospital Guayaquil N° 02 viene emitiendo reportes de los avances o retrasos que tiene dicha gestión.					
V.D. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN					
Dimensión: Estrategias					
10.- Considera usted que el Hospital Guayaquil N° 02 está estableciendo estrategias de mejora orientadas a la promoción de salud del usuario.					
11.- El Hospital Guayaquil N° 02 está brindando los recursos necesarios a sus trabajadores para el cumplimiento de su desempeño.					
12.- Considera usted que actualmente el Hospital Guayaquil N° 02 está fortaleciendo sus estrategias de mejora para toda la institución de salud.					
Dimensión: Competencia profesional					

13.- Cree usted que en el Hospital Guayaquil N° 02 está aplicando programas de actualización a su personal para el cumplimiento de sus funciones.					
14.- Cree usted que en el Hospital Guayaquil N° 02 se está capacitando a su personal para mejorar sus competencias profesionales.					
15.- Considera usted que el Hospital Guayaquil N° 02 está otorgando facilidades a su personal para especializarse en temas vinculados a su función laboral.					
Dimensión: Satisfacción del usuario					
16.- Opina usted que el Hospital Guayaquil N° 02 está brindando un servicio de calidad en la atención a sus usuarios que les genera satisfacción.					
17.- Cree usted que actualmente la calidad de atención que brinda el Hospital Guayaquil N° 02 produce genera insatisfacción en los usuarios.					
18.- Cree usted que el Hospital Guayaquil N° 02 viene generando un sentimiento de complacencia a los usuarios mediante el servicio de atención que ofrece.					

ANEXO N° 3: VALIDEZ DE JUECE EXPERTOS

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET	
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del Cuestionario:	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Objetivo:	Establecer la planificación, ejecución y evaluación con la que cuenta actualmente el Modelo de Gestión Administrativa del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
Dirigido a:	Usuarios internos y externos del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres: ALICIA GABRIELA CERCADO MANCERO		
Documento de Identidad: 1201051503		
Grado Académico: LICENCIADA DE ENFERMERÍA		
Especialidad: DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD; MASTER EN SALUD COMUNITARIA		
Experiencia Profesional (años): 36		
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		
<p>Sugerencia: Se tiene que evaluar todo el proceso administrativo según nivel de atención y complejidad del Hospital. Podría incluirse preguntas para evaluar el nivel de liderazgo y toma de decisiones para la resolución de conflictos de sus actores</p>		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador
AUTOR:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN INDICADOR		INDICADOR RE ÍTEM		ITEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planes	1.- Conoce que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 cuenta con planes estratégicos dentro de su modelo de gestión actual.	X		X		X		X		Dentro del encabezado ya consta el nombre del Hospital, por lo que no es necesario nombrarlo en cada pregunta
		Procesos	2.- El modelo de gestión actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 tiene establecido un conjunto de actividades para cumplir con las metas u objetivos planificados.	X		X		X		X		
		Directrices	3.- Actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene cumpliendo con las normas e	X		X		X		X		

			instrucciones establecidas dentro de su planificación estratégica.									
Ejecución	Capacitación	4.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se encuentra realizando capacitaciones internas para poner en práctica el plan estratégico actual.	X		X		X		X			
	Implementación de recursos	5.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 ha implementado los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos.	X		X		X		X			
	Reuniones de socialización	6.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene desarrollando reuniones de socialización entre los trabajadores sobre los objetivos o metas institucionales.	X		X		X		X			
Evaluación	Plan de Monitoreo	7.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 actualmente cuenta con un plan de	X		X		X		X			

			monitoreo donde califica el progreso actual de metas u objetivos planificados.									
		Indicadores	8.- La gestión administrativa actual, cuenta con indicadores de evaluación que permiten medir su avance programado.	X		X		X		X		
		Reportes	9.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene emitiendo reportes de los avances o retrasos que tiene dicha gestión.	X		X		X		X		

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100				OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																85					
2. Objetividad	Expresa conductas observables																	90				
3. Actualidad	Adecuado con el enfoque teórico																			96		
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																			96		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																		94			
6. Intencionalidad	Valora las dimensiones del tema																		93			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																	86				
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																		95			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	88				

PROMEDIO: 91.44

Dra: ALICIA GABRIELA CERCADO MANCERO

FDHFDH

DNI: 1201051503

Teléfono: 593-987226422

E-mail: Alicia.cercado@gmail.com


FIRMA

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	GUEVARA SANTANA, DORIS JANET	
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del Cuestionario:	LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	
Objetivo:	Establecer las estrategias, competencias profesionales y satisfacción del usuario de la calidad del servicio de atención del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
Dirigido a:	Usuarios internos y externos del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres: ALICIA GABRIELA CERCADO MANCERO		
Documento de Identidad: 1201051503		
Grado Académico: LICENCIADA DE ENFERMERÍA		
Especialidad: DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD; MASTER EN SALUD COMUNITARIA		
Experiencia Profesional (años): 36		
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		
Sugerencia: Podría ampliarse las dimensiones de la calidad como la tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador
AUTOR:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN INDICADOR		INDICADOR ITEM		ITEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	Estrategias	Orientadas al usuario	10.- En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está estableciendo estrategias de mejora orientadas a la promoción de salud del usuario.	X		X		X		X		Dentro del encabezado ya consta el nombre del Hospital, por lo que no es necesario nombrarlo en cada pregunta
		Orientadas a profesionales	11.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está brindando los recursos necesarios a sus trabajadores para el cumplimiento de su desempeño.	X		X		X		X		
		Institucionales	12.- Actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está fortaleciendo sus estrategias de	X		X		X		X		


			mejora para toda la institución de salud.									
Competencia profesional	Actualización	13.- En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está aplicando programas de actualización a su personal para el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		X			
	Capacitación	14. En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está capacitando a su personal para mejorar sus competencias profesionales.	X		X		X		X			
	Especialización	15.- En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está otorgando facilidades a su personal para especializarse en temas vinculados a su función laboral.	X		X		X		X			
Satisfacción del usuario	Transparencia	16.- En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está brindando un servicio de calidad en la atención a sus usuarios	X		X		X		X			

			que les genera satisfacción.									
		Órganos de control	17.- Actualmente la calidad de atención que brinda el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, genera insatisfacción en los usuarios.	X		X		X		X		
		Indicadores de gestión	18.- En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, se observa que se viene generando un sentimiento de complacencia a los usuarios mediante el servicio de atención que ofrece.	X		X		X		X		

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		86			
2. Objetividad	Expresa conductas observables																			91		
3. Actualidad	Adecuado con el enfoque teórico																			95		
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																			94		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																		90			
6. Intencionalidad	Valora las dimensiones del tema																			94		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																		88			
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																				96	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																		87			

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que está validando.
Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 91.22
Dra: ALICIA GABRIELA CERCADO MANCERO
DNI: 1201051503
Teléfono: 593-987226422
 IRMA
E-mail: Alicia.cercado@gmail.com

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET	
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del Cuestionario:	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Objetivo:	Establecer la planificación, ejecución y evaluación con la que cuenta actualmente el Modelo de Gestión Administrativa del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
Dirigido a:	Usuarios internos y externos del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres: REAL COTTO JHONY JOE		
Documento de Identidad: 0907536791		
Grado Académico: DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD		
Especialidad: SALUD PÚBLICA, GERENCIA EN SISTEMAS DE SALUD, GESTIOS EN SERVICIOS DE SALUD		
Experiencia Profesional (años): 34		
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		
Sugerencia: Debe valorar el modelo de atención que se aplica en el hospital de acuerdo al nivel de atención		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador
AUTOR:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ITEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planes	1.- Conoce que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 cuenta con planes estratégicos dentro de su modelo de gestión actual.	X		X		X		X		
		Procesos	2.- El modelo de gestión actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 tiene establecido un conjunto de actividades para cumplir con las metas u objetivos planificados.	X		X		X		X		
		Directrices	3.- Actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene cumpliendo con las normas e instrucciones	X		X		X		X		

			establecidas dentro de su planificación estratégica.									
Ejecución	Capacitación	4.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se encuentra realizando capacitaciones internas para poner en práctica el plan estratégico actual.	X		X		X		X			
	Implementación de recursos	5.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 ha implementado los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos Establecidos.	X		X		X		X			
	Reuniones de socialización	6.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene desarrollando reuniones de socialización entre los trabajadores sobre los objetivos o metas Institucionales.	X		X		X		X			
Evaluación	Plan de Monitoreo	7.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 actualmente cuenta con un plan de monitoreo donde	X		X		X		X			

			califica el progreso actual de metas u objetivos planificados.									
		Indicadores	8.- La gestión administrativa actual, cuenta con indicadores de evaluación que permiten medir su avance programado.	X		X		X		X		
		Reportes	9.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene emitiendo reportes de los avances o retrasos que tiene dicha gestión.	X		X		X		X		

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100				OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																				93	
3. Actualidad	Adecuado con el enfoque teórico																	90				
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				92	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				95	
6. Intencionalidad	Valora las dimensiones del tema																				96	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																				97	
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																				91	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																	90				

PROMEDIO: 93.33

Dr.: REAL COTTO JHONY JOE

DNI: 0907536791

Teléfono: 593-997202031

E-mail: realcottoj@gmail.com

**JHONY
JOE REAL
COTTO**

Firmado digitalmente por
JHONY JOE REAL
COTTO

Fecha: 2021.06.07

FIRMA

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	GUEVARA SANTANA, DORIS JANET	
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del Cuestionario:	LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	
Objetivo:	Establecer las estrategias, competencias profesionales y satisfacción del usuario de la calidad del servicio de atención del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
Dirigido a:	Usuarios internos y externos del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres: REAL COTTO JHONY JOE		
Documento de Identidad: 0907536791		
Grado Académico: DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD		
Especialidad: SALUD PÚBLICA, GERENCIA EN SISTEMAS DE SALUD, GESTIOS EN SERVICIOS DE SALUD		
Experiencia Profesional (años): 34		
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		
Sugerencia:		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador
AUTOR:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	Estrategias	Orientadas al usuario	10.- En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está estableciendo estrategias de mejora orientadas a la promoción de salud del usuario.	X		X		X		X		
		Orientadas a profesionales	11.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está brindando los recursos necesarios a sus trabajadores para el cumplimiento de su desempeño.	X		X		X		X		
		Institucionales	12.- Actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está fortaleciendo sus estrategias de	X		X		X		X		

			mejora para toda la institución de salud.									
Competencia profesional	Actualización	13.- En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está aplicando programas de actualización a su personal para el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		X			
	Capacitación	14. En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está capacitando a su personal para mejorar sus competencias profesionales.	X		X		X		X			
	Especialización	15.- En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está otorgando facilidades a su personal para especializarse en temas vinculados a su función laboral.	X		X		X		X			
Satisfacción del usuario	Transparencia	16.- En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está brindando un servicio de calidad en la atención a sus usuarios	X		X		X		X			

			que les genera satisfacción.									
		Órganos de control	17.- Actualmente la calidad de atención que brinda el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, genera insatisfacción en los usuarios.	X		X		X		X		
		Indicadores de gestión	18.- En el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, se observa que se viene generando un sentimiento de complacencia a los usuarios mediante el servicio de atención que ofrece.	X		X		X		X		

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regula r 21- 40				Buen a 41- 60				Muy buena 61-80				Excelent e 81- 100				OBSERVACION ES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				97	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																				94	
3. Actualidad	Adecuado con el enfoque teórico																				89	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				93	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				95	
6. Intencionalidad	Valora las dimensiones del tema																				96	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																				95	
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																				96	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																				90	

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 93.88

Dr.: REAL COTTO JHONY JOE

DNI: 0907536791

Teléfono: 593-997202031

E-mail: realcottoj@gmail.com

**JHONY
JOE REAL
COTTO**
 Firmado digitalmente por
 JHONY JOE REAL
 COTTO
 Fecha: 2021.06.07
FIRMA

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET	
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del Cuestionario:	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Objetivo:	Conocer la planificación, ejecución y evaluación con la que cuenta actualmente el Modelo de Gestión Administrativa del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
Dirigido a:	Usuarios internos y externos del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres: Dr. PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR		
Documento de Identidad: 17910106		
Grado Académico: DOCTOR		
Especialidad: GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Experiencia Profesional (años): 11 AÑOS		
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		
Sugerencia:		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador
AUTOR:	GUEVARA SANTANA, DORIS JANET

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planes	1.- Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 cuenta con planes estratégicos dentro de su modelo de gestión actual.	X		X		X		X		
		Procesos	2.- El modelo de gestión actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 tiene establecido un conjunto de actividades para cumplir con las metas u objetivos planificados.	X		X		X		X		
		Directrices	3.- Cree usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene cumpliendo con las normas e instrucciones	x		x		x		x		

			establecidas dentro de su planificación estratégica.									
Ejecución	Capacitación	4.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se encuentra realizando capacitaciones internas para poner en práctica el plan estratégico actual.	X		X		X		X			
	Implementación de recursos	5.- Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 ha implementado los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos.	X		X		X		X			
	Reuniones de socialización	6.- Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene desarrollando reuniones de socialización entre los trabajadores sobre los objetivos o metas institucionales.	x		x		X		X			
Evaluación	Plan de Monitoreo	7.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 actualmente cuenta	x		x		x		x			

			con un plan de monitoreo donde califica el progreso actual de metas u objetivos planificados.									
		Indicadores	8.- Considera usted que la gestión administrativa actual, cuenta con indicadores de evaluación que permiten medir su avance programado.	X		X		X		X		
		Reportes	9.- Cree usted que el Hospital Políclínico Nacional Guayaquil N° 02 viene emitiendo reportes de los avances o retrasos que tiene dicha gestión.	X		X		X		X		

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100				OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Expresa conductas observables																			94		
3. Actualidad	Adecuado con el enfoque teórico																	90				
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																			93		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																			96		
6. Intencionalidad	Valora las dimensiones del tema																	89				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																			95		
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																			96		
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																			94		

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.


PROMEDIO: 93.55

Dr: PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR

DNI: 17910106

Teléfono: 966914497

E-mail:



FIRMA

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET	
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del Cuestionario:	LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	
Objetivo:	Conocer las estrategias, competencias profesionales y satisfacción del usuario de la calidad del servicio de atención del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
Dirigido a:	Usuarios internos y externos del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres: Dr. PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR		
Documento de Identidad: 17910106		
Grado Académico: DOCTOR		
Especialidad: GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Experiencia Profesional (años): 11 AÑOS		
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		
Sugerencia:		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador
AUTOR:	GUEVARA SANTANA, DORIS JANET

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				S I	NO	S I	NO	S I	NO	S I	NO	
LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	Estrategias	Orientadas al usuario	10.- Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está estableciendo estrategias de mejora orientadas a la promoción de salud del usuario.	X		X		X		X		
		Orientadas a profesionales	11.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está brindando los recursos necesarios a sus trabajadores para el cumplimiento de su desempeño.	X		X		X		X		
		Institucionales	12.- Considera usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está fortaleciendo sus estrategias de	x		x		x		x		


			mejora para toda la institución de salud.									
Competencia profesional	Actualización	13.- Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está aplicando programas de actualización a su personal para el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		X			
	Capacitación	14.- Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está capacitando a su personal para mejorar sus competencias profesionales.	x		x		x		x			
	Especialización	15.- Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está otorgando facilidades a su personal para especializarse en temas vinculados a su función laboral.	X		X		X		X			
Satisfacción del usuario	Transparencia	16.- Opina usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N°	x		x		x		x			

			02 está brindando un servicio de calidad en la atención a sus usuarios que les genera satisfacción.									
		Órganos de control	17.- Cree usted que actualmente la calidad de atención que brinda el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 produce genera insatisfacción en los usuarios.	x		x		x		x		
		Indicadores de gestión	18.- Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene generando un sentimiento de complacencia a los usuarios mediante el servicio de atención que ofrece.	x		x		x		x		

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regula r 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100				OBSERVACION ES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																				95	
3. Actualidad	Adecuado con el enfoque teórico																				96	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				94	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				90	
6. Intencionalidad	Valora las dimensiones del tema																				95	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																				88	
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																				93	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																				90	

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 93	
<p>Dr: PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR</p> <p>DNI: 17910106</p> <p>Teléfono: 966914497</p> <p>E-mail:</p>	 <p>FIRMA</p>

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET	
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del Cuestionario:	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Objetivo:	Conocer la planificación, ejecución y evaluación con la que cuenta actualmente el Modelo de Gestión Administrativa del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
Dirigido a:	Usuarios internos y externos del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres: Dr. ORDONEZ SANCHEZ JOE LUIS		
Documento de Identidad: 1202760474		
Grado Académico: DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD		
Especialidad: GERENCIA EN SISTEMAS DE SALUD, GESTIOS EN SERVICIOS DE SALUD		
Experiencia Profesional (años): 24 AÑOS		
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		
Sugerencia: Debe valorar el modelo de atención que se aplica en el hospital de acuerdo con el nivel de atención		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador
AUTOR:	GUEVARA SANTANA, DORIS JANET

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ITEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planes	1.- Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 cuenta con planes estratégicos dentro de su modelo de gestión actual.	X		X		X		X		
		Procesos	2.- El modelo de gestión actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 tiene establecido un conjunto de actividades para cumplir con las metas u objetivos planificados.	X		X		X		X		
		Directrices	3.- Cree usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene cumpliendo con las normas e instrucciones	x		x		x		x		


			establecidas dentro de su planificación estratégica.									
Ejecución	Capacitación	4.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se encuentra realizando capacitaciones internas para poner en práctica el plan estratégico actual.	X		X		X		X			
	Implementación de recursos	5.- Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 ha implementado los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos establecidos.	X		X		X		X			
	Reuniones de socialización	6.- Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene desarrollando reuniones de socialización entre los trabajadores sobre los objetivos o metas institucionales.	x		x		X		X			
Evaluación	Plan de Monitoreo	7.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 actualmente cuenta	x		x		x		x			

			con un plan de monitoreo donde califica el progreso actual de metas u objetivos planificados.									
		Indicadores	8.- Considera usted que la gestión administrativa actual, cuenta con indicadores de evaluación que permiten medir su avance programado.	X		X		X		X		
		Reportes	9.- Cree usted que el Hospital Políclínico Nacional Guayaquil N° 02 viene emitiendo reportes de los avances o retrasos que tiene dicha gestión.	X		X		X		X		

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100				OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																				97	
3. Actualidad	Adecuado con el enfoque teórico																				95	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				94	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				90	
6. Intencionalidad	Valora las dimensiones del tema																				96	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																				92	
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																				94	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																				89	

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

<p>Promedio: 93.88</p> <p>Dr.: ORDONEZ SANCHEZ JOE LUIS</p> <p>DNI: 1202760474</p> <p>Teléfono: 593-994234905</p> <p>E-mail: eljoe871@gmail.com</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  FIRMA </div>
--

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
DATOS DEL DOCTORANTE		
Apellidos y Nombres:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET	
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del Cuestionario:	LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	
Objetivo:	Conocer las estrategias, competencias profesionales y satisfacción del usuario de la calidad del servicio de atención del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
Dirigido a:	Usuarios internos y externos del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres: Dr. ORDONEZ SANCHEZ JOE LUIS		
Documento de Identidad: 1202760474		
Grado Académico: DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD		
Especialidad: GERENCIA EN SISTEMAS DE SALUD, GESTIOS EN SERVICIOS DE SALUD		
Experiencia Profesional (años): 24 AÑOS		
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		
Sugerencia:		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:	Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador
AUTOR:	GUEVARA SANTANA DORIS JANET

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				S I	NO	S I	NO	S I	NO	S I	NO	
LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	Estrategias	Orientadas al usuario	10.- Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está estableciendo estrategias de mejora orientadas a la promoción de salud del usuario.	X		X		X		X		
		Orientadas a profesionales	11.- El Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está brindando los recursos necesarios a sus trabajadores para el cumplimiento de su desempeño.	X		X		X		X		
		Institucionales	12.- Considera usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está fortaleciendo sus estrategias de	x		x		x		x		

			mejora para toda la institución de salud.									
Competencia profesional	Actualización	13.- Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está aplicando programas de actualización a su personal para el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		X			
	Capacitación	14.- Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 se está capacitando a su personal para mejorar sus competencias profesionales.	x		x		x		x			
	Especialización	15.- Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 está otorgando facilidades a su personal para especializarse en temas vinculados a su función laboral.	X		X		X		X			
Satisfacción del usuario	Transparencia	16.- Opina usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N°	x		x		x		x			

			02 está brindando un servicio de calidad en la atención a sus usuarios que les genera satisfacción.									
		Órganos de control	17.- Cree usted que actualmente la calidad de atención que brinda el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 produce genera insatisfacción en los usuarios.	x		x		x		x		
		Indicadores de gestión	18.- Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 viene generando un sentimiento de complacencia a los usuarios mediante el servicio de atención que ofrece.	x		x		x		x		

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100				OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Expresa conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado con el enfoque teórico																				95	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				94	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																		89			
6. Intencionalidad	Valora las dimensiones del tema																				96	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																				91	
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																				93	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																				90	

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Promedio: 93.22

Dr.: ORDONEZ SANCHEZ JOE LUIS

DNI: 1202760474

Teléfono: 593-994234905

E-mail: eljoe871@gmail.com


FIRMA

ANEXO N° 4: Tablas y Figuras

Figura 7

Ítem 7: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 actualmente cuenta con un plan de monitoreo donde califica el progreso actual de metas u objetivos planificados.

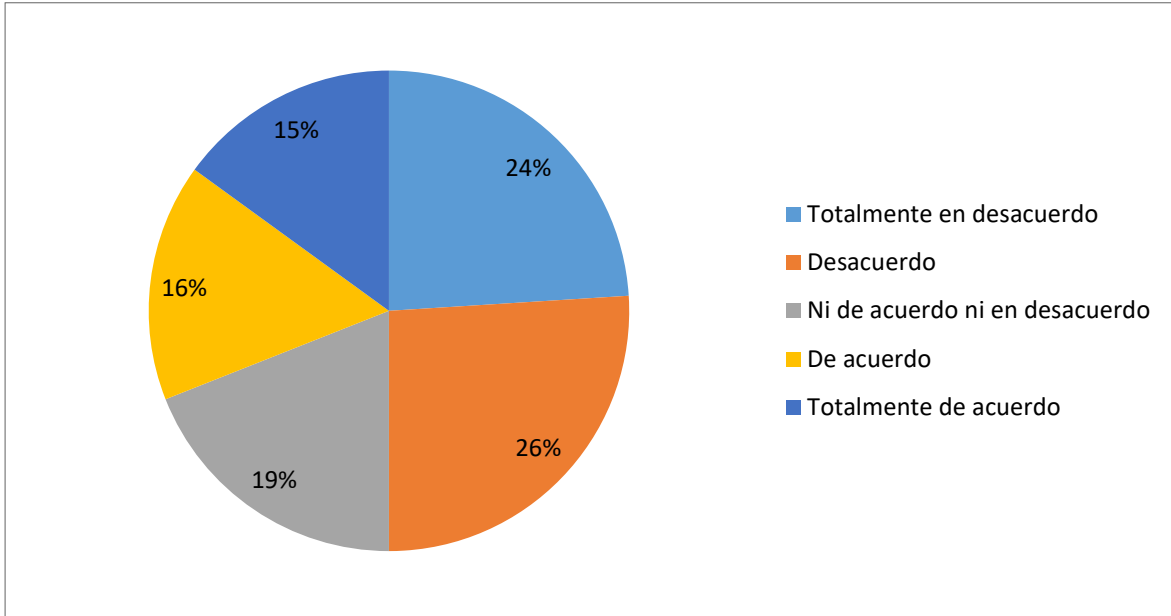


Figura 8

Ítem 8: Considera usted que la gestión administrativa actual del Hospital Policía Nacional Guayaquil #2, cuenta con indicadores de evaluación que permiten medir su avance programado.

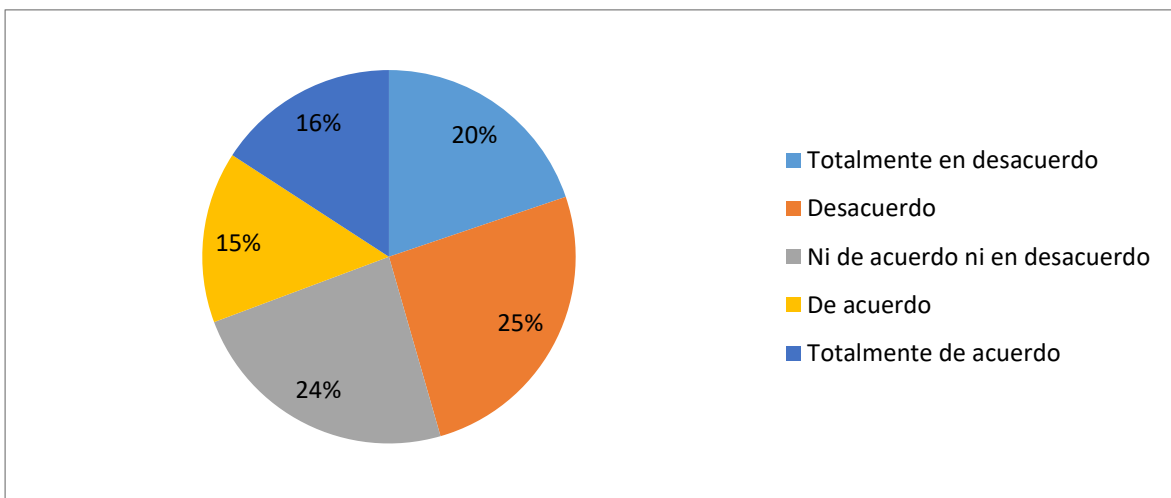


Figura 9

Ítem 9: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene emitiendo reportes de los avances o retrasos que tiene dicha gestión.

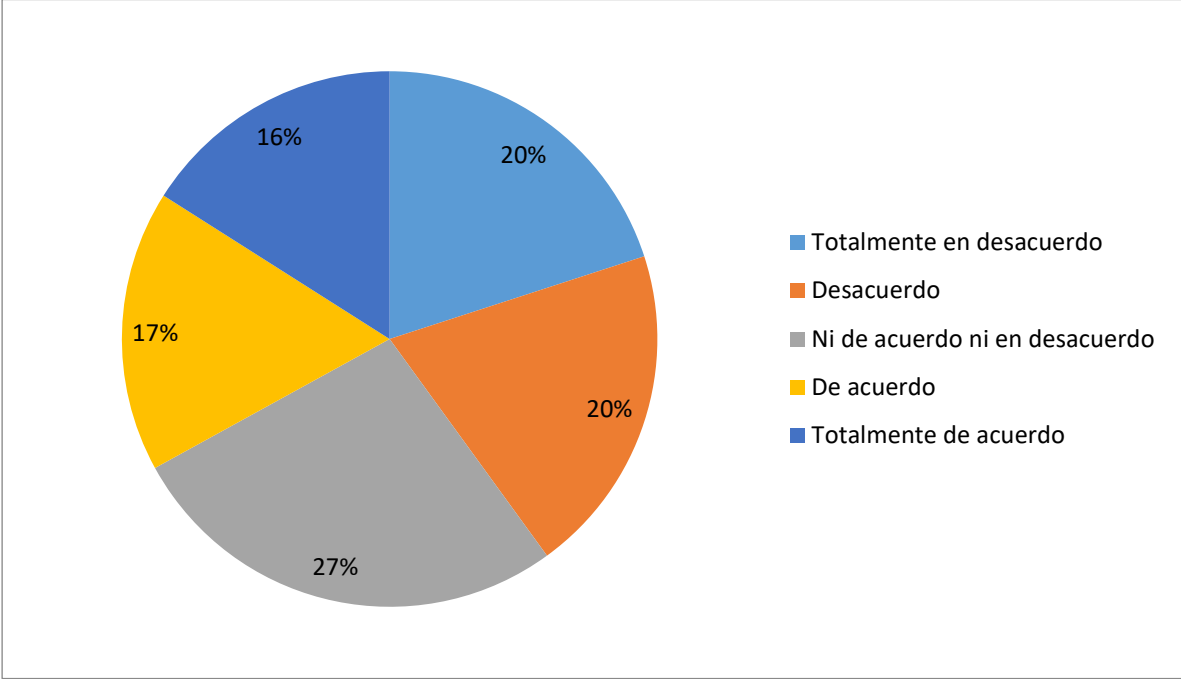


Figura 10

Ítem 10: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está estableciendo estrategias de mejora orientadas a la promoción de salud del usuario.

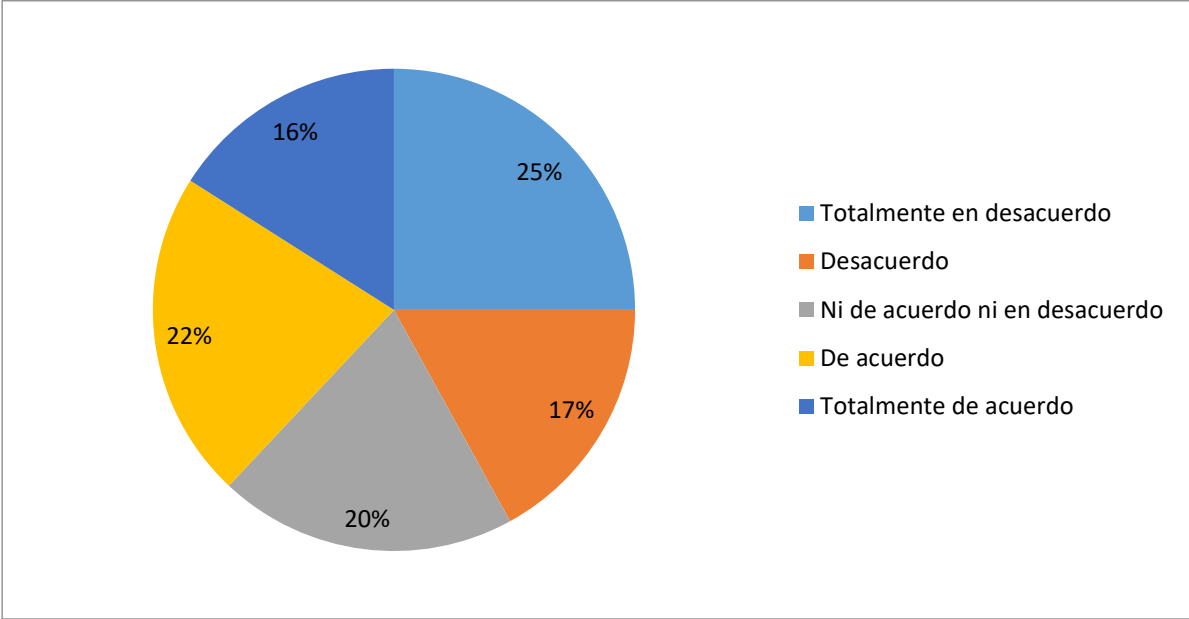


Figura 11

Ítem 11: El Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está brindando los recursos necesarios a sus trabajadores para el cumplimiento de su desempeño.

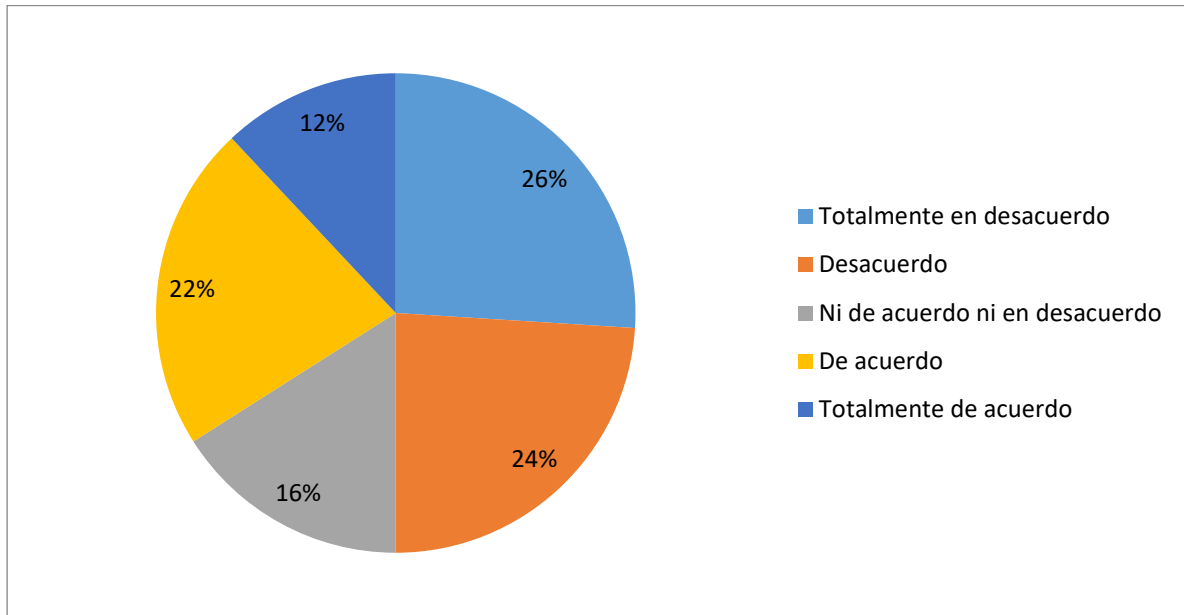


Figura 12

Ítem 12: Considera usted que actualmente el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está fortaleciendo sus estrategias de mejora para toda la institución de salud.

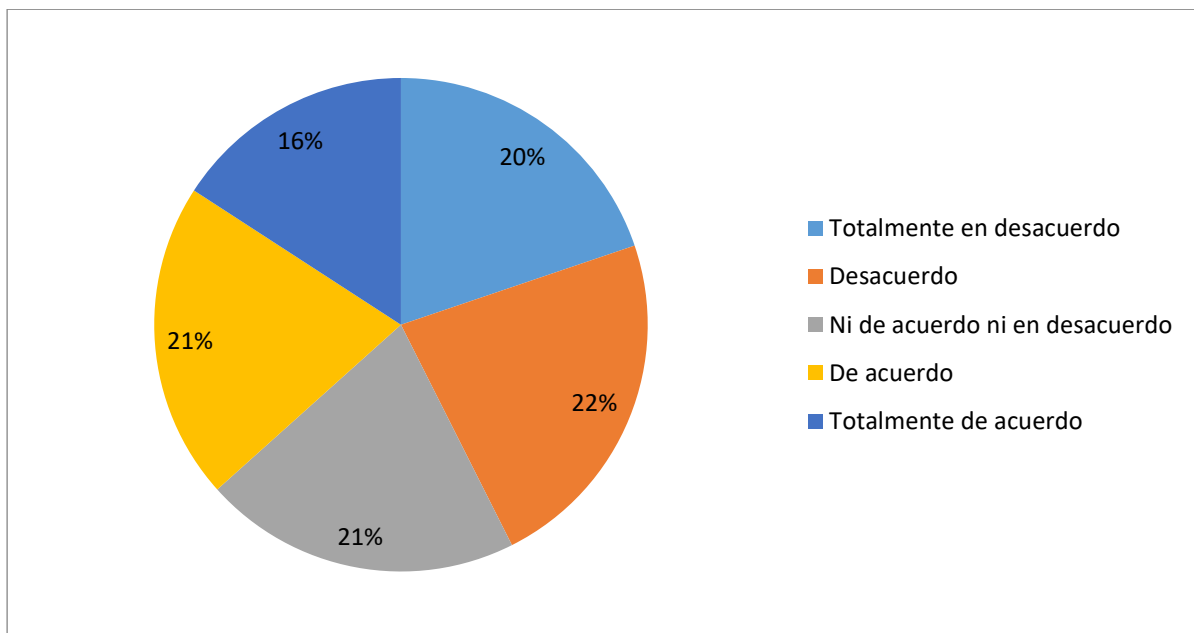


Figura 13

Ítem 13: Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está aplicando programas de actualización a su personal para el cumplimiento de sus funciones.

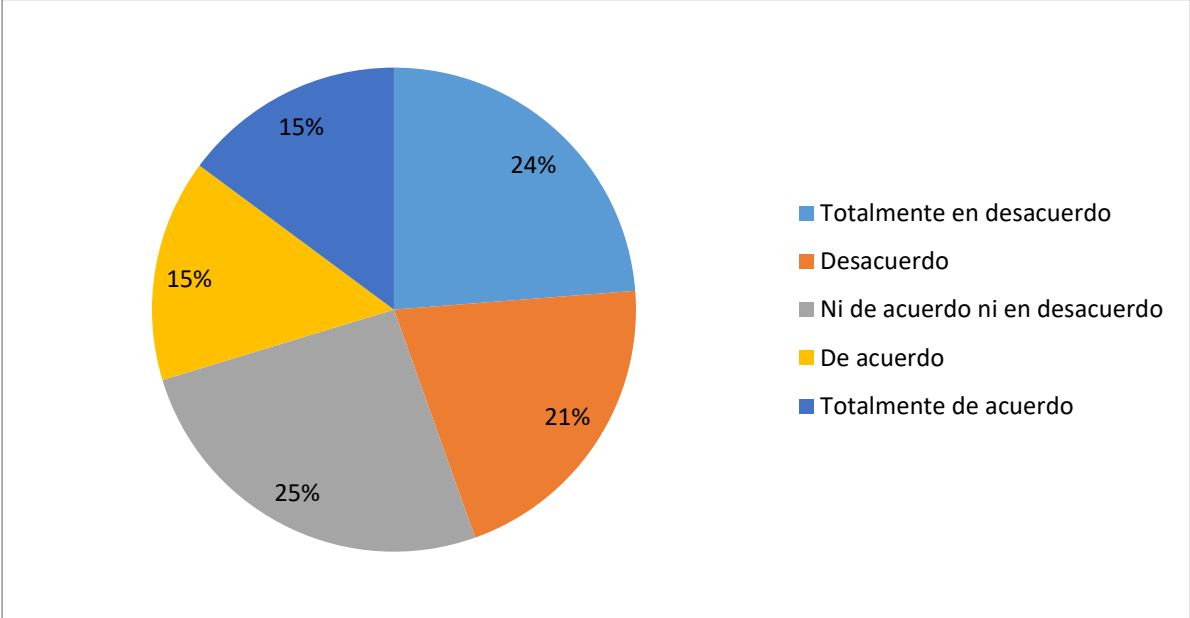


Figura 14

Ítem 14: Cree usted que en el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 se está capacitando a su personal para mejorar sus competencias profesionales.

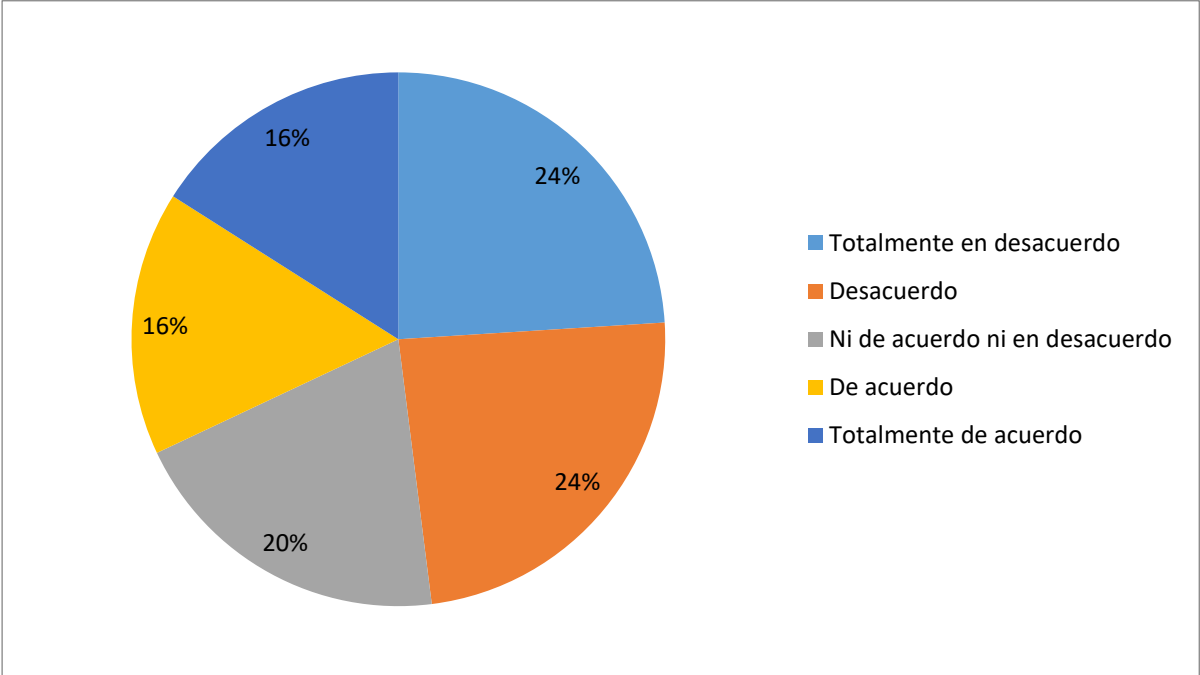


Tabla 21

Ítem 15: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está otorgando facilidades a su personal para especializarse en temas vinculados a su función laboral.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	35	30.4
Desacuerdo	22	19.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	20.9
De acuerdo	18	15.7
Totalmente de acuerdo	16	13.9
Total	115	100.0

Figura 15

Ítem 15: Considera usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está otorgando facilidades a su personal para especializarse en temas vinculados a su función laboral.

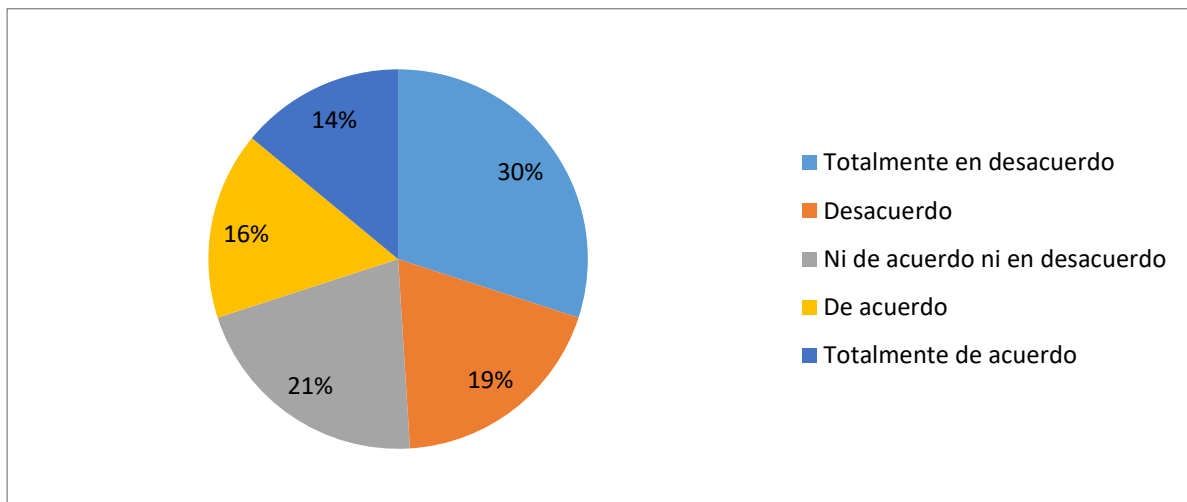


Tabla 22

Ítem 16: Opina usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está brindando un servicio de calidad en la atención a sus usuarios que les genera satisfacción.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	28	24.3
Desacuerdo	23	20.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	25.2
De acuerdo	18	15.7
Totalmente de acuerdo	17	14.8
Total	115	100.0

Figura 16

Ítem 16: Opina usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 está brindando un servicio de calidad en la atención a sus usuarios que les genera satisfacción.

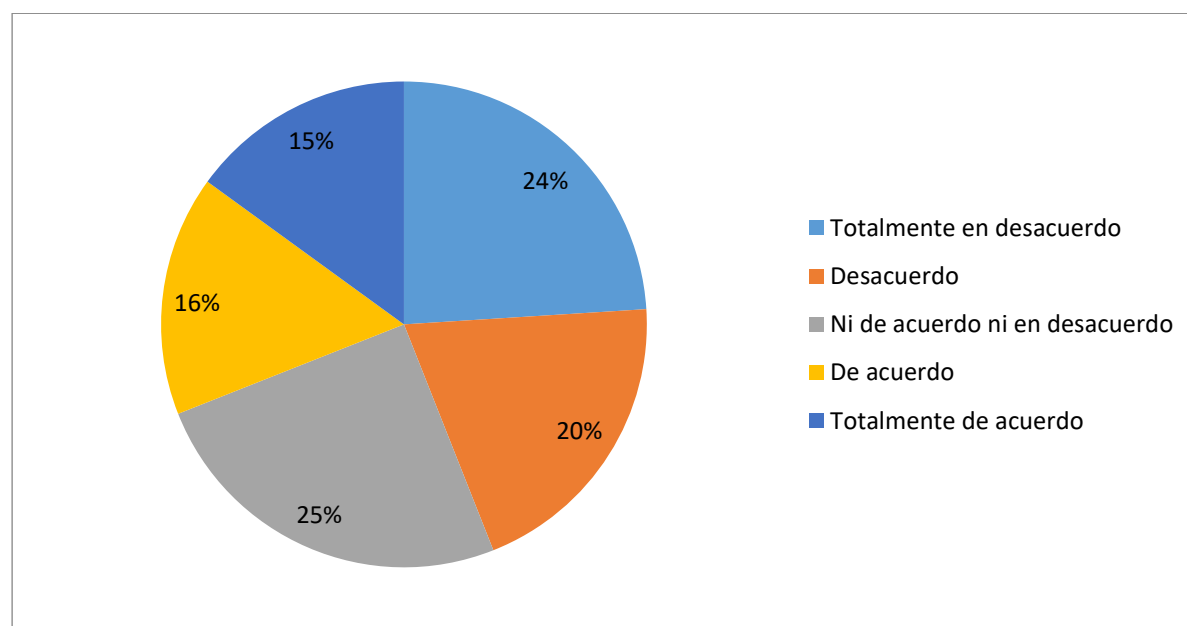


Tabla 23

Ítem 17: Cree usted que actualmente la calidad de atención que brinda el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 produce genera insatisfacción en los usuarios.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	16	13.9
Desacuerdo	21	18.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	20.0
De acuerdo	32	27.8
Totalmente de acuerdo	23	20.0
Total	115	100.0

Figura 17

Ítem 17: Cree usted que actualmente la calidad de atención que brinda el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 produce genera insatisfacción en los usuarios.

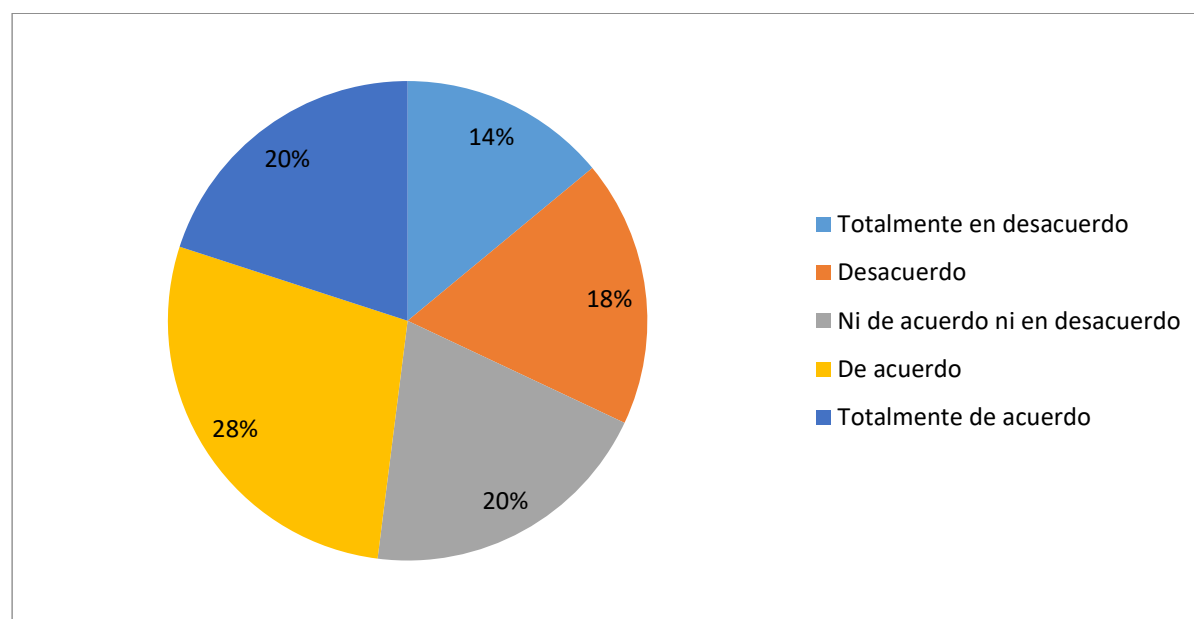


Tabla 24

Ítem 18: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene generando un sentimiento de complacencia a los usuarios mediante el servicio de atención que ofrece.

Descripción	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	23	20.0
Desacuerdo	26	22.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	20.9
De acuerdo	24	20.9
Totalmente de acuerdo	18	15.7
Total	115	100.0

Figura 18

Ítem 18: Cree usted que el Hospital Policía Nacional Guayaquil #2 viene generando un sentimiento de complacencia a los usuarios mediante el servicio de atención que ofrece.

