



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TÍTULO**

GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE  
LOS HOSPITALES BÁSICOS, DISTRITO LA LIBERTAD SALINAS

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de  
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

Lcdo. Christian Fabian Tomalá Reyes

**TUTOR**

Mgtr. William Alberto Caiche Rosales

**Santa Elena - Ecuador**

**2024**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE  
LOS HOSPITALES BÁSICOS, DISTRITO LA LIBERTAD SALINAS

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de:

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN**

**AUTOR**

Lcdo. Christian Fabian Tomalá Reyes

**TUTOR**

Mgtr. William Alberto Caiche Rosales

**Santa Elena – Ecuador**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres por su amor, esfuerzo, sacrificio y abnegación a lo largo de mi vida, convirtiéndose en mi inspiración para alcanzar cada uno de mis objetivos y metas académicas.

A mis familiares, amigos y demás seres queridos quienes de una u otra forma fueron parte de este proceso.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios en primer lugar quien con su infinito amor nos da las fuerzas para seguir adelante día a día y culminar satisfactoriamente esta meta académica.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena y a su Instituto de Posgrado por las enseñanzas brindadas durante mi periodo de estudio, cuyos conocimientos me han servido de mucho en el desempeño de mis actividades profesionales.

A la Dirección Distrital de Salud 24D02 La Libertad Salinas – Salud, quienes dieron el aval para el desarrollo de mi trabajo de titulación en tan importante institución de la provincia.

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “**GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LOS HOSPITALES BÁSICOS, DISTRITO LA LIBERTAD SALINAS**”, bajo la modalidad de titulación **INFORME DE INVESTIGACIÓN**, elaborado por el maestrando Lic. **CHRISTIAN FABIAN TOMALA REYES**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magíster en **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

---

Mgtr. William Alberto Caiche Rosales

**TUTOR**

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Mgtr. Herman Zúñiga Muñoz  
**COORDINADOR DEL PROGRAMA**

---

PhD. León Arguello Núñez  
**DOCENTE ESPECIALISTA 1**

---

PhD. Sara Yagual Rivera  
**DOCENTE ESPECIALISTA 2**

---

Mgtr. William Caiche Rosales  
**DOCENTE TUTOR**

---

Ab. María Rivera González, Mgtr.  
**SECRETARIA GENERAL**

**DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE  
AUTOR**

El presente Trabajo de Titulación denominado **“GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LOS HOSPITALES BÁSICOS, DISTRITO LA LIBERTAD SALINAS”** elaborado por el Lic. **CHRISTIAN FABIAN TOMALÁ REYES**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, académica, empresarial y administrativa.

**Transferencia de derechos autorales.**

"El contenido del presente Trabajo de Titulación es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena".

---

**CHRISTIAN FABIAN TOMALÁ REYES**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**INSTITUTO DE POSTGRADO**

La Libertad, diciembre 9 de 2023

**CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación denominado: **“Gestión Organizacional y Calidad de los Servicios de Salud de los Hospitales Básicos, Distrito la Libertad Salinas”**, elaborado por el maestrando: Lcdo. Christian Tomalá Reyes, del Programa de Maestría en Administración Pública, del Instituto de Postgrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública, me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti plagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 5% de la valoración permitida; por consiguiente, se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.



Mgr. WILLIAM CAICHE ROSALES  
**DOCENTE TUTOR**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR.....	vi
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	xii
LISTA DE ILUSTRACIONES Y FIGURAS.....	xv
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	5
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	5
OBJETIVOS.....	6
OBJETIVO GENERAL:.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	6
HIPÓTESIS.....	6
PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO.....	6
HIPÓTESIS ALTERNATIVA.....	6
HIPÓTESIS NULA.....	6
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	7
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
BASES TEÓRICAS O CONCEPTUALES.....	8

GESTIÓN.....	9
GESTIÓN ORGANIZACIONAL .....	9
IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL.....	10
FUNCIONES DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL .....	11
ESTILOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL.....	11
MODELOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL .....	12
MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL BASADO EN EL LOGRO DE OBJETIVOS.....	15
SERVICIOS DE SALUD.....	18
CALIDAD .....	19
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	22
CONTEXTO TERRITORIAL .....	22
DISEÑO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	22
INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA .....	22
INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA .....	23
ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	23
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	24
POBLACIÓN .....	24
MUESTRA .....	25
TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	26
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	28
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	28
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	28
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	28

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	28
ALFA DE CRONBACH .....	29
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	30
RESULTADOS .....	30
ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LOS HOSPITALES BASICOS DEL DISTRITO LA LIBERTAD – SALINAS .....	30
PRUEBA DE HIPÓTESIS:.....	50
ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LOS HOSPITALES BASICOS DEL DISTRITO LA LIBERTAD – SALINAS .....	52
DISCUSIÓN.....	77
CAPÍTULO IV: PROPUESTA .....	78
TEMA:    PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LOS HOSPITALES BÁSICOS, DISTRITO LA LIBERTAD SALINAS. ....	78
PRÓLOGO .....	78
DIAGNÓSTICO.....	79
OBJETIVOS.....	79
PROPUESTA DE MEJORA .....	80
ESTRATEGIAS DE MEJORAS.....	81
ACTIVIDADES-ACCIONES .....	83
ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA – MÉTODO KAIZEN (GONZALEZ & MORENO, 2018) .....	83
RESULTADOS PROPUESTOS .....	84
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES .....	87

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	88
ANEXOS .....	92
ANEXO1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	92
ANEXO2 CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	95
ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	97

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Instrumentos de la Gestión por Resultados. ....	14
Tabla 2: Pilares de desempeño en calidad .....	21
Tabla 3: Personal que labora en hospitales básicos Distrito La Libertad – Salinas .....	24
Tabla 4: Población distribuida por cantón .....	25
Tabla 5: Promedio de atenciones a pacientes en los hospitales básicos .....	25
Tabla 6: Muestra distribuida por cantón .....	26
Tabla 7: Muestra distribuida por cantón .....	27
Tabla 8 Alfa de Cronbach.....	29
Tabla 9 Lugar de Residencia .....	30
Tabla 10 Género .....	31
Tabla 11 Discapacidad.....	31
Tabla 12 Edad.....	32
Tabla 13 Lugar de Trabajo .....	33
Tabla 14 Estado Civil .....	34
Tabla 15 Último año de estudios .....	35
Tabla 16 Servicio a los usuarios .....	37
Tabla 17 Medidas de prevención y control en las instalaciones.....	38
Tabla 18 Cantidad de recursos en hospitales básicos .....	39
Tabla 19 Cantidad de equipos en hospitales básicos.....	40
Tabla 20 Procesos operativos en hospitales básicos.....	41
Tabla 21 Cantidad de recurso humano en hospitales básicos.....	42
Tabla 22 Valores institucionales.....	43
Tabla 23 Satisfacción en trabajo actual .....	44
Tabla 24 Ambiente de trabajo en unidades hospitalarias .....	45
Tabla 25 Capacitación al personal para brindar servicio de calidad .....	46

Tabla 26 Servicios brindados en hospitales básicos.....	47
Tabla 27 Satisfacción de usuarios en calidad de servicios brindados en hospitales básicos	48
Tabla 28 Media de los elementos evaluados a los empleados.....	49
Tabla 29 Procesos Operativos Vs. Servicios brindados en hospitales .....	50
Tabla 30 Pruebas de chi-cuadrado.....	51
Tabla 31 Lugar de residencia .....	52
Tabla 32 Género .....	53
Tabla 33 Discapacidad.....	54
Tabla 34 Tipo de discapacidad .....	54
Tabla 35 Porcentaje de Discapacidad.....	55
Tabla 36 Edad.....	55
Tabla 37 Lugar de trabajo.....	56
Tabla 38 Estado civil .....	57
Tabla 39 Último año de estudios .....	57
Tabla 40 Su último año de estudios fue.....	58
Tabla 41 ¿Qué tan adecuado considera el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta?.....	59
Tabla 42 ¿Qué tan adecuadas para los usuarios son las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital? .....	60
Tabla 43 ¿Qué tan ágiles son/fueron los trámites que tuvo que hacer en Admisión? .....	61
Tabla 44 ¿Qué tan oportuno es el tiempo de espera en consulta externa de los hospitales básicos?.....	62
Tabla 45 ¿Qué tan cómodo considera Ud. la sala de espera para los usuarios?.....	63
Tabla 46 ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal de enfermería? .....	64
Tabla 47 ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal médico? .....	65
Tabla 48 ¿Qué tan adecuado considera Ud. el cuidado de su intimidad durante la consulta? .....	66
Tabla 49 ¿Qué tan adecuado considera Ud. la duración de la consulta?.....	67

Tabla 50 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la información clínica recibida sobre su problema de salud? .....	68
Tabla 51 ¿Cómo califica la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas de su situación médica? .....	69
Tabla 52 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la comunicación que los hospitales básicos brindan a los usuarios? .....	70
Tabla 53 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la importancia que los hospitales básicos dan a los requerimientos de los usuarios (llamadas, mensajes de texto, correo electrónico) .....	71
Tabla 54 ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los servicios recibidos por el hospital? .....	72
Tabla 55 ¿Cómo calificaría la calidad del servicio en los hospitales básicos?.....	73
Tabla 56 ¿Qué tan bajo o alto se han cumplido las expectativas que tenía con el servicio brindado en los hospitales básicos? .....	74
Tabla 57 Media de los elementos evaluados a los usuarios .....	75

## LISTA DE ILUSTRACIONES Y FIGURAS

Figura 1: Dimensión del desarrollo humano .....	15
Figura 2: Dimensión condiciones laborales.....	16
Figura 3: Dimensión indicadores de productividad.....	17
Figura 4 Lugar de residencia .....	30
Figura 5 Género .....	31
Figura 6 Discapacidad .....	32
Figura 7 Edad .....	33
Figura 8 Lugar de trabajo .....	34
Figura 9 Estado civil.....	34
Figura 10 Último año de estudios.....	36
Figura 11 Servicio a los usuarios de los hospitales .....	37
Figura 12 Medidas de prevención y control en las instalaciones de los hospitales.....	38
Figura 13 Cantidad de los recursos con que cuentan los hospitales básicos .....	39
Figura 14 Cantidad de equipos con que cuentan los hospitales básicos.....	40
Figura 15 Procesos operativos en hospitales básicos .....	41
Figura 16 Recurso humano de los hospitales básicos .....	42
Figura 17 Valores institucionales .....	43
Figura 18 Satisfacción en trabajo actual.....	44
Figura 19 Ambiente de trabajo en unidades hospitalarias .....	45
Figura 20 Capacitación al personal para brindar servicio de calidad .....	46
Figura 21 Servicios brindados en hospitales básicos.....	47
Figura 22 Satisfacción de usuarios en calidad de servicios brindados en hospitales básicos .....	48
Figura 23 Media de los elementos evaluados a los empleados .....	49
Figura 24 Procesos operativos Vs. Servicios brindados en hospitales .....	51

Figura 25 Lugar de residencia .....	52
Figura 26 Género .....	53
Figura 27 Discapacidad .....	54
Figura 28 Tipo de discapacidad.....	54
Figura 29 Edad .....	55
Figura 30 Lugar de trabajo .....	56
Figura 31 Estado Civil.....	57
Figura 32 Último año de estudios.....	58
Figura 33 Su último año de estudios fue .....	58
Figura 34 ¿Qué tan adecuado considera el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta?.....	59
Figura 35 ¿Qué tan adecuadas para los usuarios son las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital? .....	60
Figura 36 ¿Qué tan ágiles son/fueron los trámites que tuvo que hacer en Admisión?.....	61
Figura 37 ¿Qué tan oportuno es el tiempo de espera en consulta externa de los hospitales básicos?.....	62
Figura 38 ¿Qué tan cómodo considera Ud. la sala de espera para los usuarios?.....	63
Figura 39 ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal de enfermería?.....	64
Figura 40 ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal médico?.....	65
Figura 41 ¿Qué tan adecuado considera Ud. el cuidado de su intimidad durante la consulta? .....	66
Figura 42 ¿Qué tan adecuado considera Ud. la duración de la consulta? .....	67
Figura 43 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la información clínica recibida sobre su problema de salud? .....	68
Figura 44 ¿Cómo califica la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas de su situación médica? .....	69
Figura 45 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la comunicación que los hospitales básicos brindan a los usuarios? .....	71

Figura 46 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la importancia que los hospitales básicos dan a los requerimientos de los usuarios (llamadas, mensajes de texto, correo electrónico) .....	72
Figura 47¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los servicios recibidos por el hospital? .....	73
Figura 48 ¿Cómo calificaría la calidad del servicio en los hospitales básicos? .....	74
Figura 49 ¿Qué tan bajo o alto se han cumplido las expectativas que tenía con el servicio brindado en los hospitales básicos? .....	74
Figura 50 Media de los elementos evaluados a los usuarios .....	76

## RESUMEN

El presente informe de investigación tiene por objetivo determinar si la gestión organizacional incide en la calidad de los servicios de salud que brinda los hospitales básicos pertenecientes a la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas del Ministerio de Salud Pública en la provincia de Santa Elena, mediante un análisis de sus procesos operativos con la finalidad de propiciar un mejoramiento continuo de la calidad del servicio ofertado en esos establecimientos de salud.

En el desarrollo del proceso investigativo se desarrolló un marco teórico donde se puso en conocimiento temas como gestión, gestión organizacional, servicios de salud, y calidad. La investigación se basó en el trabajo de campo, fichas de observación, entrevistas y encuestas a usuarios tanto internos como externos de los hospitales básicos. Se planteó una investigación con un enfoque cualitativo y cuantitativo y un diseño de tipo descriptivo para posteriormente realizar el procesamiento de la información que conllevó a justificar el objeto del estudio.

Con el resultado obtenido de los instrumentos de recolección de datos se pudo concluir la correlación existente entre las variables consideradas por este trabajo de investigación, por tanto, se demostró la hipótesis planteada respecto a la incidencia de la gestión organizacional en la calidad de los servicios de salud de los hospitales básicos del Distrito La Libertad Salinas y la importancia del establecimiento de estrategias de mejora continua para fortalecer los procedimientos de atención a usuarios.

**Palabras Clave:** gestión, calidad, salud, estrategias, usuarios

## ABSTRACT

The objective of this research report is to determine if organizational management affects the quality of health services provided by basic hospitals belonging to the 24D02 La Libertad Salinas District Directorate of the Ministry of Public Health in the province of Santa Elena, through a analysis of their operational processes in order to promote continuous improvement in the quality of the service offered in these health establishments.

In the development of the research process, a theoretical framework was developed where topics such as management, organizational management, health services, and quality were brought to light. The research was based on field work, observation sheets, interviews and surveys with both internal and external users of basic hospitals. An investigation was proposed with a qualitative and quantitative approach and a descriptive design to subsequently process the information that led to justifying the object of the study.

With the result obtained from the data collection instruments, it was possible to conclude the existing correlation between the variables considered by this research work, therefore, the hypothesis proposed regarding the incidence of organizational management on the quality of health services was demonstrated. health of the basic hospitals of the La Libertad Salinas District and the importance of establishing continuous improvement strategies to strengthen user care procedures.

**Keywords:** management, quality, health, strategies, users

## INTRODUCCIÓN

La forma en cómo se han administrado las organizaciones, empresas o negocios a lo largo de los años ha variado notablemente; así, los aportes teóricos surgidos en las últimas décadas, dan cuenta de la importancia de las contribuciones conceptuales a la gestión organizacional para que esta se adecúe cada vez más a las realidades de la sociedad.

Diversos aspectos han contribuido a este cambio cada vez más rápido en la sociedad, entre las que se puede mencionar a la tecnología, que es una de las piezas claves de la era de la globalización y que está presente en todos los espacios en donde se desenvuelve el ser humano. La velocidad con la que se transmite la información, ha hecho que los administradores modifiquen el accionar de sus instituciones para dar respuestas a la creciente competitividad al interior y exterior de las organizaciones (Sánchez M. , 2017).

En años más recientes, eventos mundiales como la pandemia provocada por el COVID-19, obligó a que la gestión en los centros médicos sea revisada y se modificara la forma en la que se gestionaban las instituciones. En este contexto estos centros incurrieron en el “rediseño de los flujos al tener en cuenta las características de la enfermedad de cada lugar y los nuevos procesos según las normas de bioseguridad” (Peña-Galbán et al., 2022, p. 3).

En este sentido, se evidencia que los servicios de salud no han sido ajenos a estos cambios por cuanto la manera en cómo gestionan sus instituciones se encuentra en constante revisión para mejorar los resultados obtenidos en su desempeño.

La gestión administrativa está estrechamente ligada al concepto de calidad, especialmente si se habla de servicios de salud, pues como lo menciona Miranda-Cruz et al. (2021) en las organizaciones la calidad es un tema fundamental ya que se debe prestar un servicio de calidad para que el usuario sea quien valore lo recibido y determine si se siente satisfecho o no.

Según menciona Gutiérrez (2017) en la actualidad crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. De manera

paulatina se va tomando conciencia de que se debe mejorar las condiciones para que se pueda brindar un buen servicio.

Así, el presente estudio busca analizar la relación entre la gestión organizacional y la calidad de los servicios de salud en los Hospitales Básicos del Distrito La Libertad – Salinas, porque de esta manera se puede obtener la opinión sobre el funcionamiento de la organización y como se sienten en ella. De esta manera constituye un instrumento de indagación que funciona bajo el supuesto de que se generan beneficios cuando se implementan mejoras correctivas en los que aspectos que influyen en los servicios de salud, y también sirve como medio para determinar cómo se está manejando la calidad de la gestión organizacional.

El presente trabajo está conformado por tres capítulos los cuales se detallan a continuación:

Como preámbulo se establece el planteamiento del problema, los objetivos, la operacionalización de las variables entre otros; que permiten dar una visión amplia del estudio.

En el capítulo I, se detalla el marco teórico y la fundamentación del trabajo, adoptando una perspectiva teórica y práctica. En donde se mencionan las variables que refieren a los conceptos teóricos sobre gestión organizacional, estableciendo sus bases técnicas, principios y fundamentos que la rigen, de la misma manera se detallan los conceptos teóricos de la segunda variable de estudio que es la calidad de los servicios. De esta manera ambos conceptos teóricos serán relacionados con la finalidad de determinar por medio de los resultados obtenidos el grado de relación que existe entre las variables objeto de estudio en este trabajo. Así mismo, se ha elaborado un marco legal con las principales normas que sustentan la elaboración de este proyecto.

En el capítulo II, se detalla la metodología utilizada para contrastar la hipótesis, en donde se ha utilizado el diseño y técnica de investigación adecuados para poder complementar mediante el análisis estadístico de datos el procedimiento de contraste de hipótesis.

En el capítulo III, se detallan los resultados y posteriormente la discusión. En los resultados se inicia con un estudio descriptivo y luego se realiza un estudio inferencial, luego para

contrastar la hipótesis se obtienen los resultados de la encuesta realizada en función de las dos variables objeto de estudio, obteniendo los valores respectivos mediante un instrumento de levantamiento de información como es el cuestionario estructurado con preguntas cerradas utilizando escala Likert, los mismos que serán procesados a través del software estadístico Jamovi el mismo que arrojará los resultados pertinentes permitiendo hacer una descripción, análisis e interpretación de dichos resultados, para de esta manera dar respuesta a la hipótesis que se plantea.

En el Capítulo IV se desarrolla una propuesta que va a contribuir en la mejorar la problemática encontrada en el proceso de investigación basada en estrategias que contribuirán a determinar la relación existente entre la gestión organizacional y su incidencia en la calidad de los servicios de salud de los hospitales básicos de los cantones La Libertad y Salinas

Finalmente, en el siguiente apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones sobre el estudio.

## **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

La gestión organizacional de los hospitales básicos es un tema latente que se vive en todos los Distritos de Salud, ya que su buena o mala administración incide directamente en la calidad de los servicios de salud. Los estamentos de este tipo que se encuentran en la jurisdicción distrital 24D02 La Libertad-Salinas, no son la excepción, siendo una problemática que afecta a quienes acceden a este servicio que está garantizado por el Estado ecuatoriano.

El principal problema que se ha evidenciado se relaciona con los limitados recursos financieros asignados al sistema de salud siendo los causantes de las limitantes encontradas en los hospitales básicos afectando la calidad de los servicios médicos en la atención de usuarios de los cantones La Libertad y Salinas.

Por otro lado, la infraestructura de los hospitales es obsoleta, datan de la década del setenta y en vista del crecimiento de la población y sus edificaciones no son óptimas para cubrir la

demanda de pacientes que asisten en busca de los servicios de salud; sin embargo, se denota readecuaciones en ciertas áreas que han mejorado el flujo de servicios, principalmente en el área de emergencias que se muestra como un espacio funcional, a pesar de que parte de su mobiliario ya ha cumplido su vida útil.

De la misma manera, los especialistas contratados para la atención de pacientes conforme a la cartera de servicios de los hospitales básicos no son los suficientes, especialmente en los servicios de ginecología y pediatría, lo que a su vez ocasiona que se genere demora en el agendamiento de usuarios en el área de consulta externa a través del Departamento de Estadística.

Por último, el abastecimiento de medicinas e insumos médicos es otro de los problemas regulares en los hospitales básicos; no obstante, al momento de la ejecución de la técnica de observación las áreas de farmacia se encontraban abastecidas en un 95% y 90%, respectivamente. No así, la disponibilidad de reactivos para pruebas de laboratorio se encontraba en un 70% lo cual limitaba la realización de exámenes médicos, causando inconformidad en los usuarios.

El presente trabajo de investigación se viste de importancia debido a que relaciona la variable de gestión organizacional, y la variable de servicios de salud. Esto con fin de analizar la problemática que se encuentra presente en los dos Hospitales Básicos de los cantones La Libertad y Salinas, y que al momento afecta la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo incide la disponibilidad de recursos para la gestión organizacional en la calidad de los servicios de salud de los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas?

## **SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

1. ¿Cómo es la infraestructura en los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas?

2. ¿Cómo se gestiona y organiza la atención a los usuarios en los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas?
3. ¿Qué estrategias de gestión organizacional deben adoptar los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas para mejorar la calidad del servicio?

## **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Las organizaciones definidas como sistemas de información, comunicación y de toma de decisiones, tienen al ser humano como el eje central que diferencia la diversidad de organizaciones y su acercamiento hacia el éxito o fracaso. Por lo que, una organización exitosa tiene concordancia con la buena relación existente entre su persona, debido a que son ellos quienes se encargan de promover el logro de resultados tangibles e intangibles, finales e intermedios, que propician el cumplimiento de sus objetivos.

De esta manera, una gestión organizacional basada en el logro de sus objetivos tiene afectación directa según la interacción de aspectos como el desarrollo humano, condiciones de trabajo, productividad y una oportuna toma de decisiones propiciará que se puedan evitar circunstancias que afecten la estructura de la organización y la calidad de los bienes o servicios que puedan ofertar. (Tamayo, 2014)

## **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La Constitución Política del Ecuador garantiza el derecho a la salud a través de la formulación de políticas, planes y programas orientados a brindar acceso a servicios de promoción y atención integral. Por otro lado, la salud pública como parte de una organización social busca dinamizar la salud integrando a la población beneficiaria con la finalidad de disminuir la desigualdad en el acceso a estos servicios y planteando interrogantes relacionadas no solo a los aspectos del buen trato, sino también de cómo ha progresado la salud pública en general (Vallejo, 2016)

Triviño (2016), menciona que la calidad en el campo de la salud se refiere al conjunto de condiciones que permitan satisfacer las necesidades, tanto de los usuarios internos como externos, en la atención de los servicios de salud en Ecuador. De esta manera, el análisis de

la gestión organizacional que incide directamente en crear esas condiciones óptimas para la calidad de estos servicios cobra importancia para determinar las limitantes que tienen estas instituciones para brindar un servicio de salud oportuno, con calidad y calidez.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Determinar si la gestión organizacional incide en la calidad de los servicios de salud que brindan los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas.

### **Objetivos Específicos:**

1. Identificar cómo es la infraestructura de los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas.
2. Analizar la organización para la atención a los usuarios de los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas.
3. Establecer estrategias de gestión organizacional para brindar un servicio de calidad a los usuarios de los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas.

## **HIPÓTESIS**

La gestión organizacional incide en la calidad de los servicios de salud que ofertan los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas.

## **PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO**

En el planteamiento hipotético se somete a comprobación los enunciados que corresponden a la hipótesis nula y alternativa, con la finalidad de contribuir con el análisis de investigación de las variables dependientes e independientes.

### **Hipótesis alternativa**

La gestión operacional incide en la calidad de los servicios de salud que brindan los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas

### **Hipótesis nula**

La gestión operacional no incide en la calidad de los servicios de salud que brindan los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se realizó una revisión de diversos estudios realizados en el ámbito de la gestión organizacional las mismas que se detallan a continuación:

En el artículo publicado en la Revista Suma de Negocios en el año 2014, titulado Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos, en el que se describe que el modelo de gestión basado en el logro de objetivos, pretende analizar las capacidades del talento humano para el logro de objetivos, en donde los objetivos se desglosan en actividades y entregables finales y/o intermedios que pueden ser de carácter tangible e intangible. De esta manera el objetivo de la propuesta teórica del modelo es plantear diferentes factores derivados de una serie de dimensiones como son desarrollo humano, condiciones laborales, y productividad, en este sentido, se tendrían las cualidades personales y de la calidad de vida del individuo, asociados a la dimensión desarrollo humano; el diseño organizacional, con sus diferentes componentes en cuanto a estructura, formas organizativas, definición de estrategias, procesos, comunicación, y escenarios de talento humano, en asocio con la dimensión condiciones laborales; y, finalmente, los factores de producción, como son tierra, trabajo, capital, tecnología e información, como aspectos asociados a la dimensión productividad, todo lo anterior, en la búsqueda de un desarrollo competitivo para las organizaciones.

En el artículo denominado Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19, publicado en la Revista Venezolana de Gerencia en el 2020, pone en observación el impacto del Covid-19 sobre la gestión organizacional, en donde se considera una transición entre modelos de organización socioeconómica y cultural, en donde , una gran parte de la población se ha debido sumir en el teletrabajo, debido a medidas de distanciamiento, y el uso de medios digitales para evitar el riesgo al contagio; lo que ha incrementado la digitalización de la oferta y demanda de servicios. De tal manera desde una óptica de gestión organizacional y de relacionamiento como sociedad, la tecnología deviene para los próximos tiempos un condicionante obligatorio.

En el trabajo publicado por Universidad Católica de Córdoba en el 2005 escrito por Eduardo Jorge Arnoletto, cuyo título se denomina La gestión organizacional en la administración pública, se plantea que el cliente percibe la calidad en sus propios términos, no en los nuestros. Lo que vale para el son sus propios requisitos y expectativas. El éxito de

una empresa depende completamente de la aceptación y fidelidad de sus clientes. Nunca hay que dar por sentado que se “sabe” lo que quieren los clientes: hay que ir a preguntárselo a ellos, y aún así hay que inferir los requerimientos implícitos, que muchas veces no se manifiestan. Sin embargo, hay muchas empresas que operan “ensimismadas”, centradas en sus procesos internos, sin prestar atención a sus clientes. Lo mismo vale para las organizaciones públicas.

En la tesis de posgrado de la Universidad César Vallejo realizada en el 2017, cuyo tema es Gestión Organizacional y Calidad del Servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017, en donde se pretende determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio, por lo que los resultados obtenidos demostraron que existe una fuerte correlación directa y positiva entre ambas variables. De tal manera esta investigación contribuirá al presente estudio en solucionar problemas en similares escenarios con respecto a la variable dependiente calidad de servicio. Siendo una investigación lineal.

En la tesis de posgrado de la Universidad Politécnica Salesiana realizada en el 2014, cuyo tema es “Análisis de un Modelo de Gestión Organizacional para la Nacionalidad Kichwa de la Región Amazónica, representado por la CONFENIAE, para su Desarrollo Social y Económico en el periodo 2013 al 2018”, en donde se describe que el diseño de Modelo de Gestión Organizacional, permite a los líderes y Organizaciones Kichwas a mejorar sus servicios con calidad y calidez, requiere de la participación directa de los Gobiernos seccionales para que se plasme en realidad todo lo propuesto. La participación de los actores y el involucramiento de los socios en el territorio deben ser primordiales para la toma de decisiones. El aporte de este trabajo de investigación se centra en mejorar la gestión organizacional implementando el sistema de gestión, la cual puede implementarse en cualquier tipo de sociedad.

## **BASES TEÓRICAS O CONCEPTUALES**

Las organizaciones o las empresas actuales deben adaptarse a la velocidad del mundo cuántico, a la nueva realidad social del mundo del tercer milenio, para sobrevivir por medio de nuevas formas de organización como son las empresas virtuales, así como por medio de nuevas modalidades de gestionar, utilizando creativa e innovadoramente nuevas teorías y tecnologías administrativas, y propiciando la participación de los colaboradores, los clientes y la comunidad en general. En este contexto importa llevar a cabo un estudio sistematizado entorno a la gestión organizacional. El interés se centra en el análisis teórico de sus conceptos

y enfoques fundamentales como mecanismo que permita hacer frente a los retos de las empresas e instituciones del momento actual

## **GESTIÓN**

La categoría o término gestión, etimológicamente, proviene de la voz latina *gestus*, que significa actitud, gesto, movimiento, posición o acción del cuerpo; en el sentido de *hexis*, que, desde la postura de Bourdieu (s. f.), hace referencia a los usos, costumbres, disposiciones e interpretaciones culturales de una comunidad que se expresan por medio del cuerpo en gestos, disposiciones y movimientos (citado en Huergo, 2003).

La gestión, en su sentido etimológico, significa hacer o realizar diligencias; o conducir, guiar o encaminar a un grupo de personas hacia el logro de las metas de las organizaciones o empresas, vale decir, ejecutar un conjunto de acciones estratégicas, previamente definidas con la participación de la comunidad de colaboradores, para lograr la visión de las organizaciones.

Chiavenato sostiene que gestionar implica “interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial” (2001, p. 3). Ensanchando, de este modo, la definición de gestionar como un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso racional de los recursos para lograr los objetivos con eficiencia y eficacia.

La gestión, para Bonicatto, es la articulación de los recursos y la incorporación de los actores diversos que, no siendo parte directa de las organizaciones, impactan en el proceso de gestión.

## **GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

Las organizaciones como resultado del ser humano, han vivido a lo largo del tiempo una serie de modificaciones que les han permitido responder a las necesidades de la sociedad; desde aquellas que se dedican suplir necesidades básicas de las personas, hasta las que se especializan en temas como educación o salud. En este aspecto, las organizaciones también llamadas empresas, han visto como este proceso de cambio se ha acelerado por el efecto de la globalización. A esto se agrega los rápidos cambios de la sociedad, que se han provisto de nuevas tecnologías y con ellas, nuevos productos y servicios (Ropa-Carrión & Alama-Flores, 2022).

La gestión organizacional es el proceso de organizar, planificar y controlar de manera efectiva los recursos y el personal de una empresa u organización para lograr objetivos predeterminados.

La gestión organizacional asegura el uso óptimo de los recursos al planificar y controlar cuidadosamente el lugar de trabajo. Para ello, la gestión organizativa de la empresa debe tener la habilidad para tomar decisiones y resolver problemas. El liderazgo eficaz garantiza la rentabilidad de la organización y da a los empleados un sentido de dirección porque permite que las personas entiendan sus funciones y responsabilidades y lo que se espera que hagan en la organización.

Una definición que integra ampliamente las aristas de la gestión organizacional, la mencionan Molina et al. (2021) quienes sostienen que:

“es responsable de definir procesos y promover el control y la asignación adecuada de recursos, ya sean financieros, materiales, tecnológicos o humanos. Permite planear, ejecutar y evaluar adecuadamente los procesos que permitirán el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Aporta en el proceso de analizar y cambiar los servicios, los recursos y el desempeño de una empresa u organización” (p. 3-4).

En este mismo sentido, Pozo (2017) agrega que la gestión organizacional integra aspectos socio-organizativos que albergan una misión, visión y objetivos que son creados por sus miembros. A la par, se consolidan una variedad de principios y valores que dan identidad a la empresa, y que les permite fortalecer temas como la confianza, la comunicación o el sentido de pertenencia.

Al respecto Díaz y Rojas (2019) sostienen que las transformaciones raudas propias de la globalización han generado en las organizaciones exigencias cada vez mayores en cuanto a competitividad para enfrentar estos nuevos retos; y, con ello, ser capaces de integrarse en la dinámica de los nuevos mercados, significando para las empresas, nuevos modelos de gestión organizacional para su administración.

## **IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

La gestión organizacional ayuda al equipo a lograr objetivos predeterminados mediante el uso eficiente de los factores de producción y organizacionales y la integración

efectiva de los recursos organizacionales. La gerencia aprovecha al máximo los recursos limitados eligiendo el mejor uso alternativo en la industria entre varios usos. La dirección hace un uso eficaz de todos los recursos materiales y humanos. Esto conduce a la eficacia de la gestión. Además, una buena gestión organizativa garantiza los máximos resultados con el mínimo esfuerzo mediante una adecuada planificación. La dirección utiliza los recursos materiales, humanos y financieros en una combinación óptima. Esto ayuda a reducir los costos.

## **FUNCIONES DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

Las siguientes son las 7 funciones básicas de la gestión organizacional:

- **Planificación.** Implica crear un plan para alcanzar las metas y objetivos de la empresa. Esto incluye la asignación de recursos de personal y la delegación de responsabilidades, así como el establecimiento de plazos y normas de cumplimiento realistas.
- **Organización.** Se refiere al uso juicioso de los recursos para desarrollar todo el potencial de los empleados. La organización ayuda a garantizar el buen funcionamiento de una empresa o unidad departamental.
- **Asignación de personal.** Consiste en contratar al talento adecuado para la organización.
- **Dirigir.** Esto incluye establecer objetivos claros para los miembros del equipo y sentirse seguro y cómodo al liderar a los miembros del equipo en sus tareas diarias, así como durante cambios o desafíos importantes.
- **Controlar.** Esto incluye cumplir plenamente los objetivos clave de la empresa y realizar los cambios necesarios si no se cumplen los objetivos.
- **Gestión del tiempo.** Ayuda a los empleados a hacer lo correcto en el momento adecuado. La gestión eficaz del tiempo siempre es beneficiosa a largo plazo sin micro gestión.
- **Motivación:** Esto contribuye en gran medida a unir a los empleados. Apremiar a los empleados por su buen trabajo o esquemas de incentivos lucrativos puede ayudar a aumentar la motivación en el trabajo.

## **ESTILOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

Los siguientes son los 7 estilos de gestión organizacional:

- **Estilo de trabajo autocrático.** En este estilo de trabajo, los jefes no toman en cuenta las opiniones y sugerencias de los subordinados. En este estilo de gestión, la empresa está dirigida por una persona que tiene todo el poder.
- **Burocrático.** La gestión organizacional burocrática sigue reglas, estructuras y procesos formales. Estas empresas tienen una jerarquía clara y expectativas para cada nivel de empleados.
- **Estilo de trabajo paternalista.** El liderazgo paternalista es un enfoque de gestión organizacional que involucra una figura de autoridad dominante que actúa como un patriarca o matriarca que trata a los empleados y socios como si fueran miembros de una familia extendida.
- **Gestión democrática.** En esta forma de liderazgo organizacional, los superiores reciben retroalimentación de los subordinados. Garantía de estilo democrático comunicación organizacional
- **Gestión Laissez – Faire.** La actitud de un gerente de laissez-faire es confiar en sus empleados. Este tipo de gestión organizacional permite que los empleados trabajen de manera creativa utilizando su experiencia, conocimiento y recursos disponibles para lograr las metas.
- **Management by Walking Around.** En este estilo, los directivos caminan y ven lo que sucede a su alrededor en lugar de encerrarse en sus cubículos.
- **Transformacional .** Los líderes empresariales con un estilo de gestión del cambio desafían las ideas y formas tradicionales de hacer las cosas. Este tipo de gestión organizacional puede tener varias ventajas para las empresas que han operado de la misma manera durante años y necesitan modernizar procesos y resultados para ser más competitivas.

## **MODELOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

En los siguientes apartados se abordarán los tipos de gestión que se aplican en la actualidad, y cómo identificar correctamente las características de la empresa facilitará la aplicación del modelo más adecuado para ella. A continuación, se desarrollarán los apartados sobre el modelo de gestión por procesos, resultados y centralización.

### **Modelo de gestión por procesos.**

El modelo de gestión por procesos concibe a la organización u empresa como un sistema interrelacionado de procesos que aportan en conjunto a la satisfacción del cliente. Este sistema se presenta como un elemento orientador, que busca mejorar la eficiencia interna, estandarizar acciones, mientras se apoya, en muchas ocasiones, de tecnologías necesarias para este fin (Sánchez & Blanco, 2014).

Para Zaldumbide (2019) ante la ausencia de una metodología dirigida al sector público, propone implementar el ciclo de gestión que se compone de cuatro fases: documentar; implementar; medir y mejorar. La primera consiste en producir los documentos necesarios para el sistema de gestión; el segundo, se ejecuta lo planificado en los documentos; en el tercero, se mide con indicadores el impacto, desempeño y resultados de la ejecución; para, finalmente, mejorar los puntos que tuvieron falencias, a la vez que se modifican los documentos elaborados en primera instancia con las correcciones determinadas en esta última fase.

El modelo de gestión por procesos determina el cambio operacional de la organización al pasar de una concepción funcional a una administración por procesos. En esta nueva visión, las reuniones verticales pasan a un segundo plano para dar paso a diálogos entre funcionarios de distintas áreas y niveles, de acuerdo al proceso en el que participan, en la que actuaran en la toma de decisiones (U.S. Agency for International Development, 2019).

### **Modelo de gestión por resultados.**

La gestión por resultados es una respuesta a los tiempos de austeridad que se han vivido en las últimas décadas en las sociedades del mundo, así, se espera aumentar los grados de transparencia, eficiencia y responsabilidad en la utilización de los recursos, sean estos del sector público o privado. Es así que se ha puesto mayor atención a la utilización de los insumos, actividades y productos generados, encaminados al aumento de los estándares de desempeño (Cañari-Otero & Hanco-Bustinza, 2021).

Cañari-Otero y Hanco-Bustinza (2021) sobre la gestión basada en resultados en el Estado, menciona que con su aplicación se espera aumentar la efectividad de las políticas de cambios y la modernización del estado. No obstante, es probable que existan resistencia de los actores ante las acciones de cambio ya que esto conlleva a una actualización de conocimientos, empatía, servicio y proactividad.

**Tabla 1. Instrumentos de la Gestión por Resultados.**

N°	INSTRUMENTOS	CARACTERÍSTICAS
1	Planificación estratégica.	Definición de objetivos, acciones, metas e indicadores.
2	Presupuesto por resultados.	Programación, aprobación, ejecución, rendición de cuentas y análisis de resultado.
3	Reporte de desempeño y rendición de cuentas.	Informes periódicos.
4	Sistemas de seguimiento, evaluación de políticas y programas.	Análisis de la política y su cumplimiento.
5	Evaluación institucional y de calidad de los servicios.	Estudio del funcionamiento de la empresa que integre a los usuarios.
6	Reporte de auditoría.	Informes financieros.
7	Compromisos de gestión.	Acuerdos y definición de resultados, metas, indicadores y presupuestos, que incluya incentivos por logro de resultados.
8	Evaluación de funcionarios.	Evaluación individual y colectivos.

*Nota: Basado en Dussauge (2016); García López y García Moreno (2010), Van Dooren et al. (2010), tomado de Milanesi (2020).*

En esta misma línea, Flores y Delgado (2020) agrega que las entidades públicas necesitan:

“esta estrategia en el momento en el que los funcionarios lo usen de manera adecuada les permitirá tomar mejores decisiones con el único objetivo de brindar más calidad de atención en los usuarios de los diferentes servicios que la municipalidad distrital de morales ofrece, cabe precisar que la utilización de esta herramienta de gestión, mejora la capacidad de gasto y el control de los recursos públicos del estado” (p. 1229).

### **Modelo de gestión centralizada**

Abordando el tema de la gestión centralizada, Zapata (2016) menciona que en este modelo la toma de decisiones recae sobre la alta gerencia o los niveles superiores de la

estructura organizativa, con lo que se puede determinar que las decisiones críticas o de trascendencia son tomadas por los niveles gerenciales.

Brume (2019) agrega que esta se caracteriza por la aplicación de la jerarquización al interior de la empresa u organización. En este proceso se identifica cada puesto de trabajo, se define su función y quienes debe informar o responder sobre sus acciones. “Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional” (p. 8).

## **MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL BASADO EN EL LOGRO DE OBJETIVOS**

En este modelo se analizan las capacidades de los recursos humanos para lograr el desempeño. Los objetivos se desglosan en actividades y entregables y/o puede haber intermediarios tangibles e intangibles.

El modelo de gestión organizacional basado en la realización de objetivos propuesto se basa en una orientación multidimensional, a saber, la dimensión de desarrollo humano, la dimensión de condiciones de trabajo y la dimensión de productividad. Estas dimensiones permiten identificar los factores clave del éxito organizacional. Las diversas dimensiones y sus interacciones se describen a continuación.

### **Dimensiones del desarrollo humano.**

Se entiende como la mejora continua de la calidad de vida de las personas y ciudadanos en cuanto al proceso de aprendizaje, teniendo en cuenta la influencia de su entorno de vida, a partir del acceso a la salud, la educación y las oportunidades laborales y la interacción social encaminada al desarrollo de la personalidad. Ver Figura 1.

**Figura 1: Dimensión del desarrollo humano**



- **Desarrollo humano social:** Desarrollo de habilidades individuales en términos de capacidades y conocimientos para establecer relaciones armónicas en un conjunto social.
- **Desarrollo Humano a partir del contexto:** En términos de interacción permanente con la relación pro activa del entorno socioeconómico y ambiental.
- **Desarrollo humano físico corporal:** Medido en términos de habilidades motrices, mentales y orgánicas, para optimizar el desempeño de la labor.
- **Desarrollo humano emocional:** Es un despliegue integral de emociones para analizar el accionar cotidiano.
- **Desarrollo humano cognitivo–intelectual:** Proceso evolutivo de aprendizaje, con el cual, se potencializa el desarrollo de la conciencia desencadenado en acciones.

#### **Dimensión condiciones laborales.**

Se entiende como el conjunto de variables que influyen en el desempeño de los colaboradores en una tarea, expresado como una serie de factores que tienen en cuenta aspectos físicos, psicológicos y sociales. Ver Figura 2.

**Figura 2: Dimensión condiciones laborales**



- **Diseños de área de trabajo:** Diagramas de espacios de trabajo e interacciones de trabajo que consideren la estandarización, limpieza y orden de los procesos.

- **Diseños de puestos de trabajo:** Ergonomía del puesto de trabajo basada en el confort laboral y la reducción de riesgos.
- **Evolución en las experiencias:** A partir del análisis de interacciones y uso de herramientas para lograr condiciones ideales de trabajo.
- **Indicadores de producción:** Análisis del desempeño de la producción contra las capacidades individuales y/o del equipo, cumpliendo con los criterios de tiempo, calidad, cantidad y espacio.
- **Trabajo en equipo:** Análisis del desempeño de los grupos de trabajo.

### **Dimensión productividad.**

En sentido organizacional, significa la relación existente entre los suministros, tanto materiales como inmateriales, frente a la cantidad y calidad de las materias primas utilizadas en el proceso productivo en un momento dado, las cuales son consideradas económicamente como tierra, trabajo, capital, información y tecnología, en términos administrativos, se puede dividir en recursos físicos, recursos financieros, recursos técnicos y talentos. De esta forma, se descubren indicadores de productividad, entendidos como un análisis de variables que miden la contribución de los factores de producción. Ver Figura 3.

**Figura 3: Dimensión indicadores de productividad**



- **Análisis de costos:** Es el proceso de determinar los recursos financieros necesarios para implementar un proyecto, proceso y/o producto, tomar decisiones de financiamiento y buscar beneficios monetarios futuros.

- **Análisis de planta de producción:** comprobación de las características del proceso para su optimización y disponibilidad.
- **Análisis de equipos de trabajo:** Examinar el desempeño productivo de cada individuo y/o grupo de trabajo en términos de eficiencia y eficacia en la realización de tareas.
- **Optimización de equipo productivo:** verificación del desempeño de las máquinas según: volumen de producción planificado, mantenimiento de equipos y/o equipos, disposición de desechos de producción.
- **Optimización de los puntos de ventas** mediante análisis de desempeño y en base a las siguientes variables: eficiencia por socio, eficiencia por campaña, ventas cerradas y facturadas.

Las organizaciones son sistemas de información, sistemas de comunicación, y sistemas de toma de decisiones, siendo los seres humanos la esencia de la diferencia entre la diversidad de organizaciones y su aproximación hacia el éxito o fracaso. De tal manera que una organización exitosa, lo es, en concordancia con las relaciones existentes entre sus seres humanos, debido a que son las personas quienes se encargan de desarrollar los diferentes procesos dentro de esquemas adecuados de comunicación, manejo de información y toma de decisiones, y, por ende, generación de entregables tanto tangibles como intangibles, finales y/o intermedios, a partir del cumplimiento de objetivos.

## **SERVICIOS DE SALUD**

En los últimos años, los servicios de salud y el concepto de calidad han tenido una mayor atención en la sociedad. Esto no significa que a nivel histórico no se haya buscado excelencia, sino que estas características son cada vez más notorias y trascienden en el usuario (Forrellat, 2014).

Lobato-Pajares y Villalbí (2019) mencionan que en el campo de salud existe poca información sobre recursos y actividades que permitan mejorar su gestión; no obstante, sostienen que un elemento importante es la correcta definición de objetivos y la asignación de recursos para la realización de las actividades que permitirán alcanzarlos. Esto facilita la obtención de datos para convertirse en información medible en el cumplimiento de objetivos, redefinición de estos e implantación de nuevas estrategias para aumentar las probabilidades de éxito.

Martínez (2007, citado en León et al., 2018) menciona que los servicios de salud deben ser de cobertura y acceso universal; orientados a la satisfacción de las demandas que genera la población en materia de salud, resguardados para ello de un importante financiamiento económico.

No obstante, es fundamental garantizar la atención efectiva, segura y de acuerdo a la necesidad de la persona que lo quiere; sin obviar que la cobertura de los servicios de salud en su planificación e implementación necesariamente debe tener como eje principal la calidad (Organización Mundial de la Salud, 2020)

## **CALIDAD**

De acuerdo Nishizawa (2014), Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección.

### **CALIDAD DEL SERVICIO.**

Según menciona Nishizawa (2014), la calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.

### **CALIDAD EN EL SERVICIO DE SALUD**

La temática de calidad no es un concepto nuevo, desde mediados de los años 50 del siglo XX se ha considerado como indispensable para lograr la satisfacción del consumidor. Así mismo, el concepto de calidad, a decir de varios autores se basa en la eficiencia y eficacia del trabajo realizado por ejecutado por “los stakeholders y en la aplicación de políticas de calidad total direccionadas al control y estandarización de los procesos productivos, a fin de evitar que se produzcan errores (...)” (Diaz & Salazar, 2021, p. 22).

Silva-Treviño et al. (2021) sobre la calidad mencionan que esta debe entenderse como la brecha existente entre las expectativas del cliente y su percepción luego de recibir el servicio. Así, cuando la organización cumple con las expectativas del usuario, se logra satisfacer al cliente.

Estos conceptos básicos ayudan bastante a comprender el concepto de calidad, sin embargo, ¿Cómo estos conceptos se aplican a los servicios de salud? Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) menciona que:

“se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones). En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad” (p. 398).

León-Ramentol et al. (2019) trasciende del concepto de calidad a un sistema de gestión que las instituciones de salud deben consolidar y ser acogida con mayor celeridad por estas organizaciones. Agrega que su aplicación es la vía primordial para garantizar la calidad del servicio que se otorga. Por otro lado, esta debe reforzarse en los planes de formación, donde “lo que más interesa es la satisfacción por la obra bien hecha y no solo como un conjunto de técnicas y procedimientos que los directivos aplican para comprobar si los que realizan el trabajo lo han hecho bien” (p. 750).

La OMS define a la calidad como “el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y la población incrementan la posibilidad de resultados deseados en salud y son congruentes con el conocimiento profesional actual” (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Esta definición amplía la concepción de la atención de salud, yendo un paso más allá, de ser solamente curativa, incluyendo factores de prevención e integrando tratamientos efectivos locales ancestrales que han comprobado su efectividad, como plantas medicinales, que, en algunos casos, son endémicas de ciertos lugares del planeta.

Forrellat (2014) agrega que la calidad en los servicios de salud tiene tres pilares importantes como se muestra en la Tabla 1; medir con base a indicadores permite a la institución tener información que ayude a elegir y aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios.

**Tabla 2: Pilares de desempeño en calidad**

<b>Nº</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Medición de resultados	Revisar los indicadores como mortalidad, natalidad, entre otros, se puede medir y mejorar procesos.
2	Medición de procesos	Cumplimiento de procesos.
3	Medición de satisfacción de los pacientes y sus familias	Utilizar indicadores para medir la satisfacción con base en el trato, procesos y resultados de la atención.

---

**Nota:** Basado en Forrellat (2014)

Estos aportes permiten identificar las características de la calidad en los servicios de salud y contrastarlos con la realidad de la gestión administrativa y los servicios de salud de los Hospitales del Distrito 24D02, realizando así un análisis comparativo para medir la satisfacción de los usuarios.

## **CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO**

### **CONTEXTO TERRITORIAL**

La presente investigación se desarrolla en la provincia de Santa Elena, en los cantones La Libertad y Salinas, en donde se encuentra localizado el Distrito de Salud La Libertad – Salinas.

Los objetos de estudio del presente trabajos son los hospitales básicos que pertenecen al Distrito La Libertad – Salinas, dentro del cual se considera el Hospital de La Libertad y el Hospital de Salinas.

### **DISEÑO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se empleará un diseño descriptivo, debido que al utilizar este diseño se consiguió medir la incidencia que tiene la variable independiente que en este caso es Gestión organizacional sobre la variable dependiente que es la calidad en el servicio de salud, de esta manera se analiza si se obtiene como resultado una incidencia directa o indirecta sobre los objetos de estudio.

El alcance de investigación será de tipo descriptivo correlacional dado que para el presente trabajo se considerarán las dos variables de estudio, mediante un método no experimental y así se podrá determinar si existe relación entre las variables y en qué medida, apoyados en datos estadísticos, sin embargo, no se explican las causas del vínculo entre las variables.

### **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Investigación Descriptiva**

En el presente trabajo de investigación se realizó investigación descriptiva, la misma que permitió obtener una descripción de las características de la población, y de esta manera la identificación y análisis de datos. Así mismo se puntualizó características relacionadas con las variables objeto de estudio como lo son gestión organizacional y servicio de salud.

Así mismo, se pudo realizar la descripción de la naturaleza del segmento demográfico en estudio, basado en el diseño y aplicación de las preguntas para la investigación, que tendencia y relación tienen las variables.

De esta manera, en esta investigación se recopiló información cuantitativa basada en la tabulación de las encuestas que fueron realizadas al personal que labora en los hospitales

básicos, para luego poder realizar el análisis estadístico que permitirá la comprobación de la hipótesis planteada para este trabajo.

### **Investigación Exploratoria**

La investigación realizada es de tipo exploratoria dado que las variables objeto de estudio no han sido indagadas anteriormente, es decir, la variable gestión organizacional que está siendo objeto de estudio es un factor relevante debido a que los usuarios de los hospitales se enfocan en solventar dudas o sugerencias y esperan que estas sean recibidas y procesadas con eficacia y eficiencia, así mismo, el cuestionario estructura que fue utilizado permitió identificar la calidad en el servicio de salud que muestran y entregan los funcionarios de los hospitales básicos a sus usuarios, de esta manera estos aspectos permiten tener una primera observación de los aspectos que deben considerarse dentro de un cambio en los servicios que los hospitales ofrecen, con la finalidad de que se cumplan los principios y valores de la institución.

### **ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente trabajo de investigación se utilizó un enfoque cualitativo – cuantitativo, dado que una vez que se aplican las encuestas a la población objeto de estudio se puede tener los datos cuantitativos a través de la tabulación que nos permite identificar la tendencia presentando los resultados mediante gráficos estadísticos, tablas de frecuencia y otras técnicas de estudio que ayuden a identificar patrones de comportamiento.

El enfoque cualitativo se empleó para descubrir y perfilar las preguntas de la encuesta, esto quiere decir, que se inicia con el proceso de análisis e interpretación de los resultados obtenidos con la encuesta para terminar realizando las conclusiones por medio de la triangulación de la información.

### **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

El método de investigación aplicado en el presente trabajo es el Inductivo – Deductivo.

Inductivo porque se examinó las variables dependiente e independiente a nivel macro realizando una perspectiva a nivel mundial, continuando con una revisión a nivel meso, es decir, considerando Latinoamérica y a nivel micro haciendo énfasis a nivel local en la provincia de Santa Elena de esta manera se obtiene conclusiones respecto al objeto de estudio.

Deductivo, puesto que de esta manera se recolectó información que permitió verificar la influencia entre las variables gestión organizacional y calidad en los servicios de salud de los hospitales básicos del Distrito La Libertad – Salinas.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **POBLACIÓN**

La población objeto de estudio está conformada por el personal que labora en los hospitales básicos del Distrito La Libertad – Salinas, así como los usuarios que asisten a estas casas de salud, el mismo que se detalla en las siguientes tablas.

**Tabla 3: Personal que labora en hospitales básicos Distrito La Libertad – Salinas**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Administrativos	77
Trabajadores	126
Enfermeros/as	120
Médicos	170
Odontólogos	16
Laboratoristas	12
Nutricionistas	7
Obstetras	43
Psicólogos clínicos	10
Químicos farmacéuticos	6
Imagenologos	6
Terapistas físicos	3
Terapista de estimulación temprana	1
Terapista de lenguaje y auditiva	1
Terapista ocupacional	1
Trabajador social	1
<b>Total</b>	<b>600</b>

Nota: Información sobre el personal que labora en los hospitales básicos de La Libertad y Salinas conforme a los registros de la Dirección de Talento humano del Distrito La Libertad – Salinas.

La población de empleados está distribuido según el cantón donde laboran, conforme el siguiente detalle:

**Tabla 4: Población distribuida por cantón**

<b>La Libertad</b>	<b>Salinas</b>
265	335
<b>600</b>	

La población de usuarios se determinó considerando el promedio de atenciones a usuarios en los servicios de consulta externa y emergencia durante el periodo enero-marzo en los hospitales básicos de La Libertad y Salinas

**Tabla 5: Promedio de atenciones a pacientes en los hospitales básicos**

<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>PERIODO</b>	<b>PROMEDIO DE ATENCION A USUARIOS</b>	
		<b>HOSPITAL LA LIBERTAD</b>	<b>HOSPITAL SALINAS</b>
		<b>Consulta Externa</b>	Enero – Marzo
<b>Emergencia</b>	Enero – Marzo	2632	2926
<b>TOTAL</b>		3439	4653
<b>TOTAL DE ATENCIONES</b>		<b>8092</b>	

Nota: Información sobre el promedio de atenciones mensuales de pacientes según los registros del Departamento de Estadística de los Hospitales de La Libertad y Salinas

## **MUESTRA**

Para la selección de la muestra, se utilizó muestreo probabilístico, es decir, según menciona Velasco, M. L. Y. P., & Martínez, M. (2017), los individuos que forman parte de la muestra fueron seleccionados de manera aleatoria y todos tienen la misma posibilidad de ser elegidos y formar parte de la muestra. El tipo de muestreo probabilístico aplicado fue muestreo aleatorio estratificado, dado que los individuos de la población se dividen en subgrupos o estratos, y de esta manera será aplicado mediante afijación proporcional, lo que significa que la distribución se realiza de acuerdo con el tamaño de la población de cada estrato.

## TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra, se considera una fórmula muy extendida que orienta el cálculo del tamaño de la muestra, es la siguiente:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p * (1 - p) * \left[ \frac{z(1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right]^2$$

### Para empleados:

En donde:

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados = 600)

p: es la probabilidad de ocurrencia (tomada de la tabulación de encuestas piloto = 0.9)

d: es el error máximo de estimación (considerando un nivel de confianza del 95% = 0.05)

z(alfa): es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos, el nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos (1.96)

Para la investigación el tamaño de la muestra calculado al 95% de nivel de confianza con un 5% de error y un coeficiente de seguridad de 1.96 (Za), es el siguiente:

$$n_o = 0.9 * (1 - 0.9) * \left[ \frac{1.96}{0.05} \right]^2 = 138 \quad \text{por lo que} \quad n = \frac{n_o 138}{1 + \frac{138}{600}} = \mathbf{112}$$

De esta manera, la muestra quedaría distribuida de la siguiente manera (Ver Tabla 6):

**Tabla 6: Muestra distribuida por cantón**

Cantón	Distribución de la muestra	Tamaño Muestral
La Libertad	44%	49

Salinas	56%	63
	100%	<b>112</b>

### Para usuarios:

En donde:

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados = 8.092)

p: es la probabilidad de ocurrencia (tomada de la tabulación de encuestas piloto = 0.9)

d: es el error máximo de estimación (considerando un nivel de confianza del 95% = 0.05)

z(alfa): es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos, el nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos (1,96)

Para la investigación el tamaño de la muestra calculado al 95% de nivel de confianza con un 5% de error y un coeficiente de seguridad de 1.96 (Za), es el siguiente:

$$n_o = 0,9 * (1 - 0,9) * \left[ \frac{1,96}{0,05} \right]^2 = 138 \quad \text{por lo que} \quad n = \frac{n_o \cdot 138}{1 + \frac{138}{8.092}} = \mathbf{136}$$

De esta manera, la muestra quedaría distribuida de la siguiente manera (Ver Tabla 7):

**Tabla 7: Muestra distribuida por cantón**

<b>Cantón</b>	<b>Distribución de la muestra</b>	<b>Tamaño Muestral</b>
La Libertad	42%	58
Salinas	58%	78
	100%	<b>136</b>

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para el presente trabajo se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta, de esta manera se logró obtener de manera confiable la información que luego son analizados los resultados obtenidos de la población objeto de estudio para obtener toda la información de manera precisa y obtener resultados fiables.

### **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Como instrumento de recolección de datos para el presente estudio se utilizó un cuestionario estructurado, el mismo que consta de 15 preguntas con escala Likert de 5 puntos que están enfocadas en las variables de investigación, y además tiene un bloque de preguntas que permiten obtener información socio demográfica para el estudio.

## **PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

### **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Según menciona Coromoto, Romero, & P. (2017) el juicio por parte de expertos es un método bastante importante para de esta forma valorar la fiabilidad de las preguntas que se aplican en la investigación, es decir, en este proceso interviene la opinión de expertos en el tema de investigación. De esta manera al emplear un instrumento que ha sido validado por expertos se pone en consideración aspectos muy importantes como lo son la fiabilidad y la validez.

Para iniciar el proceso de validación, se realizó la construcción de la operacionalización de las variables que según menciona López, Avello, Plamero, Sánchez, & Quintana (2019) es un proceso lógico que permite que se desintegren las variables a dimensiones y finalmente a indicadores lo cuales permiten realiza la medición final para el desarrollo de las preguntas de cada una de las variables de estudio y finalmente se elabora el cuestionario.

Para la validación del instrumento se contó con la experiencia de autoridades que tienen una formación profesional para cada una de las variables, es decir, Gestión organizacional y servicio de salud.

## ALFA DE CRONBACH

Para la validación del cuestionario estructurado se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, cabe mencionar que se aplicó solo a las preguntas que son parte de las variables: independiente y dependiente pues lo que se desea medir es la confiabilidad de las preguntas que permitieron resolver el problema de estudio.

**Tabla 8 Alfa de Cronbach**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,907	0,906	12

El coeficiente alfa de Cronbach es el método más simple y familiar para medir la consistencia interna y el primer método para validar la estructura de la escala. Debe entenderse como una medida de la consistencia de los ítems que componen la escala. Cuando se aplican encuestas que contienen preguntas que utilizan escalas de Likert o semánticas, es necesario calcular el índice de fiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach.

En esta investigación el valor de Alfa de Cronbach es igual a 0.907, es decir, como este tiende a 1 indica que están perfectamente correlacionados.

## PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de la información, una vez aplicada la encuesta y realizado el proceso de tabulación de los mismos, se utilizó el Software Estadístico SPSS para obtener los principales resultados.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### RESULTADOS

#### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LOS HOSPITALES BASICOS DEL DISTRITO LA LIBERTAD – SALINAS

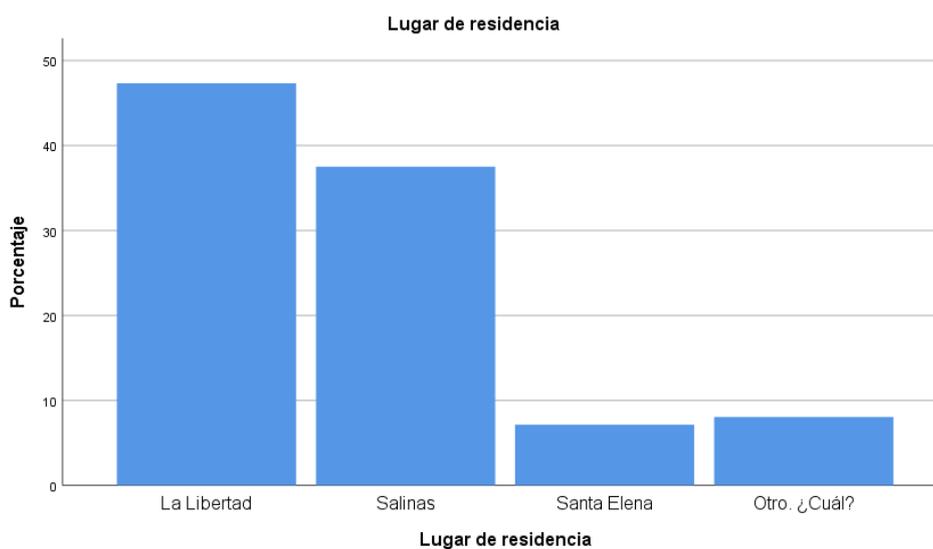
Para el análisis de la información sometida a los funcionarios, se cuenta con una muestra de 112 observaciones, realizadas de manera aleatoria mediante un formulario en línea, para lo cual se obtienen los siguientes resultados.

#### Lugar de Residencia:

**Tabla 9 Lugar de Residencia**

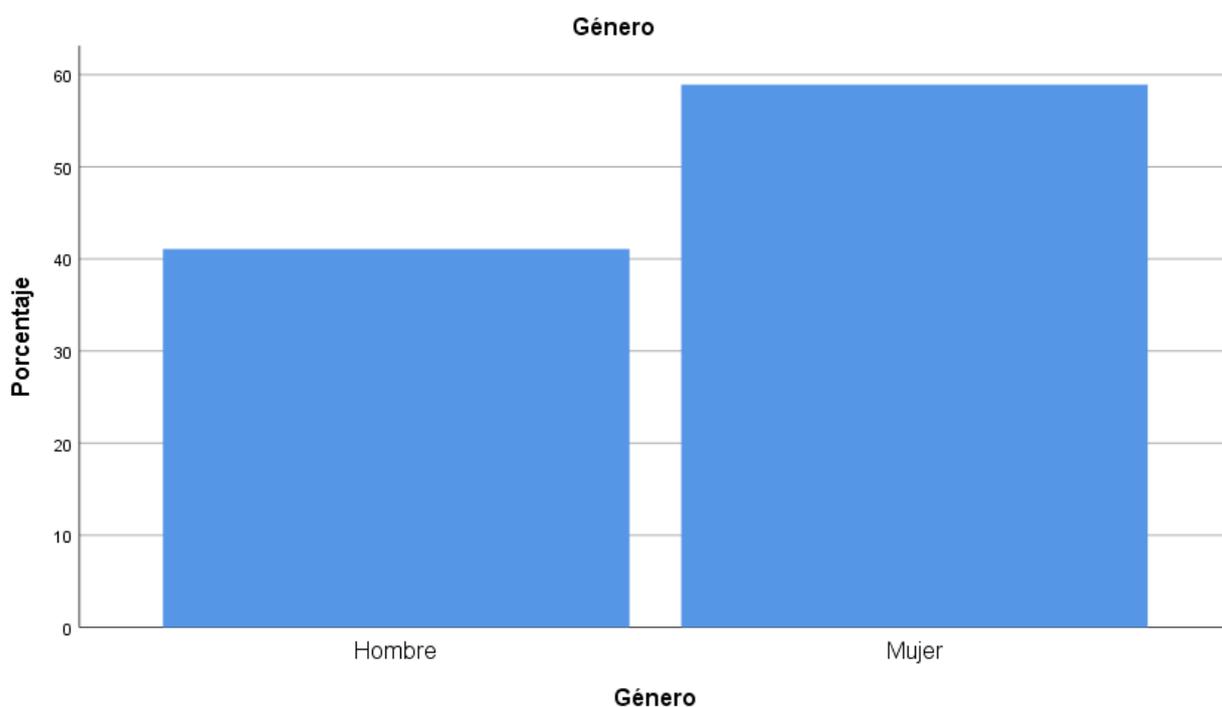
Categorías	Lugar de residencia	
	Frecuencia	Porcentaje
La Libertad	53	47,3
Salinas	42	37,5
Santa Elena	8	7,1
Otro. ¿Cuál?	9	8,0
Total	112	100,0

**Figura 4 Lugar de residencia**

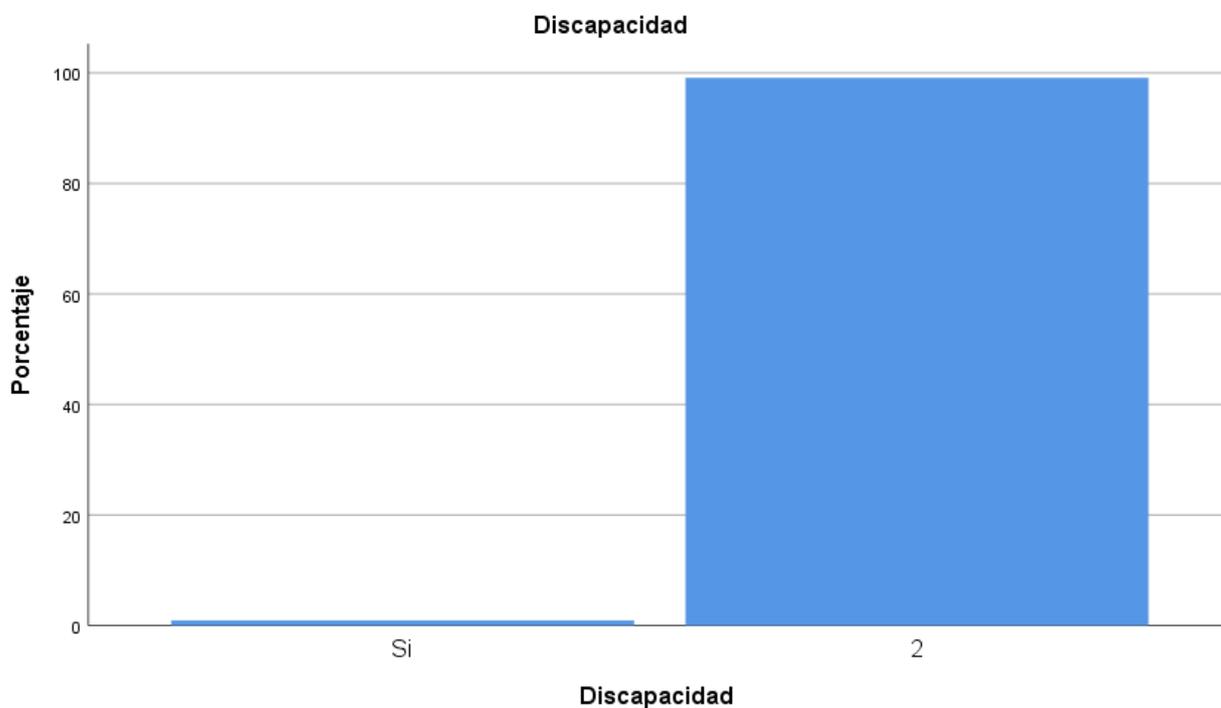


**Género:****Tabla 10 Género**

Categorías	Género	
	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	46	41,1
Mujer	66	58,9
Total	112	100,0

**Figura 5 Género****Discapacidad:****Tabla 11 Discapacidad**

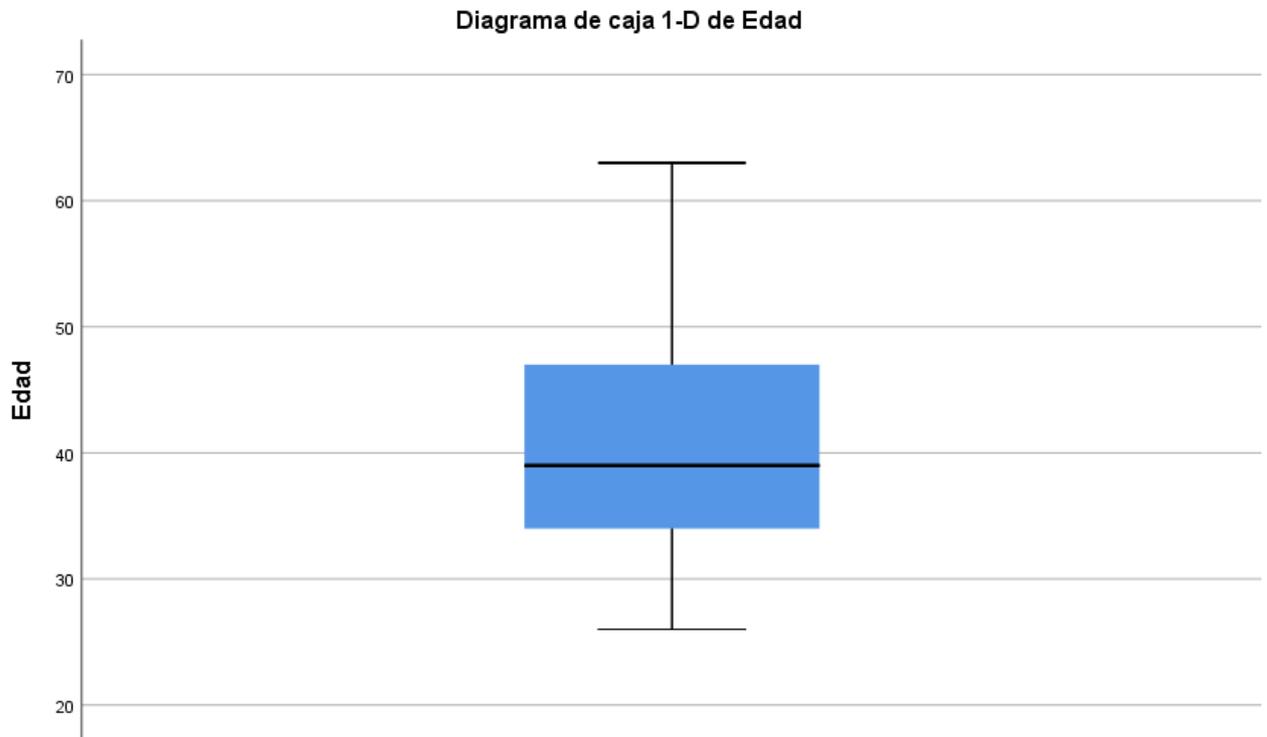
Categorías	Discapacidad	
	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	0,9
No	111	99,1
Total	112	100,0

**Figura 6 Discapacidad****Tipo y Porcentaje de Discapacidad:**

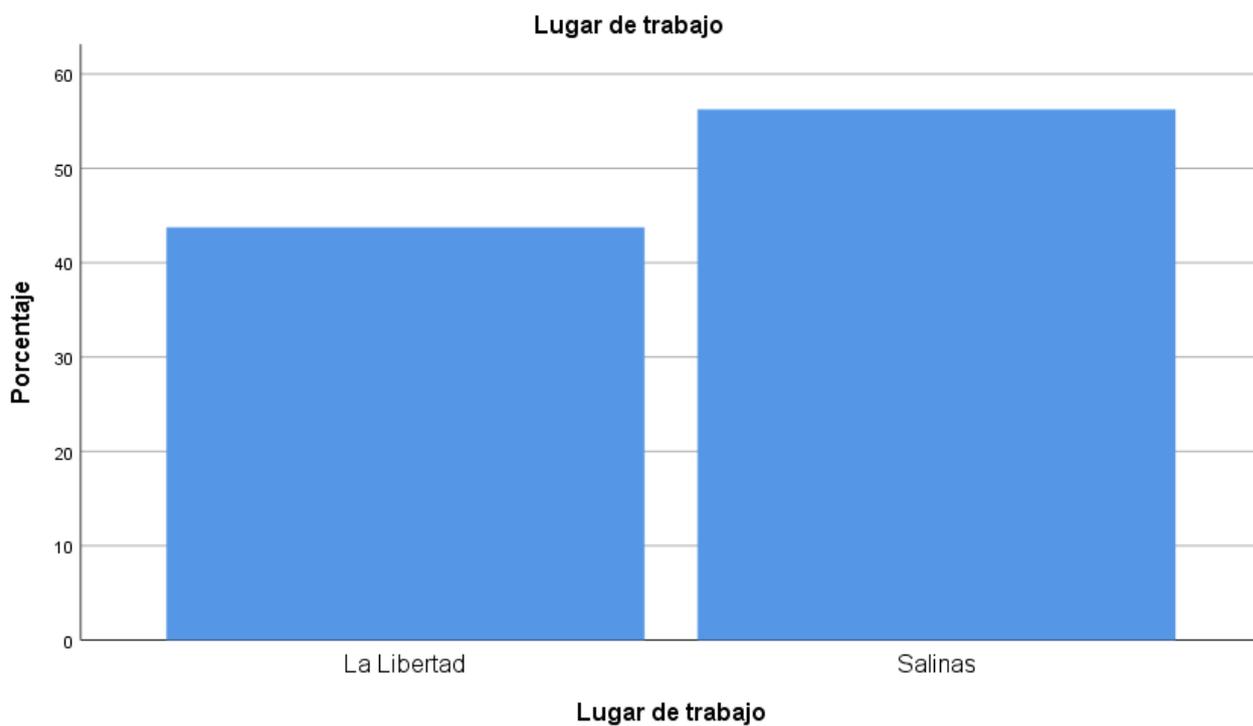
El funcionario que manifestó tener discapacidad, mencionó que tiene Discapacidad auditiva con un porcentaje de 42%.

**Edad:****Tabla 12 Edad**

Edad	
Estadísticos descriptivos	Frecuencia
Mínimo	26
Máximo	63
Media	41,04
Desviación Estándar	9,482

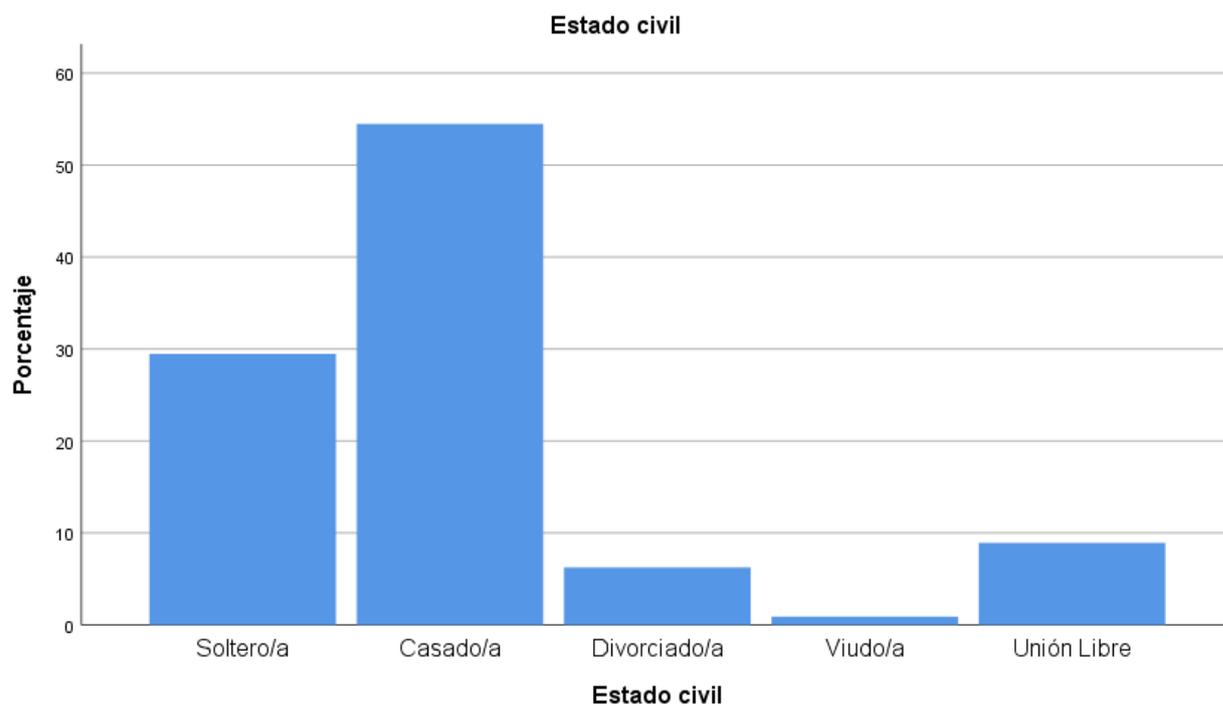
**Figura 7 Edad****Lugar de trabajo:****Tabla 13 Lugar de Trabajo**

<b>Lugar de trabajo</b>		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
La Libertad	49	43,8
Salinas	63	56,3
Total	112	100,0

**Figura 8 Lugar de trabajo****Estado civil:****Tabla 14 Estado Civil**

Categorías	Estado civil	
	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	33	29,5
Casado/a	61	54,5
Divorciado/a	7	6,3
Viudo/a	1	0,9
Unión Libre	10	8,9
Total	112	100,0

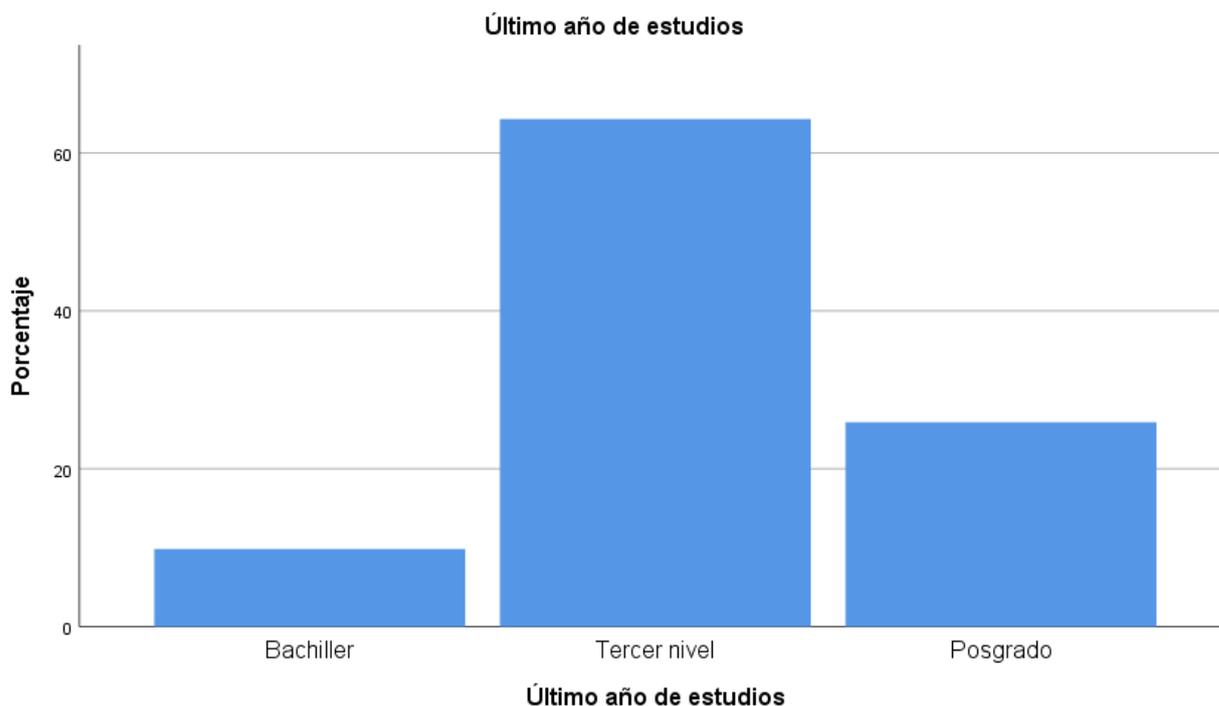
**Figura 9 Estado civil**



### Último año de estudios:

**Tabla 15 Último año de estudios**

<b>Último año de estudios</b>		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	11	9,8
Tercer nivel	72	64,3
Posgrado	29	25,9
Total	112	100,0

**Figura 10 Último año de estudios****Interpretación perfil de funcionarios:**

El 84,8% de los funcionarios residen en los cantones de La Libertad y Salinas, el restante 15,2% residen en Santa Elena y otros sectores. 58,9% de los funcionarios son mujeres, el 0,9% tienen discapacidad, la discapacidad que el funcionario posee es auditiva con un porcentaje de 42%. Los funcionarios entrevistados tienen como lugar de trabajo La Libertad en 43,8% y Salinas en 56,3%. En su mayoría, 54,5%, los funcionarios tienen como estado civil casados. El 64,3% de los funcionarios tienen nivel de estudios de tercer nivel, mientras que, en un porcentaje menor, 25,9%, tienen estudios de posgrado. Todos los funcionarios, indicaron que el último año de estudios fue realizado de manera completa.

**¿Cuán preocupados están los hospitales básicos por brindar un buen servicio a los usuarios de los hospitales?**

**Tabla 16 Servicio a los usuarios**

<b>¿Cuán preocupados están los hospitales básicos por brindar un buen servicio a los usuarios de los hospitales?</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Poco preocupados	9	8,0
Indiferente	63	56,3
Algo preocupados	36	32,1
Muy preocupados	4	3,6
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

**Figura 11 Servicio a los usuarios de los hospitales**



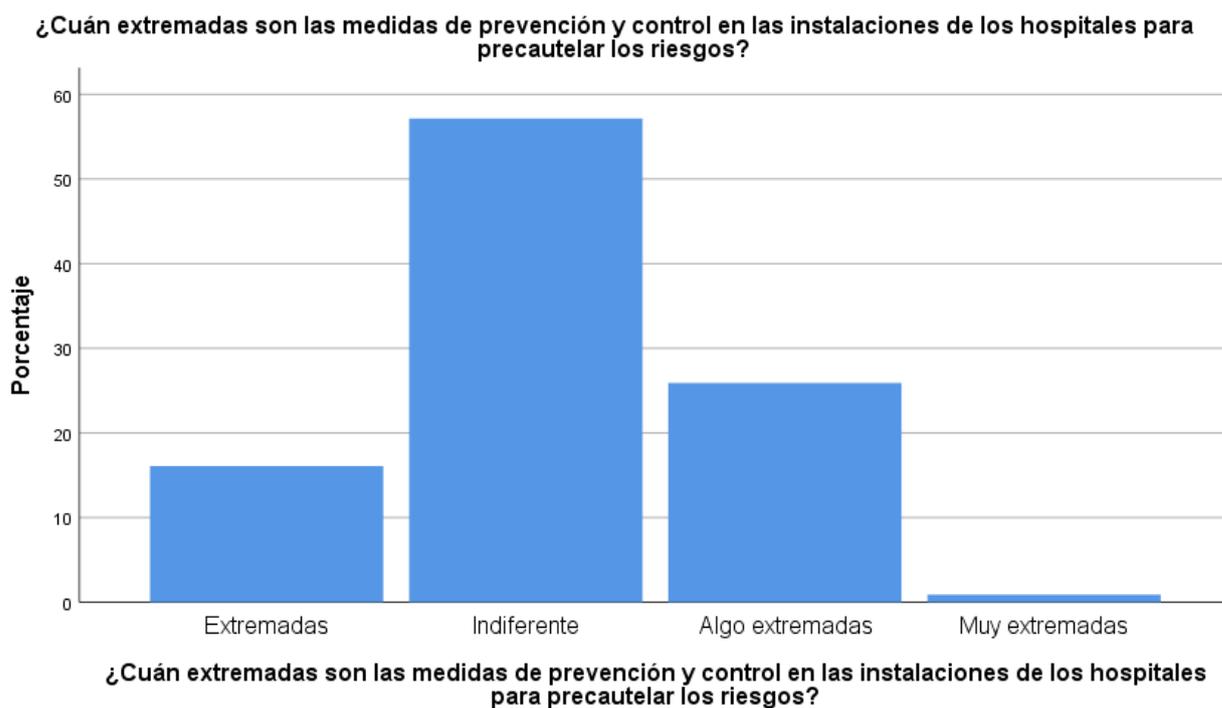
**Análisis:** En cuanto a la preocupación por brindar un servicio a los usuarios externos, la media es de 3,3; lo cual indica que la percepción que tienen los usuarios internos respecto a este elemento evaluado es poco favorable.

**¿Cuán extremadas son las medidas de prevención y control en las instalaciones de los hospitales para precautelar los riesgos?**

**Tabla 17 Medidas de prevención y control en las instalaciones**

<b>¿Cuán extremadas son las medidas de prevención y control en las instalaciones de los hospitales para precautelar los riesgos?</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Extremadas	18	16,1
Indiferente	64	57,1
Algo extremadas	29	25,9
Muy extremadas	1	0,9
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

**Figura 12 Medidas de prevención y control en las instalaciones de los hospitales**



**Análisis:** Respecto a cuán extremadas son las medidas de prevención y control en las instalaciones de los hospitales, se tiene un promedio de 3,1, se puede considerar como un aspecto no favorable para precautelar riesgos en cada unidad de salud.

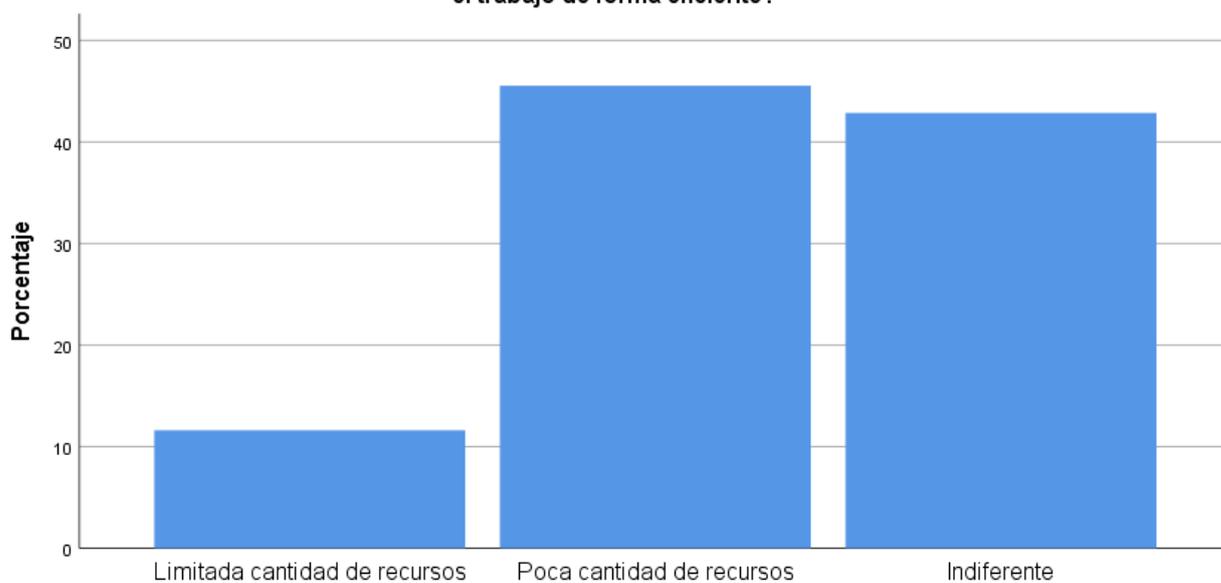
**¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de los recursos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente?**

**Tabla 18 Cantidad de recursos en hospitales básicos**

<b>¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de los recursos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente?</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Limitada cantidad de recursos	13	11,6
Poca cantidad de recursos	51	45,5
Indiferente	48	42,9
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

**Figura 13 Cantidad de los recursos con que cuentan los hospitales básicos**

**¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de los recursos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente?**



**¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de los recursos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente?**

**Análisis:** Al consultar sobre la cantidad de recursos en hospitales básicos, para determinar si es limitada o suficiente, el valor promedio es 2,6. Este aspecto es uno de los que más preocupa a los usuarios internos ya que consideran que los recursos con los que cuentan las unidades médicas son insuficientes para lograr una atención eficiente a los pacientes.

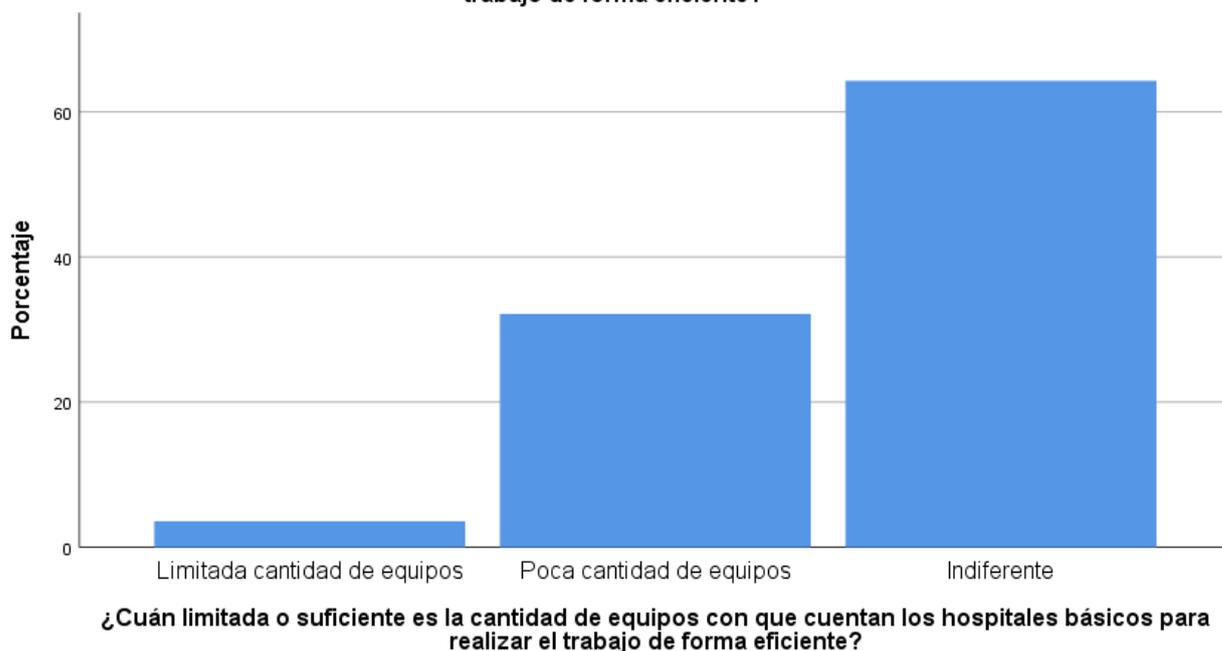
**¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de equipos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente?**

**Tabla 19 Cantidad de equipos en hospitales básicos**

<b>¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de equipos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente?</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Limitada cantidad de equipos	4	3,6
Poca cantidad de equipos	36	32,1
Indiferente	72	64,3
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

**Figura 14 Cantidad de equipos con que cuentan los hospitales básicos**

**¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de equipos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente?**



**Análisis:** Al consultar sobre la cantidad de equipos en hospitales básicos, para realizar el trabajo de forma eficiente, el valor promedio es 2,7; lo cual es un aspecto que preocupa a los profesionales de la salud ya que los limitados equipos disponibles afectan la atención eficiente y con calidez hacia los pacientes.

**¿Qué tan enfocados en los procesos operativos para dar servicios de salud están los hospitales básicos?**

**Tabla 20 Procesos operativos en hospitales básicos**

<b>¿Qué tan enfocados en los procesos operativos para dar servicios de salud están los hospitales básicos?</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Poco enfocados	11	9,8
Indiferente	61	54,5
Algo enfocados	35	31,3
Muy enfocados	5	4,5
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

**Figura 15 Procesos operativos en hospitales básicos**



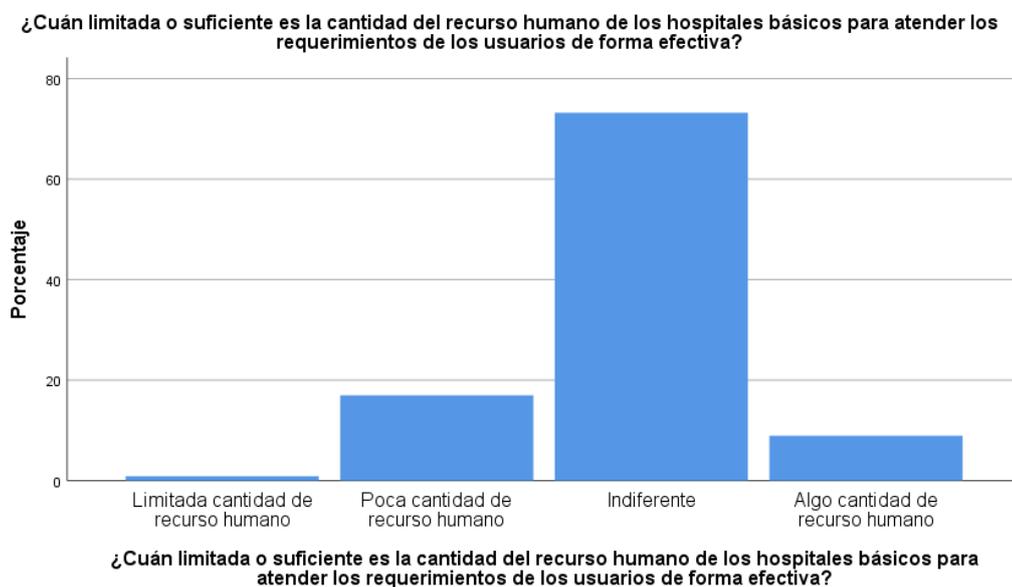
**Análisis:** Al consultar sobre los procesos operativos para dar servicios de salud están los hospitales básicos, el valor promedio es 3,3; lo cual indica que se deben incrementar los esfuerzos por fortalecer los procesos operativos que conlleven a mejorar los servicios de salud.

**¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad del recurso humano de los hospitales básicos para atender los requerimientos de los usuarios de forma efectiva?**

**Tabla 21 Cantidad de recurso humano en hospitales básicos**

<b>¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad del recurso humano de los hospitales básicos para atender los requerimientos de los usuarios de forma efectiva?</b>		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Limitada cantidad de recurso humano	1	0,9
Poca cantidad de recurso humano	19	17,0
Indiferente	82	73,2
Algo cantidad de recurso humano	10	8,9
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

**Figura 16 Recurso humano de los hospitales básicos**



**Análisis:** Al consultar sobre la cantidad del recurso humano de los hospitales básicos, el valor promedio es 2,9. Se puede considerar como un aspecto no favorable ya que existe una brecha de profesionales de salud en las diferentes especialidades lo que no permite fortalecer la cartera de servicios de cada unidad de salud.

**¿Con qué frecuencia se promueve los valores institucionales hacia el servicio a los usuarios?**

**Tabla 22 Valores institucionales**

¿Con qué frecuencia se promueve los valores institucionales hacia el servicio a los usuarios?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0,9
Casi nunca	24	21,4
Ocasionalmente	58	51,8
Frecuentemente	28	25,0
Muy frecuentemente	1	0,9
Total	112	100,0

**Figura 17 Valores institucionales**



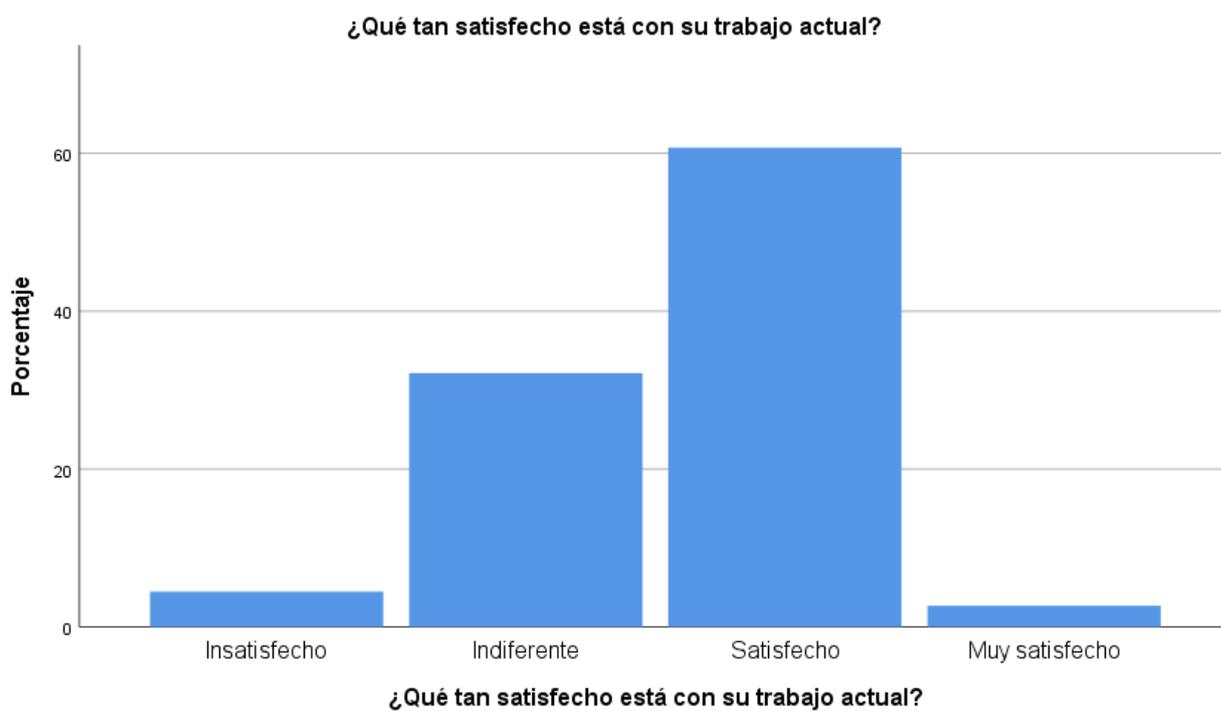
**Análisis:** Al consultar sobre la con qué frecuencia se promueven los valores institucionales hacia el servicio a los usuarios, el valor promedio es 3,1. Se puede considerar como un aspecto no favorable que se debe mejorar e incrementar la periodicidad en que se imparten los valores con los que se rige el Ministerio de Salud Pública.

## ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?

**Tabla 23 Satisfacción en trabajo actual**

¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	4,5
Indiferente	36	32,1
Satisfecho	68	60,7
Muy satisfecho	3	2,7
Total	112	100,0

**Figura 18 Satisfacción en trabajo actual**



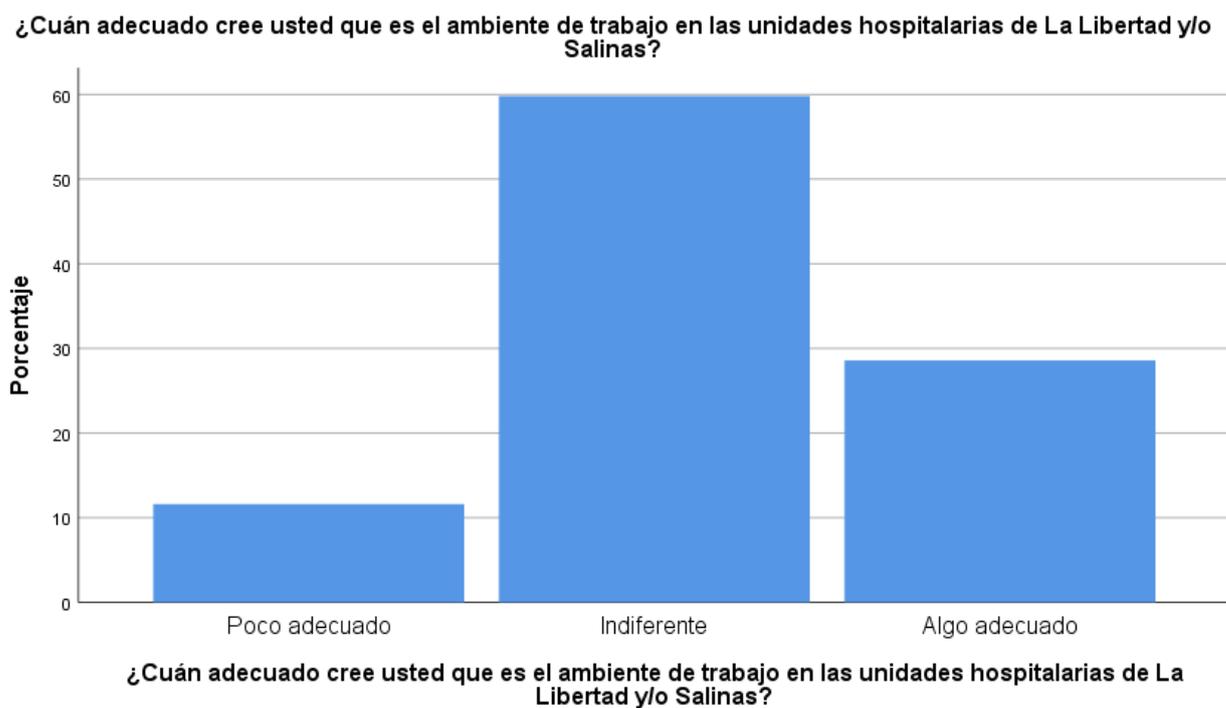
**Análisis:** Al consultar sobre si satisfecho está con su trabajo actual, el valor promedio es 3,6. Este índice de satisfacción se puede considerar como un aspecto positivo y favorable que contribuye a mejorar el servicio a los usuarios en los hospitales básicos.

**¿Cuán adecuado cree usted que es el ambiente de trabajo en las unidades hospitalarias de La Libertad y/o Salinas?**

**Tabla 24 Ambiente de trabajo en unidades hospitalarias**

¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	13	11,6
Indiferente	67	59,8
Algo adecuado	32	28,6
Total	112	100,0

**Figura 19 Ambiente de trabajo en unidades hospitalarias**



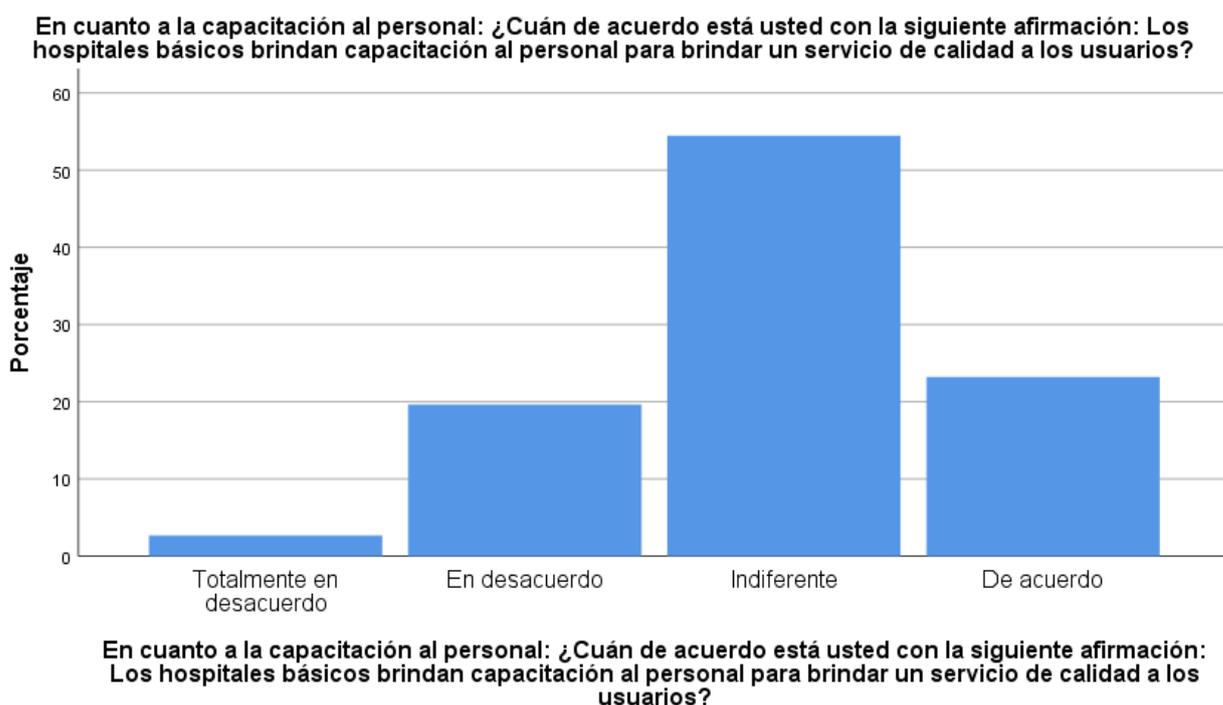
**Análisis:** Al consultar sobre cuán adecuado cree usted que es el ambiente de trabajo en las unidades hospitalarias de La Libertad y/o Salinas, el valor promedio es 3,2. Es un aspecto que se debe tomar en cuenta para mejorar los servicios operativos de cada unidad de salud.

**¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación: ¿Los hospitales básicos brindan capacitación al personal para brindar un servicio de calidad a los usuarios?**

**Tabla 25 Capacitación al personal para brindar servicio de calidad**

<b>¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación: ¿Los hospitales básicos brindan capacitación al personal para brindar un servicio de calidad a los usuarios?</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	3	2,7
En desacuerdo	22	19,6
Indiferente	61	54,5
De acuerdo	26	23,2
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

**Figura 20 Capacitación al personal para brindar servicio de calidad**



**Análisis:** Al consultar sobre si los hospitales básicos brindan capacitación al personal para brindar un servicio de calidad a los usuarios, el valor promedio es 3,1. Este es un indicador que se debe mejorar ya que un personal capacitado garantiza una atención de calidad a los usuarios que asisten día a día a estas unidades de salud.

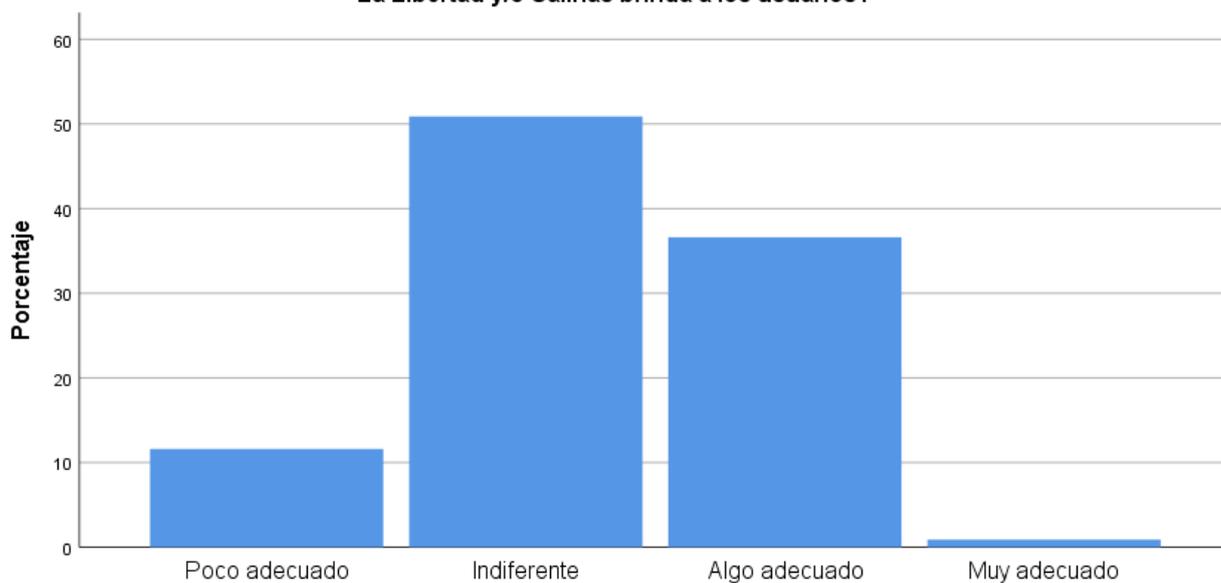
**¿Cuán adecuado cree usted son los servicios que el hospital básico de La Libertad y/o Salinas brinda a los usuarios?**

**Tabla 26 Servicios brindados en hospitales básicos**

<b>¿Cuán adecuado cree usted son los servicios que el hospital básico de La Libertad y/o Salinas brinda a los usuarios?</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Poco adecuado	13	11,6
Indiferente	57	50,9
Algo adecuado	41	36,6
Muy adecuado	1	0,9
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

**Figura 21 Servicios brindados en hospitales básicos**

**En cuanto a los servicios brindados: ¿Cuán adecuado cree usted son los servicios que el hospital básico de La Libertad y/o Salinas brinda a los usuarios?**



**En cuanto a los servicios brindados: ¿Cuán adecuado cree usted son los servicios que el hospital básico de La Libertad y/o Salinas brinda a los usuarios?**

**Análisis:** Al consultar sobre cuán adecuado cree usted son los servicios que el hospital básico de La Libertad y/o Salinas brinda a los usuarios, el valor promedio es 3,3. Este resultado se puede interpretar como el reflejo de que se debe mejorar en cada aspecto que interviene en la atención de pacientes.

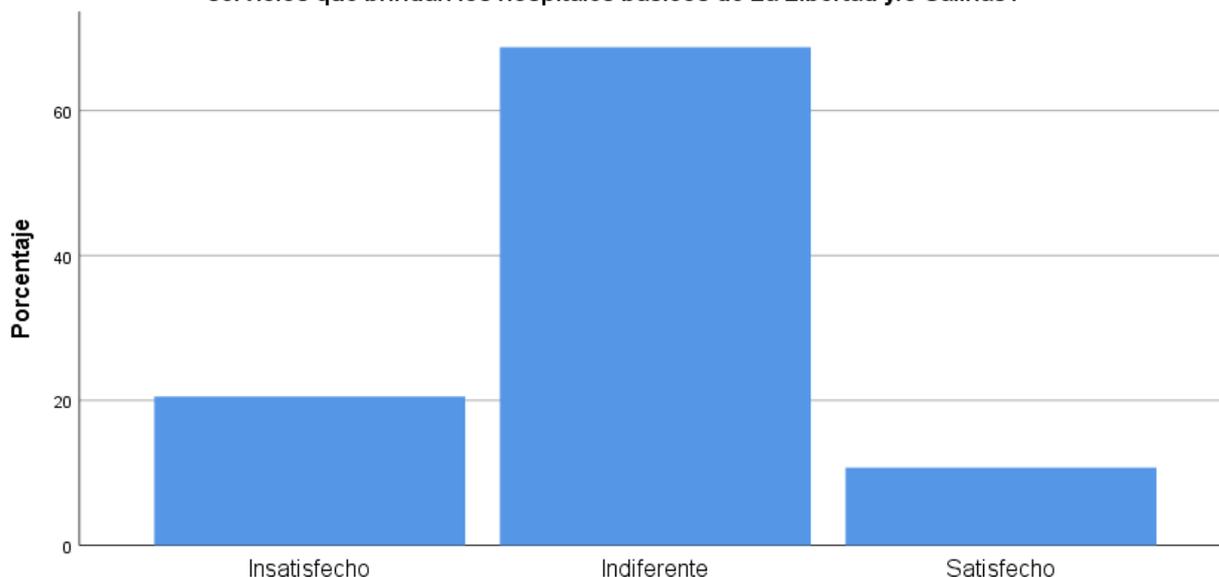
**¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan los hospitales básicos de La Libertad y/o Salinas?**

**Tabla 27 Satisfacción de usuarios en calidad de servicios brindados en hospitales básicos**

<b>¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan los hospitales básicos de La Libertad y/o Salinas?</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	23	20,5
Indiferente	77	68,8
Satisfecho	12	10,7
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

**Figura 22 Satisfacción de usuarios en calidad de servicios brindados en hospitales básicos**

Considerando su experiencia, ¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan los hospitales básicos de La Libertad y/o Salinas?

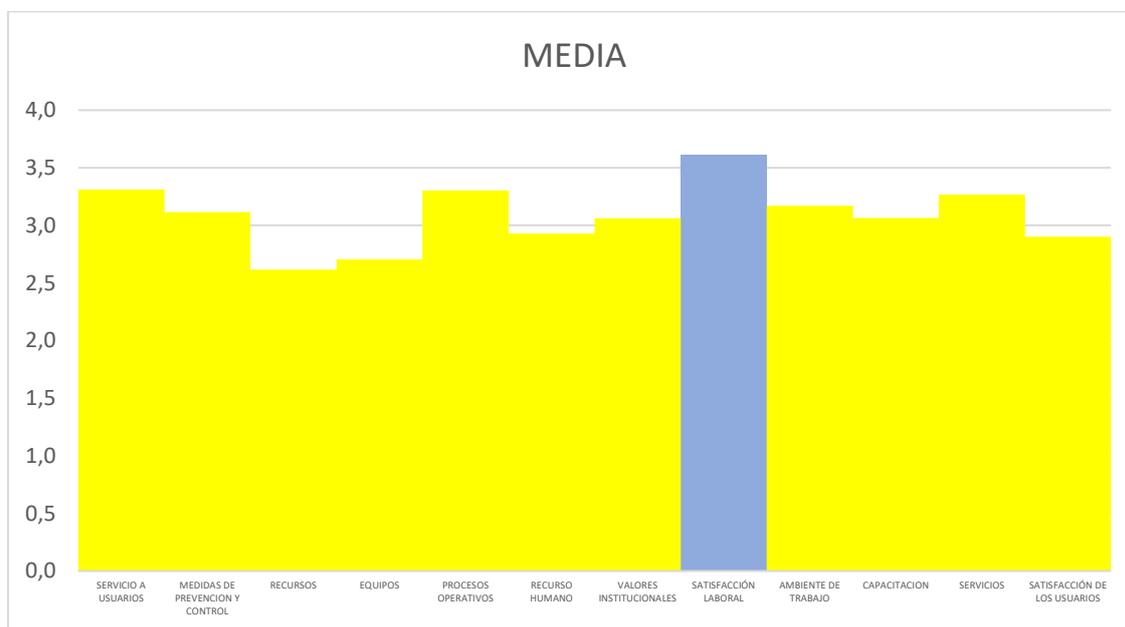


Considerando su experiencia, ¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan los hospitales básicos de La Libertad y/o Salinas?

**Análisis:** Al consultar sobre cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan los hospitales básicos de La Libertad y/o Salinas, el valor promedio es 2,9. Este resultado representa la percepción de los profesionales de la salud de cada unidad hospitalaria que atienden diariamente pacientes en las diferentes especialidades.

**Tabla 28 Media de los elementos evaluados a los empleados**

<b>RESULTADOS GENERALES</b>	
<b>ELEMENTO EVALUADO</b>	<b>MEDIA</b>
Servicio a usuarios	3,3
Medidas de prevención y control	3,1
Recursos	2,6
Equipos	2,7
Procesos operativos	3,3
Recurso humano	2,9
Valores institucionales	3,1
Satisfacción laboral	3,6
Ambiente de trabajo	3,2
Capacitación	3,1
Servicios	3,3
Satisfacción de los usuarios	2,9

**Figura 23 Media de los elementos evaluados a los empleados**

**Análisis:** Al analizar los aspectos evaluados a los empleados, se pueden observar que únicamente se considera aspecto positivo a la satisfacción laboral, los demás aspectos son considerados como poco favorables, siendo importante enfocarse en el mejoramiento continuo de los mismos para brindar un servicio de calidad.

Es importante considerar el criterio del personal que labora en los Hospitales de La Libertad y Salinas, ya que siendo ellos quienes tienen trato directo con los pacientes pueden denotar cuáles aspectos de la atención médica debe reforzarse en aras de mejorar la calidad de los servicios de salud.

Indicadores como los limitados recursos económicos, humanos y de equipamiento médico son los aspectos que el personal hospitalario considera como más preocupantes como parte de la gestión organizacional de sus respectivas unidades hospitalarias, destacando el hecho de que se deben evaluar y reforzar los procesos operativos que permitan mantener una atención médica eficiente y de calidez a pesar de las limitaciones existentes y que denoten la preocupación de las autoridades de las instituciones de salud de mejorar la calidad de sus servicios.

### **Prueba de hipótesis:**

#### **Hipótesis alternativa**

La gestión operacional influye en la calidad de los servicios de salud que brindan los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas

#### **Hipótesis nula**

La gestión operacional no influye en la calidad de los servicios de salud que brindan los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas

#### **Variables a considerar:**

- V5: ¿Qué tan enfocados en los procesos operativos para dar servicios de salud están los hospitales básicos?
- V11: En cuanto a los servicios brindados: ¿Cuán adecuado cree usted son los servicios que el hospital básico de La Libertad y/o Salinas brinda a los usuarios?

**Tabla 29 Procesos Operativos Vs. Servicios brindados en hospitales**

		Tabla cruzada V5 Vs V11				
		V11			Total	
		Poco adecuado	Indiferente	Algo adecuado	Muy adecuado	
V5	Recuento	9	2	0	0	11

Poco enfocados	% dentro de V5	81,8%	18,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Indiferente	Recuento	3	49	9	0	61
	% dentro de V5	4,9%	80,3%	14,8%	0,0%	100,0%
Algo enfocados	Recuento	1	6	28	0	35
	% dentro de V5	2,9%	17,1%	80,0%	0,0%	100,0%
Muy enfocados	Recuento	0	0	4	1	5
	% dentro de V5	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
Total	Recuento	13	57	41	1	112
	% dentro de V5	11,6%	50,9%	36,6%	0,9%	100,0%

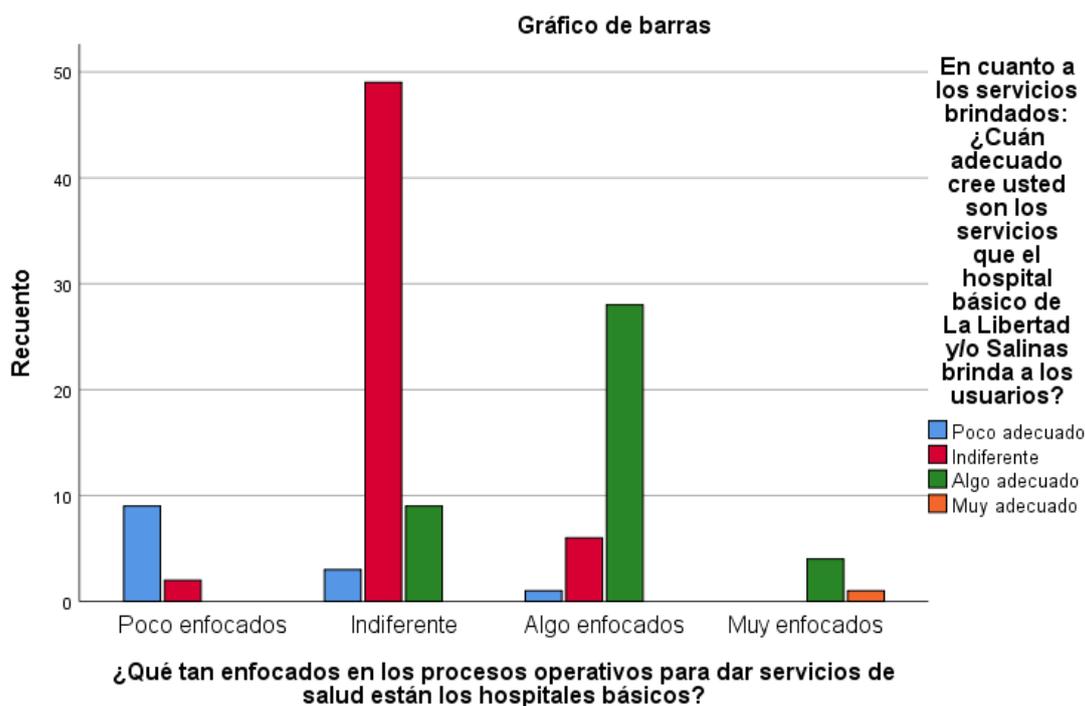
**Tabla 30 Pruebas de chi-cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	128,993 <sup>a</sup>	9	0,000
Razón de verosimilitud	94,643	9	0,000
Asociación lineal por lineal	60,355	1	0,000
N de casos válidos	112		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Se puede observar que el valor de significación según los resultados obtenidos mediante el SPSS, es valor  $p = 0,000$ , de acuerdo con este resultado el valor  $p < 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis planteada, es decir, se puede indicar que las variables V5 y V11 está asociadas.

**Figura 24 Procesos operativos Vs. Servicios brindados en hospitales**



## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LOS HOSPITALES BASICOS DEL DISTRITO LA LIBERTAD – SALINAS

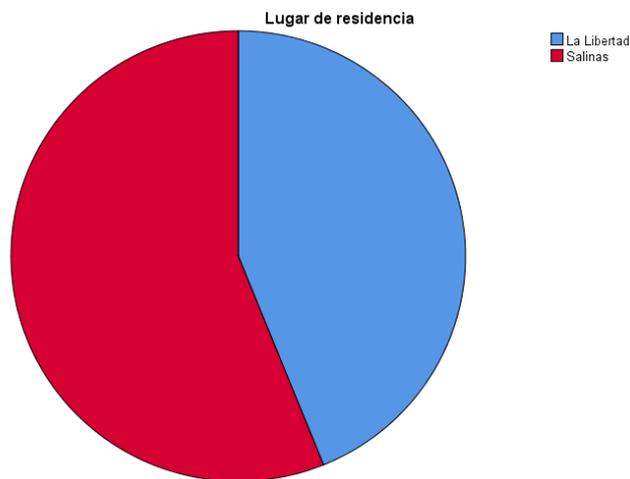
Para el análisis de la información sometida a los usuarios, se cuenta con una muestra de 136 observaciones, realizadas de manera aleatoria mediante un formulario en línea, para lo cual se obtienen los siguientes resultados.

### Lugar de Residencia:

**Tabla 31 Lugar de residencia**

Categorías	Lugar de residencia	
	Frecuencia	Porcentaje
La Libertad	61	44,85
Salinas	75	55,15
Total	136	100,0

**Figura 25 Lugar de residencia**

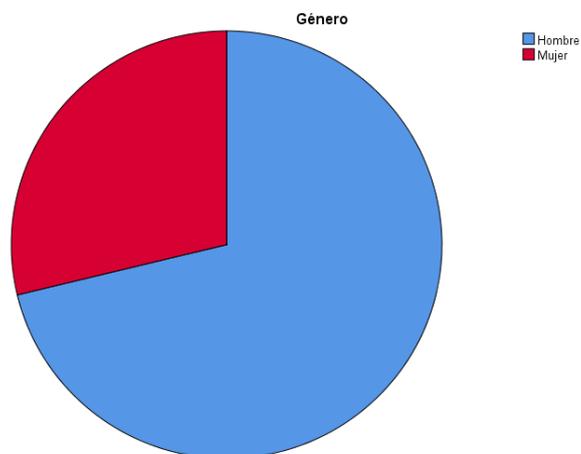


**Género:**

**Tabla 32 Género**

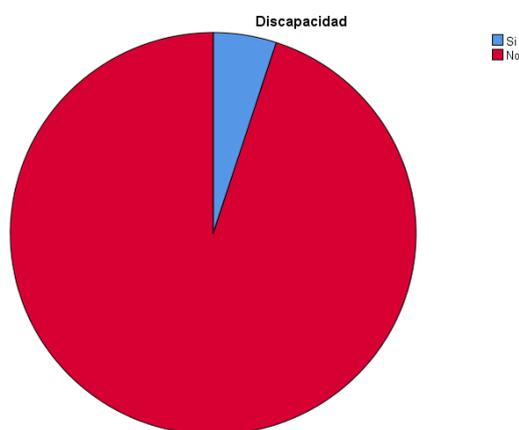
Categorías	Género	
	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	96	70,58
Mujer	40	29,41
Total	136	100,0

**Figura 26 Género**



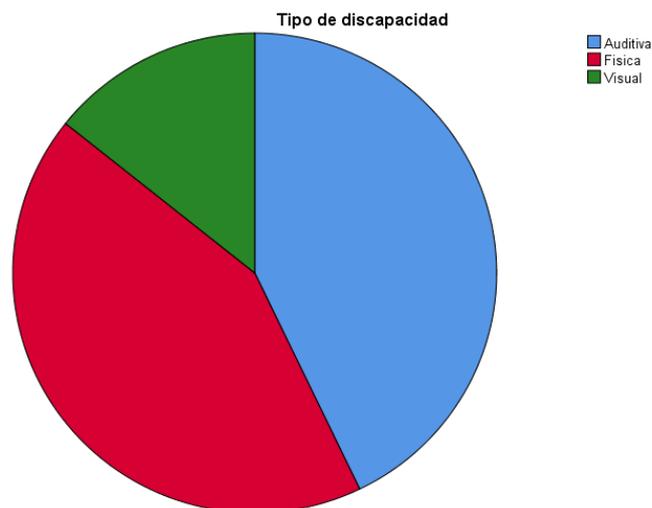
**Discapacidad:****Tabla 33 Discapacidad**

Categorías	Discapacidad	
	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	5,1
No	129	94,9
Total	136	100,0

**Figura 27 Discapacidad****Tipo de discapacidad:****Tabla 34 Tipo de discapacidad**

Categorías	Tipo de discapacidad	
	Frecuencia	Porcentaje
Auditiva	3	42,9
Física	3	42,9
Visual	1	14,3
Total	7	100,0

**Figura 28 Tipo de discapacidad**



### Porcentaje de Discapacidad:

**Tabla 35 Porcentaje de Discapacidad**

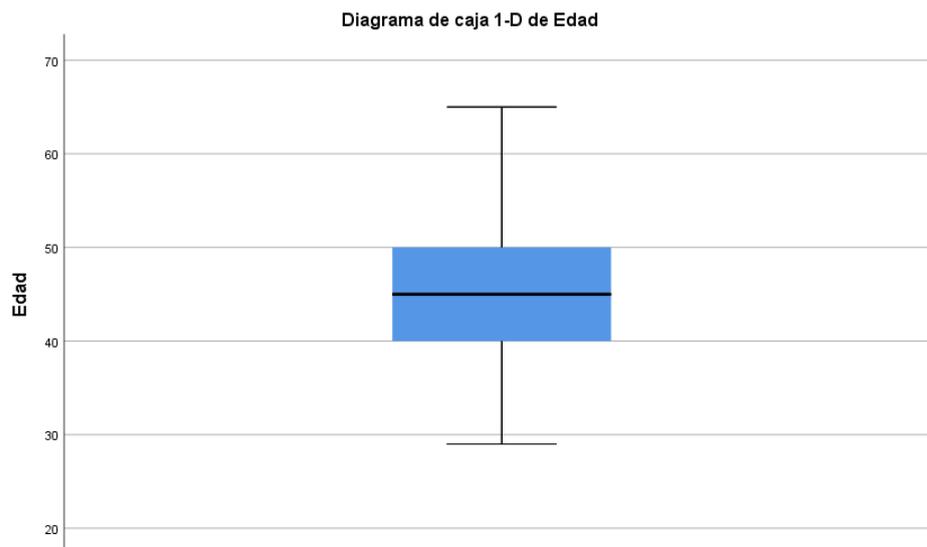
Porcentaje de discapacidad	
Medidas numéricas	
Mínimo	25
Máximo	60
Media	36,43
Desviación estándar	10,293

### Edad:

**Tabla 36 Edad**

Edad	
Medidas numéricas	
Mínimo	29
Máximo	65
Media	45,04
Desviación estándar	7,226

**Figura 29 Edad**

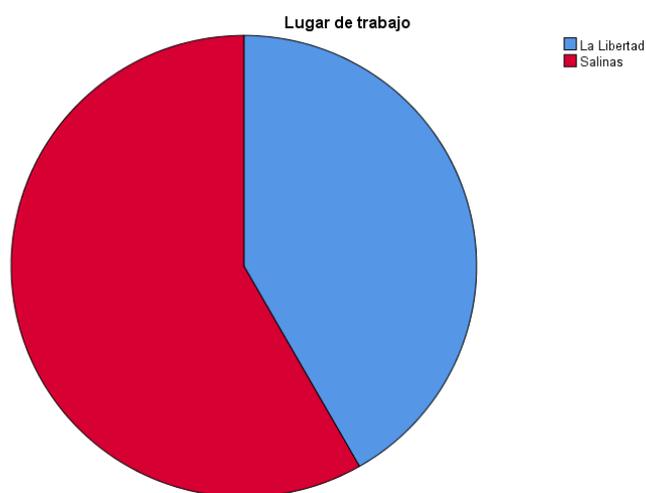


### Lugar de trabajo:

**Tabla 37 Lugar de trabajo**

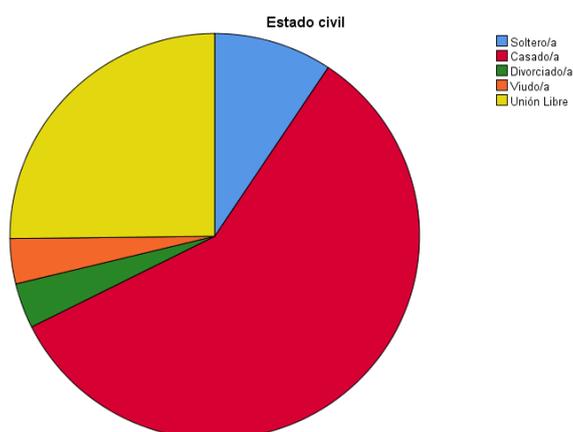
<b>Lugar de trabajo</b>		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
La Libertad	58	42,6
Salinas	78	57,4
Total	136	100,0

**Figura 30 Lugar de trabajo**



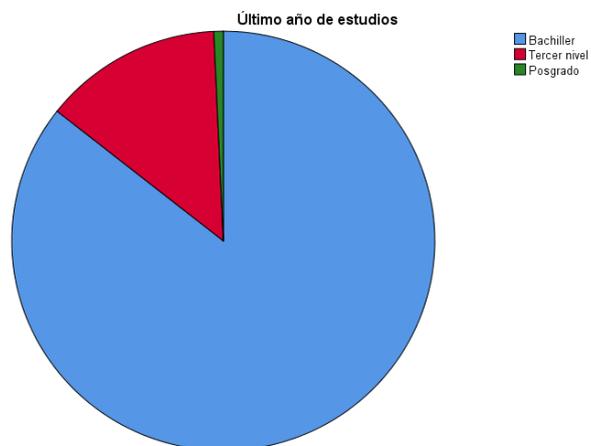
**Estado civil:****Tabla 38 Estado civil**

Categorías	Estado civil	
	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	13	9,4
Casado/a	81	58,3
Divorciado/a	5	3,6
Viudo/a	5	3,6
Unión Libre	35	25,2
Total	139	100,0

**Figura 31 Estado Civil****Último año de estudios:****Tabla 39 Último año de estudios**

Categorías	Último año de estudios	
	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	116	85,3
Tercer nivel	19	13,9
Posgrado	1	0,8
Total	136	100,0

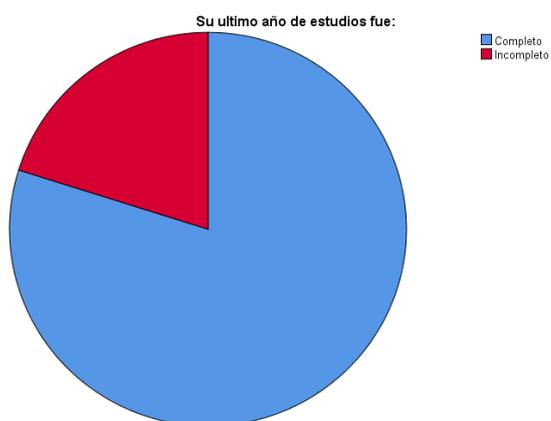
**Figura 32 Último año de estudios**



**Tabla 40 Su último año de estudios fue**

Su último año de estudios fue:		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Completo	108	79,4
Incompleto	28	20,5
Total	136	100,0

**Figura 33 Su último año de estudios fue**



### **Interpretación perfil de usuarios:**

El 44,85% residen en La Libertad, mientras que 55,15% reside en la ciudad de Salinas. 70,58% de los funcionarios son hombres, el 5% tienen discapacidad, el porcentaje de discapacidad esta entre 25% y 50%, la discapacidad que los usuarios poseen es auditiva con un porcentaje de 2%, física con 2%, visual con un porcentaje de 0,7%. Los usuarios entrevistados tienen como lugar de trabajo Salinas en 57,4% y La Libertad en 42,6%. En su mayoría, 58,3%, los usuarios tienen como estado civil casados. El 85,3% de los usuarios tienen nivel de estudios bachiller, mientras que, en un porcentaje menor, 13,9%, tienen estudios de tercer nivel y 0,8% tienen postgrado. 79,4% de los usuarios indicaron que el último año de estudios fue realizado de manera completa. La edad promedio de los usuarios es de 45,04 años, siendo la edad mínima 29 años y la máxima 65 años.

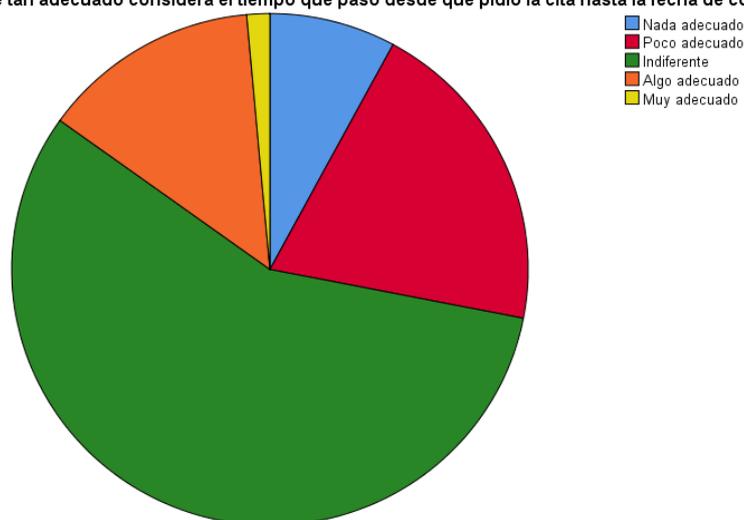
**Basado en su experiencia: ¿Qué tan adecuado considera el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta?**

**Tabla 41 ¿Qué tan adecuado considera el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta?**

<b>¿Cuán preocupados están los hospitales básicos por brindar un buen servicio a los usuarios de los hospitales?</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada adecuado	11	8,1
Poco adecuado	28	20,6
Indiferente	76	55,9
Algo adecuado	19	14,0
Muy adecuado	2	1,4
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0</b>

**Figura 34 ¿Qué tan adecuado considera el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta?**

¿Qué tan adecuado considera el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta?



**Análisis:** Al consultar sobre qué tan adecuado considera el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta, el valor promedio es 2,8. Es un aspecto poco adecuado ya que gran parte de los consultados no está conforme con el tiempo de espera desde el agendamiento de su cita médica.

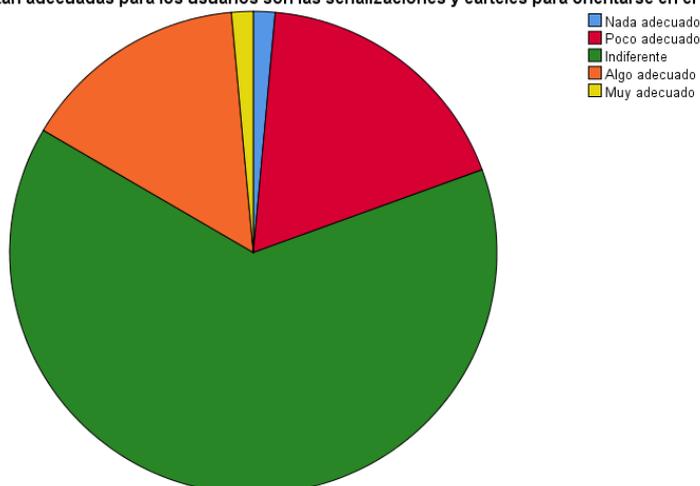
**En su opinión: ¿Qué tan adecuadas para los usuarios son las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital?**

**Tabla 42 ¿Qué tan adecuadas para los usuarios son las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital?**

¿Qué tan adecuadas para los usuarios son las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada adecuado	2	1,5
Poco adecuado	25	18,4
Indiferente	86	63,2
Algo adecuado	21	15,4
Muy adecuado	2	1,5
Total	136	100,0

**Figura 35 ¿Qué tan adecuadas para los usuarios son las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital?**

¿Qué tan adecuadas para los usuarios son las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital?



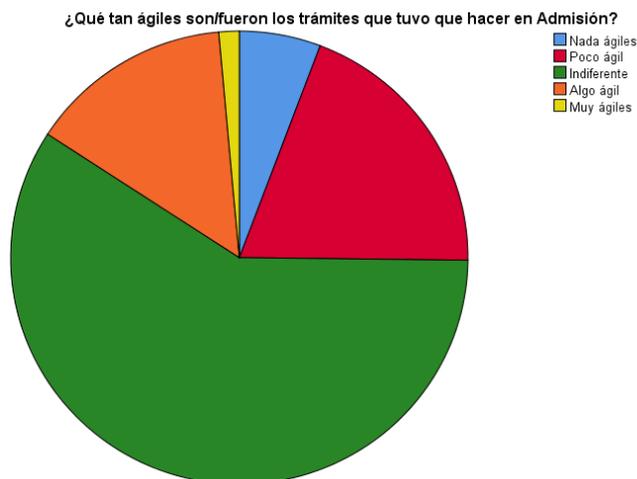
**Análisis:** Al consultar sobre qué tan adecuadas para los usuarios son las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital, el valor promedio es 3,0. Es un aspecto que se debe mejorar y que permita una adecuada orientación de los usuarios al interior de las instalaciones de los hospitales básicos.

**En base a su experiencia: ¿Qué tan ágiles son/fueron los trámites que tuvo que hacer en Admisión?**

**Tabla 43 ¿Qué tan ágiles son/fueron los trámites que tuvo que hacer en Admisión?**

¿Qué tan ágiles son/fueron los trámites que tuvo que hacer en Admisión?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada ágiles	8	5,9
Poco ágil	27	19,8
Indiferente	79	58,1
Algo ágil	20	14,7
Muy ágiles	2	1,5
Total	136	100,0

**Figura 36 ¿Qué tan ágiles son/fueron los trámites que tuvo que hacer en Admisión?**



**Análisis:** Al consultar sobre qué tan ágiles son/fueron los trámites que tuvo que hacer en admisión, el valor promedio es 2,9. Los usuarios externos consideran que los trámites para agendar una cita médica deben ser más rápidos y oportunos que les permitan acceder de mejor manera a cada especialidad.

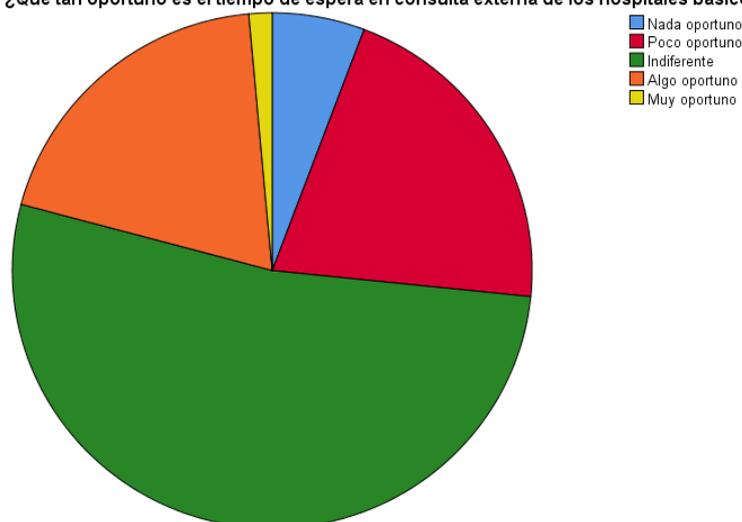
**¿Qué tan oportuno es el tiempo de espera en consulta externa de los hospitales básicos?**

**Tabla 44 ¿Qué tan oportuno es el tiempo de espera en consulta externa de los hospitales básicos?**

¿Qué tan oportuno es el tiempo de espera en consulta externa de los hospitales básicos?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada oportuno	8	5,9
Poco oportuno	29	21,4
Indiferente	70	51,5
Algo oportuno	27	19,7
Muy oportuno	2	1,5
Total	136	100,0

**Figura 37 ¿Qué tan oportuno es el tiempo de espera en consulta externa de los hospitales básicos?**

¿Qué tan oportuno es el tiempo de espera en consulta externa de los hospitales básicos?



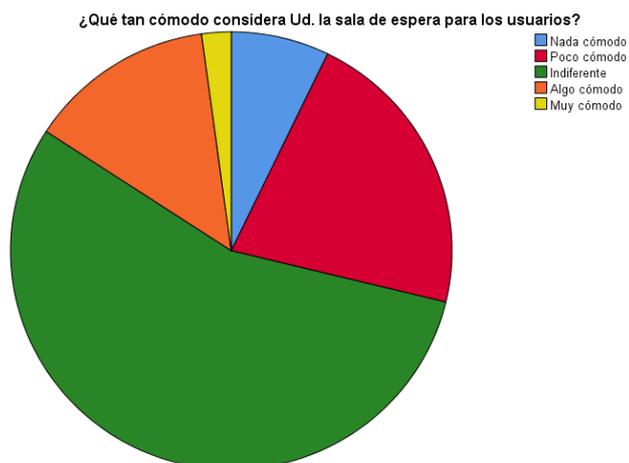
**Análisis:** Al consultar sobre qué tan oportuno es el tiempo de espera en consulta externa de los hospitales básicos, el valor promedio es 2,9. Mas de la mitad de los usuarios consideran que es muy extenso el tiempo que deben esperar para su cita médica en consulta externa, siendo éste uno de los principales aspectos a tomar en consideración.

¿Qué tan cómodo considera Ud. la sala de espera para los usuarios?

Tabla 45 ¿Qué tan cómodo considera Ud. la sala de espera para los usuarios?

¿Qué tan cómodo considera Ud. la sala de espera para los usuarios?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada cómodo	10	7,4
Poco cómodo	30	22,1
Indiferente	74	54,3
Algo cómodo	19	14,0
Muy cómodo	3	2,2
Total	136	100,0

Figura 38 ¿Qué tan cómodo considera Ud. la sala de espera para los usuarios?



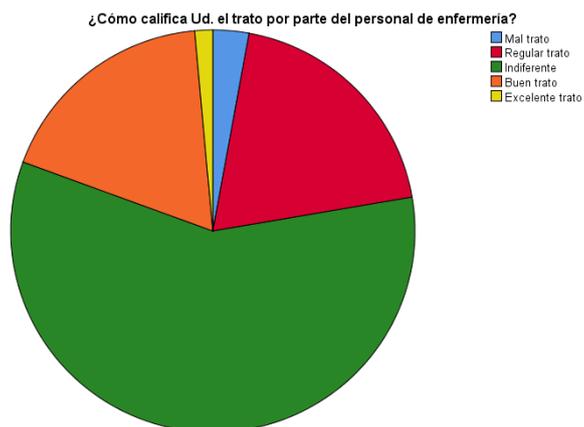
**Análisis:** Al consultar sobre qué tan cómodo considera Ud. la sala de espera para los usuarios, el valor promedio es 2,8. Los usuarios opinan que se debe mejorar el área de espera, en especial, por los tiempos que frecuentemente deben esperar para su cita médica en consulta externa.

**En su opinión: ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal de enfermería?**

**Tabla 46 ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal de enfermería?**

¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal de enfermería?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mal trato	4	2,9
Regular trato	27	19,8
Indiferente	78	57,4
Buen trato	25	18,4
Excelente trato	2	1,5
Total	136	100,0

**Figura 39 ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal de enfermería?**



**Análisis:** Al consultar sobre el trato por parte del personal de enfermería, el valor promedio es 3,0. Es un aspecto que se debe tomar en consideración para mejorar la calidez en la atención médica de los pacientes de los hospitales básicos.

**En su opinión: ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal médico?**

**Tabla 47 ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal médico?**

¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal médico?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Mal trato	6	4,4
Regular trato	28	20,6
Indiferente	81	59,6
Buen trato	20	14,7
Excelente trato	1	0,7
Total	136	100,0

**Figura 40 ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal médico?**



**Análisis:** Al consultar sobre el trato por parte del personal médico, el valor promedio es 2,9. Es un aspecto que se debe tomar en consideración para mejorar la calidez en la atención medica de los pacientes de los hospitales básicos.

**Bajo su experiencia, ¿Qué tan adecuado considera Ud. el cuidado de su intimidad durante la consulta?**

**Tabla 48 ¿Qué tan adecuado considera Ud. el cuidado de su intimidad durante la consulta?**

¿Qué tan adecuado considera Ud. el cuidado de su intimidad durante la consulta?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada adecuado	4	2,9
Poco adecuado	24	17,6
Indiferente	69	50,8
Algo adecuado	34	25,0
Muy adecuado	5	3,7
Total	136	100,0

**Figura 41 ¿Qué tan adecuado considera Ud. el cuidado de su intimidad durante la consulta?**



**Análisis:** Al consultar sobre qué tan adecuado consideran el cuidado de su intimidad durante la consulta, el valor promedio es 3,1. Los usuarios consideran que no existen mecanismos adecuados para el manejo de su intimidad, por lo que se deben analizar y reforzar los protocolos de atención a pacientes.

**En base a su experiencia: ¿Qué tan adecuado considera Ud. la duración de la consulta?**

**Tabla 49 ¿Qué tan adecuado considera Ud. la duración de la consulta?**

¿Qué tan adecuado considera Ud. la duración de la consulta?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada adecuado	11	8,1
Poco adecuado	27	19,9
Indiferente	76	55,8
Algo adecuado	20	14,7
Muy adecuado	2	1,5
Total	136	100,0

**Figura 42 ¿Qué tan adecuado considera Ud. la duración de la consulta?**



**Análisis:** Al consultar sobre qué tan adecuado considera Ud. la duración de la consulta, el valor promedio es 2,8. Se puede considerar como un aspecto negativo y no favorable ya que el usuario percibe que el profesional medico no se toma el tiempo necesario para atender los problemas de salud de cada paciente.

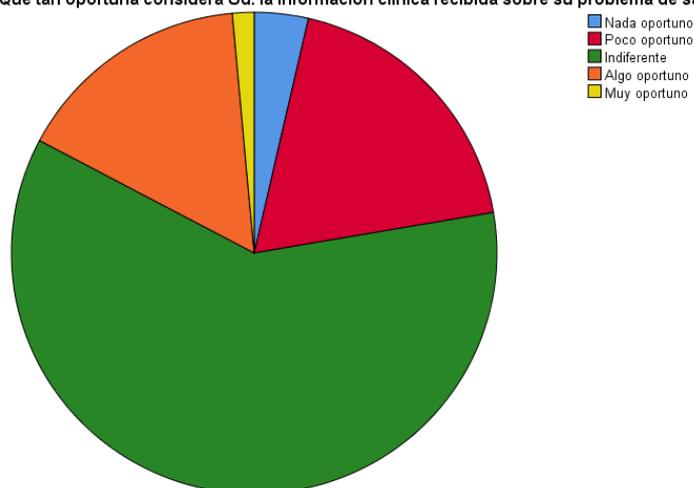
**En su opinión: ¿Qué tan oportuna considera Ud. la información clínica recibida sobre su problema de salud?**

**Tabla 50 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la información clínica recibida sobre su problema de salud?**

¿Qué tan oportuna considera Ud. la información clínica recibida sobre su problema de salud?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada oportuno	5	3,7
Poco oportuno	26	19,1
Indiferente	81	59,5
Algo oportuno	22	16,2
Muy oportuno	2	1,5
Total	136	100,0

**Figura 43 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la información clínica recibida sobre su problema de salud?**

¿Qué tan oportuna considera Ud. la información clínica recibida sobre su problema de salud?



**Análisis:** Al consultar sobre qué tan oportuna considera Ud. la información clínica recibida sobre su problema de salud, el valor promedio es 2,9. Se puede considerar como un aspecto negativo y no favorable ya que el usuario percibe que el profesional medico no es claro sobre el diagnóstico de los problemas de salud de cada paciente.

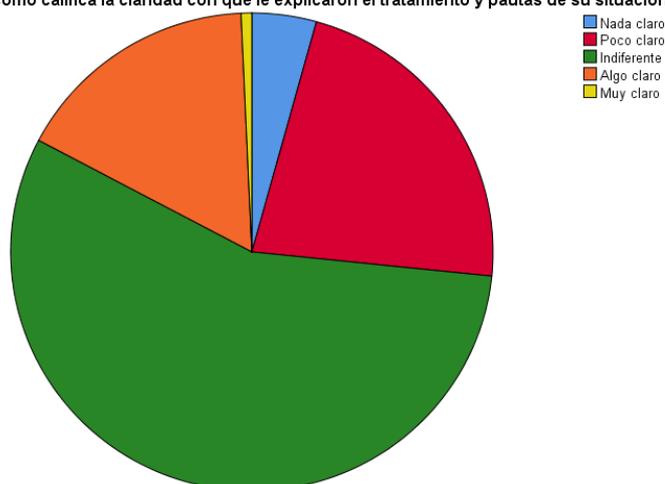
**En cuanto a la información. ¿Cómo califica la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas de su situación médica?**

**Tabla 51 ¿Cómo califica la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas de su situación médica?**

¿Cómo califica la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas de su situación médica?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada claro	6	4,4
Poco claro	31	22,9
Indiferente	75	55,1
Algo claro	23	16,9
Muy claro	1	0,7
Total	136	100,0

**Figura 44 ¿Cómo califica la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas de su situación médica?**

¿Cómo califica la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas de su situación médica?



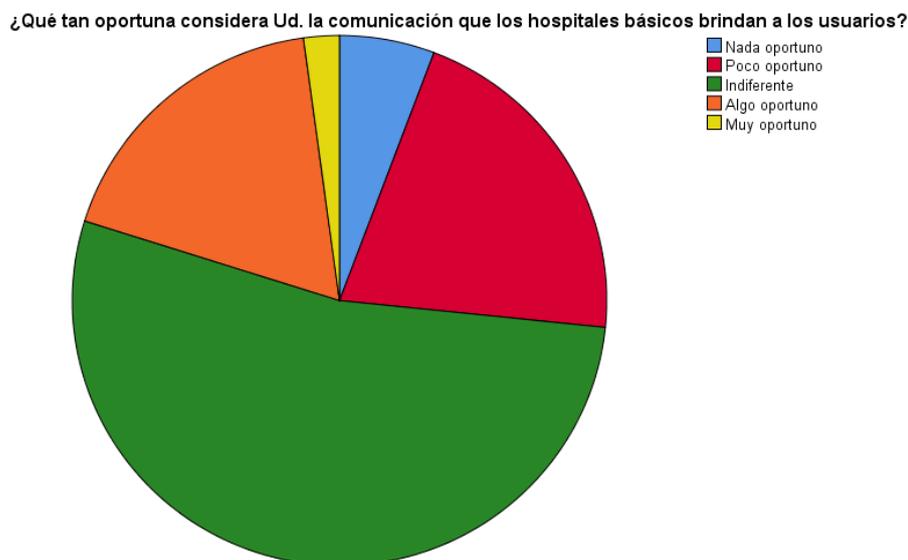
**Análisis:** Al consultar sobre cómo califica la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas de su situación médica, el valor promedio es 2,9. Se puede considerar como un aspecto negativo y no favorable ya que el usuario percibe que el profesional médico no es claro sobre el diagnóstico de los problemas de salud de cada paciente.

**En cuanto a la comunicación: ¿Qué tan oportuna considera Ud. la comunicación que los hospitales básicos brindan a los usuarios?**

**Tabla 52 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la comunicación que los hospitales básicos brindan a los usuarios?**

¿Qué tan oportuna considera Ud. la comunicación que los hospitales básicos brindan a los usuarios?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada oportuno	8	5,9
Poco oportuno	29	21,3
Indiferente	71	52,2
Algo oportuno	25	18,4
Muy oportuno	3	2,2
Total	136	100,0

**Figura 45 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la comunicación que los hospitales básicos brindan a los usuarios?**



**Análisis:** Al consultar sobre qué tan oportuna considera Ud. la comunicación que los hospitales básicos brindan a los usuarios, el valor promedio es 2,9. Los usuarios consideran que la comunicación brindada es escasa y no satisfactoria lo que limita la adecuada percepción que deben tener los pacientes de cada hospital.

**En su opinión: ¿Qué tan oportuna considera Ud. la importancia que los hospitales básicos dan a los requerimientos de los usuarios (llamadas, mensajes de texto, correo electrónico)**

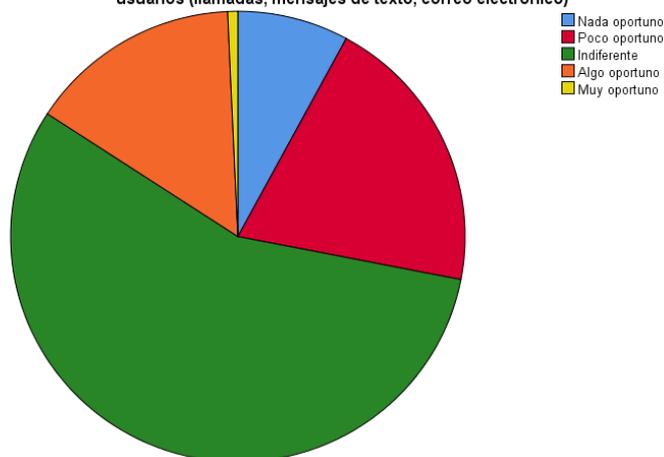
**Tabla 53 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la importancia que los hospitales básicos dan a los requerimientos de los usuarios (llamadas, mensajes de texto, correo electrónico)**

¿Qué tan oportuna considera Ud. la importancia que los hospitales básicos dan a los requerimientos de los usuarios (llamadas, mensajes de texto, correo electrónico)		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nada oportuno	11	8,1
Poco oportuno	28	20,6
Indiferente	75	55,2
Algo oportuno	21	15,4

Muy oportuno	1	0,7
Total	136	100,0

**Figura 46 ¿Qué tan oportuna considera Ud. la importancia que los hospitales básicos dan a los requerimientos de los usuarios (llamadas, mensajes de texto, correo electrónico)**

¿Qué tan oportuna considera Ud. la importancia que los hospitales básicos dan a los requerimientos de los usuarios (llamadas, mensajes de texto, correo electrónico)



**Análisis:** Al consultar sobre qué tan oportuna considera Ud. la importancia que los hospitales básicos dan a los requerimientos de los usuarios, el valor promedio es 2,8. Los usuarios consideran que sus necesidades médicas no son tomadas con la debida importancia en los diferentes canales de comunicación.

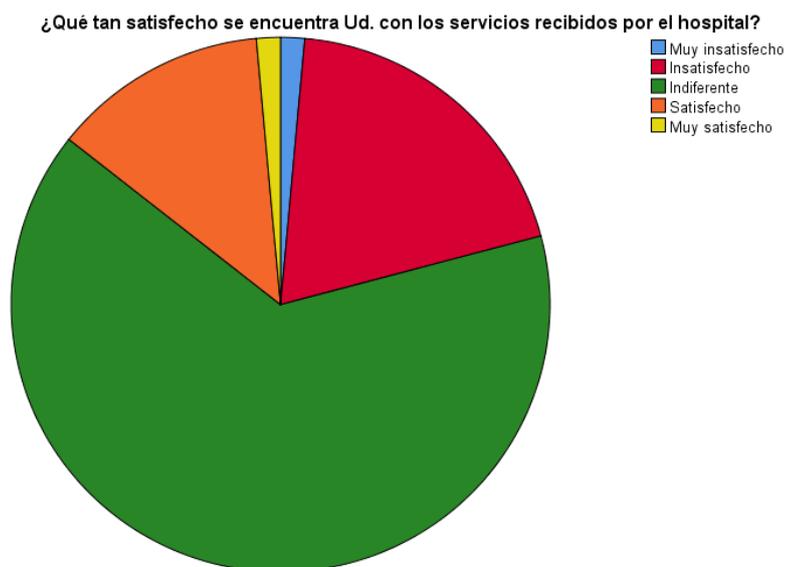
**Considerando su experiencia, ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los servicios recibidos por el hospital?**

**Tabla 54 ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los servicios recibidos por el hospital?**

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los servicios recibidos por el hospital?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	1,5
Insatisfecho	27	19,9
Indiferente	87	63,9

Satisfecho	18	13,2
Muy satisfecho	2	1,5
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0</b>

**Figura 47** ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los servicios recibidos por el hospital?



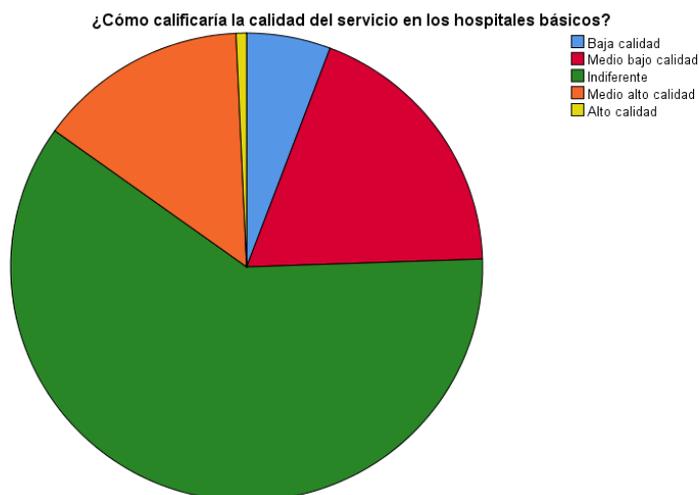
**Análisis:** Al consultar sobre qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los servicios recibidos por el hospital, el valor promedio es 2,9. Mas del 60% de os usuarios consultados opinan que no están satisfechos con los servicios de salud de los hospitales básicos.

**De acuerdo con su experiencia ¿Cómo calificaría la calidad del servicio en los hospitales básicos?**

**Tabla 55** ¿Cómo calificaría la calidad del servicio en los hospitales básicos?

¿Cómo calificaría la calidad del servicio en los hospitales básicos?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	8	5,9
Medio bajo calidad	26	19,1
Indiferente	81	59,6
Medio alto calidad	20	14,7
Alto calidad	1	0,7
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100,0</b>

**Figura 48 ¿Cómo calificaría la calidad del servicio en los hospitales básicos?**



**Análisis:** Al consultar sobre cómo calificaría la calidad del servicio en los hospitales básicos, el valor promedio es 2,9. La ponderación en cuanto a la calidad de los servicios de salud es relativamente baja, siendo el reflejo de los problemas analizados en las preguntas anteriores.

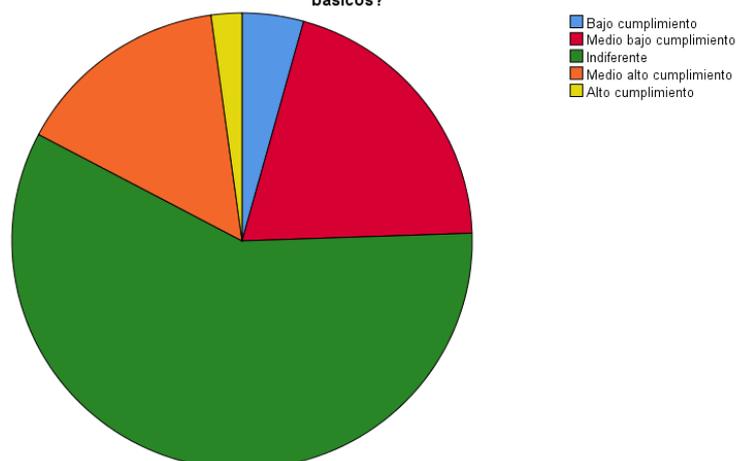
**Según su experiencia ¿Qué tan bajo o alto se han cumplido las expectativas que tenía con el servicio brindado en los hospitales básicos?**

**Tabla 56 ¿Qué tan bajo o alto se han cumplido las expectativas que tenía con el servicio brindado en los hospitales básicos?**

¿Qué tan bajo o alto se han cumplido las expectativas que tenía con el servicio brindado en los hospitales básicos?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo cumplimiento	6	4,4
Medio bajo cumplimiento	28	20,6
Indiferente	78	57,4
Medio alto cumplimiento	21	15,4
Alto cumplimiento	3	2,2
Total	136	100,0

**Figura 49 ¿Qué tan bajo o alto se han cumplido las expectativas que tenía con el servicio brindado en los hospitales básicos?**

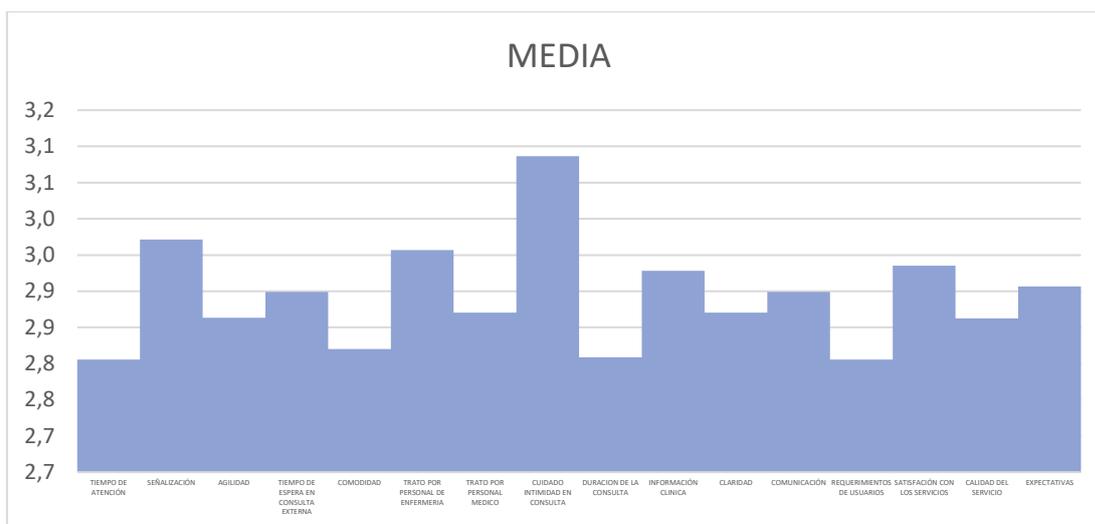
¿Qué tan bajo o alto se han cumplido las expectativas que tenía con el servicio brindado en los hospitales básicos?



**Análisis:** Al consultar sobre si se han cumplido las expectativas que tenía con el servicio brindado en los hospitales básicos, el valor promedio es 2,9. Las expectativas de los usuarios no se han efectuado en ninguno de los aspectos analizados como parte de la calidad en la atención médica.

**Tabla 57 Media de los elementos evaluados a los usuarios**

<b>RESULTADOS GENERALES</b>	
<b>ELEMENTO EVALUADO</b>	<b>MEDIA</b>
Tiempo de atención	2,8
Señalización	3,0
Agilidad	2,9
Tiempo de espera en consulta externa	2,9
Comodidad	2,8
Trato por personal de enfermería	3,0
Trato por personal medico	2,9
Cuidado intimidad en consulta	3,1
Duración de la consulta	2,8
Información clínica	2,9
Claridad	2,9
Comunicación	2,9
Requerimientos de usuarios	2,8
Satisfacción con los servicios	2,9
Calidad del servicio	2,9
Expectativas	2,9

**Figura 50 Media de los elementos evaluados a los usuarios**

**Análisis:** Al analizar los aspectos evaluados a los usuarios, se pueden observar que no cumplen con las expectativas de los usuarios, siendo la señalización, el trato del personal de enfermería y el cuidado de su intimidad los indicadores que tuvieron una ponderación aceptable. Con estos resultados podemos percibir que los usuarios externos no están satisfechos con la prestación de los servicios de salud de los hospitales básicos en cada una de sus especialidades, lo que hace notar la necesidad de reforzar la gestión organizacional que permita fortalecer cada una de las áreas administrativas y de atención a pacientes de los cantones de La Libertad y Salinas.

## DISCUSIÓN

Según menciona González I. (2015), en la salud pública el análisis del clima organizacional, tanto a nivel local como nacional e internacional, es necesario para dar respuesta a la necesidad que tienen las instituciones médicas por identificar todo lo que influye, de manera positiva o negativa, en el rendimiento de las personas a fin de mejorar el ambiente de trabajo en beneficio del servicio de atención que se otorga a los pacientes.

Por lo que, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 60,4% de los entrevistados se muestran indiferentes ante la inquietud de cómo califica el servicio que reciben de los hospitales públicos. Además, solo el 1.4% de los usuarios entrevistados se encuentra muy satisfecho con los servicios recibidos por los hospitales, cabe recalcar que el 64,7% se muestra indiferente.

Los empleados de los hospitales básicos también se muestran indiferentes respecto a cuán adecuados consideran que son los servicios de salud, ya que el 50.9% opina que los servicios brindados son medianamente adecuados conforme los requerimientos de los usuarios; de los cuales el 10.7% refieren que los usuarios se sienten satisfechos con la atención que reciben en sus diferentes necesidades de atención.

## CAPÍTULO IV: PROPUESTA

**Tema:** Plan de mejora de la calidad de los servicios de salud de los hospitales básicos, distrito La Libertad Salinas.

### Prólogo

La presente investigación respondió a la necesidad de mejorar la calidad del servicio de salud de los hospitales básicos, distrito La Libertad Salinas. Cuyo objetivo fue elaborar una propuesta de mejora continua que aporte a optimizar la gestión organizacional y calidad de los servicios de salud de los hospitales. Surge como resultado de la investigación con la información obtenida, misma que permitió establecer fortalezas, debilidades, limitantes, y probables potencialidades de la gestión organizacional. La intención de la propuesta es contribuir al fortalecimiento de la gestión y calidad, que sirva como referente o modelo para futuras investigaciones y para las diferentes áreas de atención al usuario mediante una gestión estratégica que se alinee con las políticas que se establecen el Ministerio de Salud Pública.

La gestión organizacional de los Hospitales Básicos del Distrito La Libertad – Salinas es un tema de mucha importancia. Existen limitados recursos financieros asignados al sistema de salud, infraestructura obsoleta, falta de personal, poco abastecimiento de medicinas e insumos médicos que forman parte de algunos de estos factores que han afectado la calidad de los servicios y la atención que se le da a cada uno de los usuarios.

Si bien en la Constitución Ecuatoriana indica que “La salud es un derecho que garantiza el estado”, a pesar de esto, se conoce que en realidad existe una calidad en los servicios que no es la más óptima. En las organizaciones la calidad es un tema fundamental que permite satisfacer las necesidades y urgencias de los usuarios, con un servicio oportuno y eficiente.

Proponer o implementar un modelo de gestión permitirá que se optimicen los recursos, se integren los procesos, aumente la competitividad y sobre todo y más importante la satisfacción de usuario interno o externo. Cabe recalcar que para desarrollar o aplicar un modelo de mejora continua se debe tener el apoyo y participación de los altos mandos y partes interesadas para mejorar enormemente la calidad de los servicios de la mano de empresas públicas y privadas.

## **Diagnóstico**

De los resultados obtenidos se determinó que existen varios factores negativos dentro de todo lo que concierne el tema de investigación, mismos que a continuación se detallan. Con respecto a la cantidad de recursos en hospitales básicos, este aspecto es uno de los que más preocupa a los usuarios internos, debido a que consideran que los recursos con los que cuentan las unidades médicas son insuficientes para lograr una atención eficiente a los pacientes.

La cantidad de equipos médicos dentro de los hospitales básicos es otro aspecto que preocupa a los profesionales de la salud, por lo que los limitados equipos disponibles afectan la atención eficiente y con calidez hacia los pacientes. Así mismo, el usuario ha podido percibir que el profesional médico no se toma el tiempo necesario para atender los problemas de salud de cada paciente, inclusive que la comunicación brindada es escasa y no satisfactoria. Al analizar los aspectos evaluados a los trabajadores de salud, se pueden observar que únicamente se considera como aspecto positivo a la satisfacción laboral, los demás aspectos son considerados como poco favorables, siendo importante enfocarse en el mejoramiento continuo.

La mayoría de los usuarios consultados opinan que no están satisfechos con los servicios de salud de los hospitales básicos. La ponderación en cuanto a la calidad de los servicios de salud es relativamente baja, siendo el reflejo de los problemas analizados en la investigación. Es por esta razón, será muy necesario y urgente aplicar un plan de mejora que no solo promueva el fortalecimiento, sino el sentido de pertenencia por brindar un mejor servicio de calidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Mejorar la calidad de los servicios de los hospitales básicos del Distrito La Libertad-Salinas, mediante un plan de mejora basado en lineamientos estratégicos de desarrollo organizacional.

### **Objetivos Específicos**

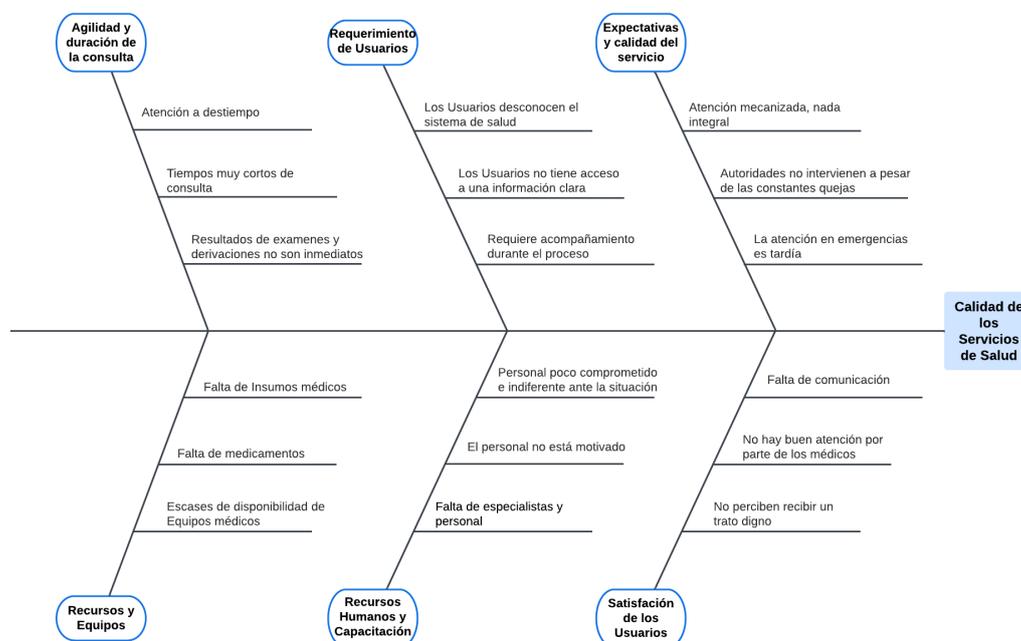
- Establecer estrategias mediante el plan de mejora para brindar un servicio de calidad a los usuarios de los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas.
- Impulsar la innovación de la gestión organizacional y de la calidad de los servicios que brindan los profesionales de la salud.

- Elaborar una herramienta de autoevaluación para detectar la problemática que se evidencia en los procesos de gestión organizacional.

### Propuesta de mejora

Uno de los retos de la salud pública lo constituye la mejora de la calidad de los servicios, por ello los líderes en salud de hoy deben organizar con éxito, métodos que promuevan mejorar los servicios de salud y a la vez satisfacer las complejas necesidades de los usuarios. Se entiende que para cada usuario el término o significado de la calidad para unos represente mejores cuidados o trato digno, mientras que para otros sea la rapidez de la atención, de esta manera se hace complicado lograr el equilibrio de que es calidad para los usuarios y como esta calidad cumple con sus demandas.

Mediante al análisis de los datos obtenidos, los mismos que señalaron las deficiencias que existen en cada una de las variables como: Agilidad del personal, duración de la consulta, requerimientos de usuarios, calidad del servicio, expectativas del usuario, recursos, insumos, equipos, recurso humano, capacitación y satisfacción de los usuarios. Serán de gran ayuda, para determinar cuáles serán las mejores estrategias a aplicar y por ende se muestran el siguiente diagrama de Ishikawa.



Estos resultados permiten que sea necesario realizar el presente plan de mejora como propuesta para lograr un cambio significativo que ayude a mejorar la calidad de los servicios de salud y beneficie a cada uno de los usuarios.

### Estrategias de Mejoras

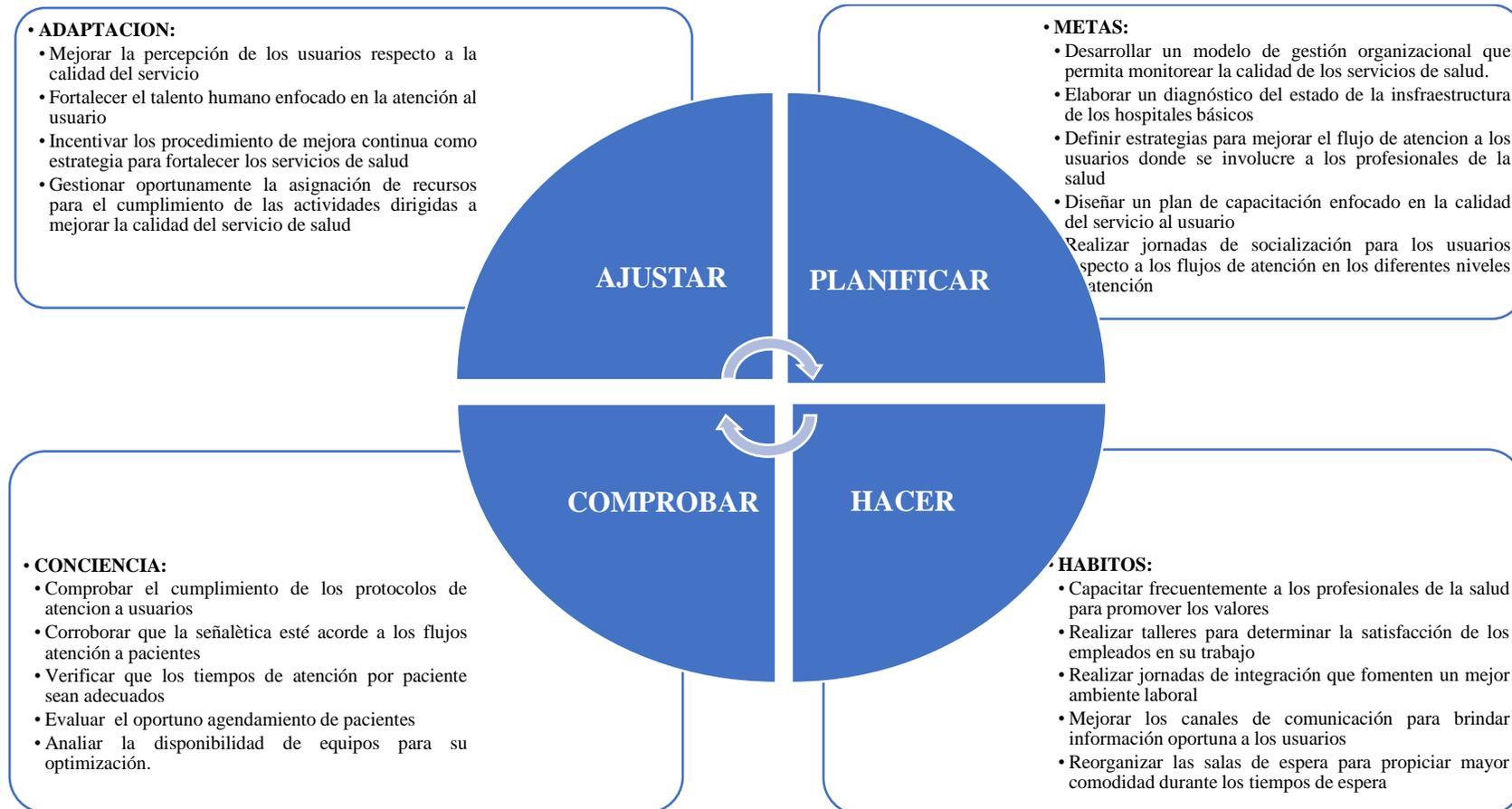
N.	Objetivos Tácticos	Estrategias	Actividades	Meta
1	Establecer estrategias mediante el plan de mejora para brindar un servicio de calidad a los usuarios de los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas.	Fortalecer la importancia de la calidad del servicio de salud.	Brindar información para que los usuarios tengan un fácil acceso a los mecanismos e importancia del sistema de Salud.	Los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas tendrán una atención al usuario más segura y humanizada capaz de brindar un servicio de calidad.
			Incentivar la mejora continua como una estrategia para lograr los resultados deseados en cada uno de los usuarios.	Lograr que los usuarios sean participes del sistema de salud.
2	Impulsar la innovación de la gestión organizacional y de la calidad de los	Identificar las expectativas y necesidades de los usuarios para impulsar un excelente servicio.	Promover un sistema de salud más humanizado que mejore la calidad del servicio brindado.	Las instituciones habrán impulsado a su equipo a alcanzar la mejora significativa de la calidad de los servicios a corto plazo.

	servicios que brindan los profesionales de la salud.		Validar e implementar métodos de mejora de gestión y calidad que impulsen practicas seguras y coordinadas en los profesionales de salud.	Tener resultados positivos y reconocidos por los usuarios del trabajo realizado por el personal médico.
3	Elaborar una herramienta de autoevaluación y monitoreo para detectar la problemática que se evidencia en los procesos de gestión organizacional y calidad.	Conformar un equipo de monitoreo encargado de la supervisión de la calidad de los hospitales.	Implementar un equipo de monitoreo de la calidad del servicio para que realice la respectiva supervisión y seguimiento en los usuarios.	Los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas disponen de un equipo de monitoreo encargado de la calidad de los servicios de salud.
			Realizar seguimiento a la ejecución de las normas y lineamientos como cumplimiento a la calidad de los servicios de salud.	

**Fuente:** Elaboración propia

## Actividades-Acciones

### Estrategia de mejora continua – Método Kaizen (Gonzalez & Moreno, 2018)



Fuente: Elaboración propia

### **Resultados propuestos**

Es importante implementar propuestas estratégicas como un plan de mejora, con la finalidad de fortalecer la gestión organizacional, sobre todo mejorar la calidad del servicio de salud, se debe considerar las carencias del personal médico y demás factores tanto internos como externos, que de alguna u otra manera afectan significativamente al Sistema de salud.

Con estos resultados podemos percibir que los usuarios externos no están satisfechos con la prestación de los servicios de salud de los hospitales básicos en cada una de sus especialidades, lo que hace notar la necesidad de reforzar la gestión organizacional que permita fortalecer cada una de las áreas administrativas y de atención a pacientes de los cantones de La Libertad y Salinas.

Indicadores como los limitados recursos económicos, humanos y de equipamiento médico son los aspectos que el personal hospitalario considera como más preocupantes como parte de la gestión organizacional de sus respectivas unidades hospitalarias, destacando el hecho de que se deben evaluar y reforzar los procesos operativos que permitan mantener una atención médica eficiente y de calidez a pesar de las limitaciones existentes y que denoten la preocupación de las autoridades de las instituciones de salud de mejorar la calidad de sus servicios.

## CONCLUSIONES

Una vez concluida la indagación se procede a dar respuesta a los objetivos planteados al inicio de la investigación, dando a conocer cómo influye la gestión organizacional en la calidad de los servicios de salud que ofertan los hospitales básicos de los cantones La Libertad y Salinas pertenecientes a la Dirección Distrital 24D02 del Ministerio de Salud Pública, así como la percepción que tienen los usuarios internos y externos respecto al cumplimiento de las necesidades de servicios de salud de la ciudadanía, con cuyo análisis se puede contribuir a mejorar la gestión de éstos establecimientos de salud de segundo nivel de atención.

En primer lugar, la fundamentación teórica de la gestión organizacional y la calidad del servicio, permitió establecer la relación existente entre estas dos variables, lo cual permitió tener una visión más clara de los indicadores y dimensiones a tomar en cuenta para el análisis del tema propuesto y su incidencia con el manejo organizativo de los hospitales básicos de La Libertad y Salinas.

A través de fichas de observación se pudo analizar el estado de la infraestructura física de los hospitales básicos de La Libertad y Salinas, determinando que las mismas no están acorde a la densidad poblacional de ambos cantones que acuden diariamente en busca de servicios de salud, afectando de esta manera a la calidad del servicio e incrementando los tiempos de espera en las atenciones médicas de los diferentes servicios brindados en estas casas de salud.

Posteriormente, con los instrumentos de recolección de información se pudo elaborar un diagnóstico de cómo es la gestión organizacional que se está llevando en los establecimientos de salud y el grado de satisfacción de la cartera de servicios en áreas como emergencia, consulta externa y hospitalización, así como la pertinencia en los tiempos de espera para acceder a los mismos y el trato recibido por parte del personal conforme a los estándares para manejo de pacientes.

Se pudo determinar que los usuarios de estos establecimientos de salud consideran que debe agilizarse los procedimientos para gestión, agendamiento y atención de pacientes; sin embargo, esto obedece también a la brecha existente de profesionales de la salud en las

diferentes especialidades médicas de los hospitales básicos de La Libertad y Salinas siendo de vital importancia la evaluación de los recursos humanos y materiales disponibles que permitan reorganizar y fortalecer los servicios de salud que se oferta a los usuarios de dichos establecimientos.

Finalmente, con el análisis de los resultados se pudo definir la relación existente entre las variables objeto de este estudio, destacando que la percepción de la calidad del servicios son percibidas medianamente satisfactorias por parte de los usuarios, concluyendo que se deben analizar aspectos como: recursos materiales, humanos, tecnológicos que permitan mejorar la atención en salud de acuerdo a la demanda de pacientes de cada cantón, incrementando a su vez los indicadores de eficiencia y eficacia que debe ser constante en los establecimientos de salud para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y de los valores por los que se rige la institución.

En vista de los limitados recursos financieros que son asignados para la gestión de los hospitales básicos resulta importante el establecimiento de estrategias de gestión organizacional que permitan propiciar un mejoramiento continuo y sostenible de la calidad de los servicios de salud basados en los recursos disponibles y el fortalecimiento de sus procesos operativos que conlleven a cambiar la percepción que tienen los usuarios de los hospitales básicos de La Libertad y Salinas de la atención proporcionada denotando la preocupación de las autoridades por cambiar esta realidad.

## RECOMENDACIONES

Los establecimientos de salud deben procurar iniciar jornadas de capacitación para reforzar sus conocimientos respecto a los valores y objetivos institucionales, y que esto se vea reflejado en el buen trato al paciente que acude día a día en busca de servicios de salud en las diferentes áreas de servicios hospitalarios disponibles en los cantones La Libertad y Salinas.

Las autoridades del distrito de salud deben realizar un análisis general de los recursos existentes (humanos y de equipos biomédicos), con la finalidad de redistribuir los mismos equiparando en lo posible las necesidades de cada área o especialidad de los establecimientos de salud, priorizando aquellas que tengan relación con la atención directa a pacientes, además de gestionar una mayor asignación de recursos que permitan aminorar la brecha de recursos existente.

El personal técnico del Distrito de Salud en conjunto con los profesionales de la salud de los hospitales básicos debe establecer procedimientos para dar seguimiento al cumplimiento de los protocolos de atención a pacientes, que permitan detectar de manera oportuna nudos críticos que faciliten la reorganización de los flujos de atención que optimicen los tiempos de atención de los usuarios en los diferentes servicios ofertados por dichos establecimientos de salud.

Los hospitales deben conformar equipos de trabajo para el establecimiento de planes y estrategias organizativas enfocadas en mejorar la atención de usuarios que incluya capacitaciones y talleres, así como métodos que permitan medir la satisfacción de los pacientes cuyos resultados proporcionarán la información necesaria para reforzar los procesos operativos institucionales y mejorar los canales de comunicación.

La Dirección Distrital de Salud debe iniciar gestiones con los gobiernos autónomos descentralizados locales para, a través de convenios interinstitucionales, dotar de equipos médicos, mejorar la infraestructura actual y demás necesidades emergentes institucionales que compensen la limitada asignación financiera recibida de parte del presupuesto general del estado del gobierno central.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo Torres, A. R. (2018). Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro.
- Arnoletto, Eduardo Jorge. La gestión organizacional en la administración pública - 1ª ed. - Córdoba : Universidad Católica de Córdoba, 2005. ISBN 987-1203-24-1 Administración Pública I.
- Cervantes, G., & Conclusiones, R. (n.d.). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes Teamwork and its effect on customer service quality. Revistaespacios.com. Retrieved May 24, 2023, from <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chamorro, S., & Fabián, L. (2022). Gestión organizacional y su incidencia en el servicio al cliente del Banco Internacional de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Dirección de Posgrado. Maestría en Dirección de Empresas.
- Coromoto, A., Romero, R., & P., P. (2017). Validación por expertos de un instrumento para la identificación de Habilidades y Competencias de un profesional en el área de Logística. Culcyt, 1-12.
- Espíritu Martínez, A. P., & Castro Llaja, L. (2020). Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. Conrado, 16(76), 157–168. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000500157](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500157)

- Faya Ascencio, M. E., & Faya Ascencio, M. A. (2017). Gestión organizacional y calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017. Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo
- González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31(134), 8-19.
- González, A. & Moreno, G. (2018). Poder Kaizen: El método preferido de mejora continua para maximizar los resultados de toda organización garantizado.
- Gutiérrez Yactayo, A. N (2017). Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María. Universidad Nacional Agraria La Molina.
- Macías, S. R. M., & Vélez, E. M. R. (2021). Análisis de la gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 3-25.
- Martí-Noguera, J. J. (2020). Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 394-401.
- Mateu, E., & Casal, J. (2003). Tamaño de la muestra. *Rev Epidemiol Med Prev*, 1(4), 8-14.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181–209. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)

- Narvaez, M. (2022, July 14). Gestión organizacional: Qué es, funciones y estilos. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/gestion-organizacional/>
- Narváez, M., Gutiérrez, C., & Senior, A. (2011). Gestión organizacional. Una aproximación a su estudio desde el paradigma de la complejidad. *Revista venezolana de análisis de coyuntura*, 17(2), 27-48.
- Rincón, R. D. (2012). Los indicadores de gestión organizacional: una guía para su definición. *Revista Universidad EAFIT*, 34(111), 43–59. Recuperado a partir de <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1104>.
- Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F., & de Fernández, T. Á. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48.
- Rodríguez Martínez, M. (2017). *Gestión organizacional*. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Salamanca, Y. T., Río Cortina, A. D., & Ríos, D. G. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*, 5(11), 70–77. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70021-7](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70021-7)
- Salazar, C. A. M., Galvis, O. D. J. M., & Soto, E. M. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Alpha Editorial.
- Sánchez Bañuelos, M. N. (2017). Aportes teóricos a la gestión organizacional: la evolución en la visión de la organización. *Ciencias Administrativas*, 5.

Shiguango Grefa, M. M. (2014). Análisis de un modelo de gestión organizacional para la nacionalidad kichwa de la región amazónica, representada por la CONFENIAE, para su desarrollo social y económico en el periodo 2013 al 2018 (Master's thesis). Universidad Politécnica Salesiana.

Velasco, M. L. Y. P., & Martínez, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Licenciatura en Ciencias Empresariales, 1-14.

## ANEXOS

## ANEXO1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA - TRABAJO DE TITULACIÓN. MAP - IPG.										
Tema	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Definición	Indicadores	Metodología		
GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LOS HOSPITALES BÁSICOS, DISTRITO LA LIBERTAD SALINAS	¿Cómo incide la disponibilidad de recursos para la gestión organizacional en la calidad de los servicios de salud de los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas?	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis Alternativa:</b> La gestión operacional influye en la calidad de los servicios de salud que brindan los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas	Gestión Organizacional	Desarrollo humano	Capacidad de cada colaborador de considerar el control como inherente e intrínseco a sus responsabilidades, acciones, decisiones, tareas y actuaciones	Desarrollo humano social	<b>Enfoque:</b> Mixto: cuantitativo y cualitativo		
							Desarrollo contextual			
							Desarrollo humano físico corporal			
							Desarrollo humano emocional			
		Desarrollo humano cognitivo-intelectual								
		Condiciones laborales	Conjunto de variables encaminadas a generar; calidad en la labor, seguridad, salud y	Determinar si la gestión organizacional influye en la calidad de los servicios de salud que brindan los	<b>Hipótesis</b>					Diseños de área de trabajo
										Diseños de puestos de trabajo
										Evolución en las experiencias
Indicadores de producción										

		hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas	<p><b>Nula:</b> La gestión operacion al no influye en la calidad de los servicios de salud que brindan los hospitales básicos del distrito La Libertad-Salinas</p>		bienestar para el trabajador	Trabajo en equipo:		
				<p><b>Productividad</b></p>	Relación entre cantidad de productos obtenida y recursos utilizados para obtenerla	<p>Análisis de planta de producción</p> <p>Análisis de equipos productivos</p> <p>Optimización de puntos de ventas</p>	<p><b>Alcance:</b> Investigación descriptiva</p>	
					<p><b>Fiabilidad</b></p>	habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa		La empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios
	<b>Sistematización del problema</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<p><b>Calidad de los servicios</b></p>				<p><b>Población:</b> <b>Muestra :</b></p>	
	1. ¿Cómo influye la gestión organizacion al en los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas?	Elaborar un diagnóstico de la gestión organizacional de los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas			<p><b>Sensibilidad</b></p>	Disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado		Atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
	2. ¿Cómo se gestiona y organiza la atención a los usuarios en los	Analizar cómo se gestiona la organización para la atención a los usuarios de los hospitales			<p><b>Seguridad</b></p>	Habilidad para inspirar credibilidad y confianza.		Conocimiento y atención de los empleados

	hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas?	básicos del distrito La Libertad Salinas						
	3. ¿Qué estrategias de gestión de gestión organizacion al deben adoptar los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas para mejorar la calidad del servicio?	Establecer qué estrategias de gestión organizacional deben adoptarse para brindar un servicio de calidad a los usuarios de los hospitales básicos del distrito La Libertad Salinas			Empatía	Servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente	Nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes	<b>Instrumentos:</b> Cuestionario
				Elementos tangibles	Infraestructura	Apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.		

**Fuente:** Elaboración Propia



<b>DESARROLLO DEL PROYECTO</b>	Dialogo del caso de estudio y recomendaciones para el ajuste del anteproyecto.																		
	Presentación de los resultados obtenidos de la ficha de observación																		
	Modulo: Taller de Trabajo de Titulación (06,07 / 13,14 y 20, 21 mayo 2023)																		
	Presentación del Capítulo I																		
	Presentación de los instrumentos de recopilación de información																		
	Presentación de los resultados de la prueba piloto																		
	Presentación del Capítulo II y III																		
	Presentación de las observaciones y guía para la propuesta																		
	Revisión del documento completo																		
<b>PROYECTO FINAL</b>	Presentación del trabajo final																		
	Entrega de los Trabajos de Titulación a la Coordinación de la Maestría																		

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuestionario # 

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**

Buenos días/tardes, mi nombre es Christian Fabian Tomalá Reyes y soy maestrando de la UPSE, estoy conversando con personas como usted sobre importantes temas, la información que usted nos brinde es confidencial, de carácter académico y será utilizada con fines estadísticos en el trabajo de investigación y de titulación del autor, desde ya agradezco su amable atención.

**Bloque 1 datos de clasificación de encuesta a colaboradores**

LUGAR DE RESIDENCIA		DIRECCIÓN DEL DOMICILIO		GÉNERO		DISCAPACIDAD		DESCRIPCIÓN DE DISCAPACIDAD	
LA LIBERTAD	1	BARRIO		HOMBRE	1	SÍ	1		
SALINAS	2	Ciudadela		MUJER	2	NO	2		
SANTA ELENA	3			EDAD					
OTRO (CUAL?)	4			AÑOS					

LUGAR DE TRABAJO		DESCRIPCIÓN DEL CARGO		ESTADO CIVIL		ÚLTIMO AÑO DE ESTUDIOS		COMPLETO	INCOMPLETO
LA LIBERTAD	1			SOLTERO/A	1	PRIMARIA	1		
SALINAS	2			CASADO/A	2	BACHILLER	2		
				DIVORCIADO/A	3	TERCER NIVEL	3		
				VIUDO/A	4	POSGRADO	4		
				UNIÓN LIBRE	5	NINGUNO	5		

**Bloque 2: Preguntas a colaboradores**

En su opinión ¿Cuán preocupados están los hospitales básicos por brindar un buen servicio a los usuarios de los hospitales?	Nada preocupados					1	2	3	4	5	Muy preocupados
En su opinión ¿Cuán extremadas son las medidas de prevención y control en las instalaciones de los hospitales para precautelar los riesgos?	Poco extremadas					1	2	3	4	5	Muy extremadas
De manera general ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de los recursos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente?	Limitada cantidad de recursos					1	2	3	4	5	Suficiente cantidad de recursos
En cuanto a equipos ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de equipos con que cuentan los hospitales básicos para realizar el trabajo de forma eficiente?	Limitada cantidad de equipos					1	2	3	4	5	Suficiente cantidad de equipos
En su opinión ¿Qué tan enfocados en los procesos operativos para dar servicios de salud están los hospitales básicos?	Nada enfocados					1	2	3	4	5	Muy enfocados
En cuanto a recursos humanos ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad del recurso humano de los hospitales básicos para atender los requerimientos de los usuarios de forma efectiva?	Limitada cantidad de recurso humano					1	2	3	4	5	Suficiente cantidad de recurso humano
En su opinión: ¿Con qué frecuencia se promueve los valores institucionales hacia el servicio a los usuarios?	Nunca					1	2	3	4	5	Muy frecuentemente
En su opinión: ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?	Muy insatisfecho					1	2	3	4	5	Muy satisfecho
De manera general: ¿Cuán adecuado cree usted que es el ambiente de trabajo en las unidades hospitalarias de La Libertad y/o Salinas?, marque con una X en espacio disponible	Nada adecuado					1	2	3	4	5	Muy adecuado
En cuanto a la capacitación al personal: ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación: Los hospitales básicos brindan capacitación al personal para brindar un servicio de calidad a los usuarios, marque con una X en espacio disponible	Totalmente en desacuerdo					1	2	3	4	5	Totalmente de acuerdo
En cuanto a los servicios brindados: ¿Cuán adecuado cree usted son los servicios que el hospital básico de La Libertad y/o Salinas brinda a los usuarios?, marque con una X un espacio disponible	Nada adecuada					1	2	3	4	5	Muy adecuada
Considerando su experiencia, ¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan los hospitales básicos de La Libertad y/o Salinas?, marque con una X un espacio disponible	Muy insatisfechos					1	2	3	4	5	Muy satisfechos

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



Cuestionario # 

--	--	--

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**

Buenos días/tardes, mi nombre es Christian Fabian Tomalá Reyes y soy maestrando de la UPSE, estoy conversando con personas como usted sobre importantes temas, la información que usted nos brinde es confidencial, de carácter académico y será utilizada con fines estadísticos en el trabajo de investigación y de titulación del autor, desde ya agradezco su amable atención.

**Bloque 1 datos de clasificación de encuesta a usuarios**

<b>LUGAR DE RESIDENCIA</b>		<b>DIRECCIÓN DEL DOMICILIO</b>		<b>GÉNERO</b>		<b>DISCAPACIDAD</b>		<b>DESCRIPCIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	
LA LIBERTAD	1	BARIO		HOMBRE	1	SI	1		
SALINAS	2	JUDICIAL		MUJER	2	NO	2		
SANTA ELENA	3								
OTRO ¿CUÁL?	4								
				<b>EDAD</b>					
				AÑOS					
<b>LUGAR DE TRABAJO</b>		<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>		<b>ESTADO CIVIL</b>		<b>ULTIMO AÑO DE ESTUDIOS</b>		<b>COMPLETO</b>	<b>INCOMPLETO</b>
LA LIBERTAD	1			SOLTERO/A	1	PRIMARIA	1		
SALINAS	2			CASADO/A	2	BACHILLER	2		
				DIVORCIADO/A	3	TERCER NIVEL	3		
				VUOLVO/A	4	POSGRADO	4		
				UNIÓN LIBRE	5	NINGUNO	5		

**Bloque 2: Preguntas a usuarios**

Basado en su experiencia: ¿Qué tan adecuado considera el tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta?							
Nada adecuado		1	2	3	4	5	Muy adecuado
En su opinión: ¿Qué tan adecuadas para los usuarios son las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital?							
Nada adecuado		1	2	3	4	5	Muy adecuado
En base a su experiencia: ¿Qué tan ágiles son/fueron los trámites que tuvo que hacer en Admisión?							
Nada ágiles		1	2	3	4	5	Muy ágiles
En base a su experiencia: ¿Qué tan oportuno es el tiempo de espera en consulta externa de los hospitales básicos?							
Nada oportuno		1	2	3	4	5	Muy oportuno
En su opinión: ¿Qué tan cómodo considera Ud. la sala de espera para los usuarios?							
Nada cómodo		1	2	3	4	5	Muy cómodo
En su opinión: ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal de enfermería?							
Mal trato		1	2	3	4	5	Excelente trato
En su opinión: ¿Cómo califica Ud. el trato por parte del personal médico?							
Mal trato		1	2	3	4	5	Excelente trato
Bajo su experiencia, ¿Qué tan adecuado considera Ud. el cuidado de su intimidad durante la consulta?							
Nada adecuado		1	2	3	4	5	Muy adecuado
En base a su experiencia: ¿Qué tan adecuado considera Ud. la duración de la consulta?							
Nada adecuada		1	2	3	4	5	Muy adecuada
En su opinión: ¿Qué tan oportuna considera Ud. la información clínica recibida sobre su problema de salud?							
Nada oportuna		1	2	3	4	5	Muy oportuna
En cuanto a la información: ¿Cómo califica la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas de su situación médica?							
Nada claro		1	2	3	4	5	Muy claro
En cuanto a la comunicación: ¿Qué tan oportuna considera Ud. la comunicación que los hospitales básicos brindan a los usuarios?							
Nada oportuna		1	2	3	4	5	Muy oportuna
En su opinión: ¿Qué tan oportuna considera Ud. la importancia que los hospitales básicos dan a los requerimientos de los usuarios (llamadas, mensajes de texto, correo electrónico)?							
Nada oportuna		1	2	3	4	5	Muy oportuna
Considerando su experiencia, ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con los servicios recibidos por el hospital?							
Muy insatisfecho		1	2	3	4	5	Muy satisfecho
De acuerdo con su experiencia ¿cómo calificara la calidad del servicio en los hospitales básicos?							
Baja calidad		1	2	3	4	5	Alta calidad
Según su experiencia ¿Qué tan bajo o alto se han cumplido las expectativas que tenía con el servicio brindado en los hospitales básicos?							
		1	2	3	4	5	

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**