



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

TÍTULO

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SALUD
DEL CANTÓN SANTA ELENA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

AUTOR

Odont. Luis Bryan Ramos Pilco

TUTOR

Econ. William Alberto Caiche Rosales, Mgtr.

Santa Elena - Ecuador

2024

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SALUD DEL CANTÓN SANTA ELENA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

AUTOR

Odont. Luis Bryan Ramos Pilco

TUTOR

Econ. William Alberto Caiche Rosales, Mgtr.

Santa Elena – Ecuador

2024

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación va dedicado a mis padres quienes con esfuerzo y perseverancia lograron empujarme cada día con la finalidad de alcanzar cada una de mis metas y de esta forma forjarme un futuro alentador y para enfrentar los distintos retos que se presentarán a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por acogerme durante los años de formación y crecimiento como profesional digno de la institución. De igual forma a mi tutor guía quien gracias a sus conocimientos brindó sus conocimientos para el desarrollo y culminación de este trabajo investigativo. Y para culminar a las personas del público muestral que brindaron su colaboración y tiempo de forma desinteresada en la aplicación de las distintas técnicas de investigación necesarias para la recolección de los datos requeridos para este estudio.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

En mi calidad de Tutor del Informe de Investigación, **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SALUD DEL CANTÓN SANTA ELENA”**, bajo la modalidad de titulación informe final de investigación, elaborado por el maestrante Luis Bryan Ramos Pilco, egresado de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERCERA COHORTE**, de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, previo a la obtención del Título de Magíster **EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERCER COHORTE**, 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,



Firmado electrónicamente por:
**WILLIAM ALBERTO
CAICHE ROSALES**

Econ. William Alberto Caiche Rosales, Mgtr.

TUTOR

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

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Informe de Investigación titulado “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SALUD DEL CANTÓN SANTA ELENA**”, del Odont. Luis Bryan Ramos Pilco, egresado del programa de 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 una vez analizado Anti-plagio Compilatio, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente Informe de Investigación ejecutado, se encuentra con el 3% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.



Atentamente,



Econ. William Alberto Caiche Rosales, Mgtr.

TUTOR

TRIBUNAL DE GRADO

Mgtr. Paola Pucha Medina

**COORDINADORA DEL
PROGRAMA**



Firmado electrónicamente por:
GLADYS MARIA VELEZ
GARCIA

Mgtr. José Tomalá Uribe

DOCENTE ESPECIALISTA 1



Firmado electrónicamente por:
WILLIAM ALBERTO
CAICHE ROSALES

Mgtr. Gladys Vélez García

DOCENTE ESPECIALISTA 2

Mgtr. William Caiche Rosales

DOCENTE TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación titulado “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SALUD DEL CANTÓN SANTA ELENA**” y elaborado por el ODONT. **LUIS BRYAN RAMOS PILCO**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa agropecuaria.

La Libertad, 26 de enero de 2024.



Firmado electrónicamente por:
**LUIS BRYAN RAMOS
PILCO**

Odont. Luis Bryan Ramos Pilco

C.I. 2400049660

AUTOR

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".



Firmado electrónicamente por:
**LUIS BRYAN RAMOS
PILCO**

Odont. Luis Bryan Ramos Pilco

C.I. 2400049660

AUTOR

ÍNDICE

Título.....	I
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Certificación del tutor	v
Tribunal de grado.....	vii
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	viii
Transferencia de derechos autorales.	viii
Índice de tabla.....	xii
Lista de ilustraciones y figuras	xiv
Resumen	xvi
Abstract	xvi
INTRODUCCIÓN	1
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	2
<i>Formulación Del Problema.....</i>	<i>3</i>
<i>Sistematización del problema</i>	<i>3</i>
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	3
JUSTIFICACIÓN PRACTICA	3
OBJETIVOS	4
<i>Objetivo General.....</i>	<i>4</i>
<i>Objetivos Específicos:.....</i>	<i>4</i>
HIPOTESIS.....	4
<i>Hipótesis alternativa.....</i>	<i>4</i>
<i>Hipótesis nula</i>	<i>4</i>
CAPÍTULO 1. MARCO REFERENCIAL O TEÓRICO	5
1.1 <i>Antecedentes Investigativos</i>	<i>5</i>

1.2	<i>Bases teóricas o conceptuales</i>	7
1.3	<i>Normativas Vigentes</i>	8
1.4	<i>Gestión Administrativa</i>	9
1.4.1	Planeación	11
1.4.2	Organización	12
1.4.3	Dirección.....	14
1.5	<i>Calidad del Servicio</i>	15
1.5.1	Entorno de trabajo (físico) del personal de salud	17
1.5.2	Personal necesario para atenciones medicas	18
1.5.3	Disponibilidad de medicamentos e insumos médicos.....	19
1.5.4	Adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud.....	20
1.5.5	Satisfacción de usuarios externos en la atención médica.....	20
CAPÍTULO 2. MARCO METODOLOGICO		22
2.1	<i>Tipos de investigación</i>	22
2.1.1	Enfoque de Investigación	22
2.1.2	Población y muestra	23
2.1.3	Población.....	23
2.2	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i>	24
2.2.1	Técnicas.....	24
2.2.2	Instrumentos	24
2.2.3	Métodos de análisis de datos.....	26
2.2.4	Aspectos éticos.....	26
CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN		27
3.1	<i>Análisis de los resultados</i>	27
3.2	<i>Discusión de los resultados</i>	63
3.2.1	Variable Gestión Administrativa.....	64
3.2.2	Variable Calidad del servicio	65
CAPÍTULO 4. PROPUESTA		67
4.1	<i>Introducción</i>	67

4.2	<i>Desarrollo de la propuesta</i>	68
4.2.1	<i>Diagnóstico</i>	68
4.2.2	<i>Objetivos de la propuesta</i>	70
4.2.3	<i>Estrategias</i>	70
4.2.4	<i>Acciones – plan de acción de estrategias</i>	74
4.2.5	<i>Resultados</i>	78
4.3	<i>Conclusión</i>	79
4.4	<i>Recomendaciones</i>	80
	CONCLUSIONES	81
	RECOMENDACIONES	84
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
	ANEXOS	95
	<i>Anexo 1. Fichas de Encuestas</i>	95
	<i>Anexo 2. Consolidado</i>	101
	<i>Anexo 3. Árbol de problemas</i>	103
	<i>Anexo 4. Matriz de Operacionalización de Variables</i>	104
	<i>Anexo 5. Matriz de Consistencia</i>	106
	<i>Anexo 6. Cuestionario para entrevista</i>	110
	<i>Anexo 7. Análisis de la Entrevista</i>	113
	<i>Anexo 8. Cuestionario de encuesta a colaboradores</i>	115
	<i>Anexo 9. Cuestionario de encuesta a usuarios</i>	117

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. <i>Principios de la organización.....</i>	13
Tabla 2. <i>Dimensiones de la calidad del servicio del modelo ServQual</i>	16
Tabla 3. <i>Población.....</i>	23
Tabla 4. <i>En su opinión. ¿Cuán preocupados se encuentran por brindar un buen servicio a los usuarios del centro de salud?</i>	27
Tabla 5. <i>En su opinión. ¿Cuán extremadas son las medidas de prevención y control en las instalaciones del centro de salud para precautelar los riesgos?</i>	28
Tabla 6. <i>De manera general. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de los recursos con que posee el centro de salud para realizar el trabajo de manera eficiente?.....</i>	29
Tabla 7. <i>En cuanto a equipos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de equipos con que posee el centro de salud para realizar el trabajo de forma eficiente?</i>	30
Tabla 8. <i>En su opinión. ¿Qué tan enfocados en los procesos operativos para dar servicios de salud está el centro de salud?.....</i>	31
Tabla 9. <i>En cuanto a recursos humanos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad del recurso humano del centro de salud para atender los requerimientos de los usuarios de forma efectiva?</i>	32
Tabla 10. <i>En su opinión. ¿Con qué frecuencia se promueven los valores institucionales hacia la calidad del servicio que reciben los usuarios?</i>	33
Tabla 11. <i>En su opinión. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?.....</i>	34
Tabla 12. <i>De manera general. ¿Cuán adecuado cree usted que es el ambiente de trabajo en el centro de salud?</i>	35
Tabla 13. <i>En cuanto a la capacitación al personal. ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación? El centro de salud brinda capacitación al personal referente al sistema de servicio de calidad que reciben los usuarios.....</i>	36
Tabla 14. <i>En cuanto a los servicios brindados. ¿Cuán adecuado cree usted que son los servicios que el centro de salud brinda a los usuarios?.....</i>	38
Tabla 15. <i>Considerando su experiencia. ¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan el centro de salud?.....</i>	39
Tabla 16. <i>Resultados Generales de la Variable Gestión Administrativa</i>	40
Tabla 17. <i>¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad del servicio recibido en el centro médico?</i>	42
Tabla 18. <i>¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada por el servidor(a) con respecto al agendamiento de citas médicas?.....</i>	43

Tabla 19. <i>¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de recibir las medicinas de acuerdo a su tratamiento médico?</i>	44
Tabla 20. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción por la atención recibida por el médico?</i>	45
Tabla 21. <i>¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido en la cita médica?</i>	46
Tabla 22. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción recibida por el personal de admisión?</i>	48
Tabla 23. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las indicaciones dadas por el médico de acuerdo a su tratamiento?</i>	49
Tabla 24. <i>¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo a la orientación que le dio el médico respecto a los cuidados de salud a seguir en el hogar?</i>	50
Tabla 25. <i>¿Cuál es su grado de satisfacción de las charlas recibidas mientras esperaba ser atendido?</i>	51
Tabla 26. <i>¿Cuán satisfecho con el grado de preparación o conocimiento demostrado por los médicos?</i>	52
Tabla 27. <i>¿Cuán satisfecho está usted con el examen físico realizado por el médico de acuerdo a dolencia o área afectada?</i>	53
Tabla 28. <i>¿Cuán satisfecho está usted con el tiempo que duró su consulta de acuerdo al malestar que presenta?</i>	54
Tabla 29. <i>¿Cuán satisfecho está usted con las señalizaciones y carteles para orientarse?</i>	55
Tabla 30. <i>¿Cuán satisfecho está usted con la comodidad del consultorio?</i>	56
Tabla 31. <i>En general ¿Cuan satisfecho está usted con la gestión por el servicio en esta unidad operativa?</i>	57
Tabla 32. <i>¿Qué alternativa o ideas nos puede proponer para mejorar la calidad en la atención médica?</i>	58
Tabla 33. <i>¿Qué alternativa o ideas nos puede proponer para mejorar la calidad en la atención médica?</i>	59
Tabla 34. <i>Correlaciones entre la Gestión Administrativa y la Gestión de los servicios al público</i>	62

LISTA DE ILUSTRACIONES Y FIGURAS

Figura 1. <i>Etapas de los procesos de gestión administrativa</i>	10
Figura 2. <i>Relación de la planeación y el control</i>	11
Figura 3. <i>Modelo dinámico del proceso de formación de la estrategia</i>	15
Figura 4. <i>Cinco (5) claves para crear entornos de trabajo saludables</i>	18
Figura 5. <i>Marco para el análisis del acceso propuesto por Aday y Andersen</i>	21
Figura 6. <i>En su opinión. ¿Cuán preocupados se encuentran por brindar un buen servicio a los usuarios del centro de salud?</i>	27
Figura 7. <i>En su opinión. ¿Cuán extremadas son las medidas de prevención y control en las instalaciones del centro de salud para precautelar los riesgos?</i>	28
Figura 8. <i>De manera general. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de los recursos con que posee el centro de salud para realizar el trabajo de manera eficiente?</i>	29
Figura 9. <i>En cuanto a equipos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de equipos con que posee el centro de salud para realizar el trabajo de forma eficiente?</i>	30
Figura 10. <i>En su opinión. ¿Qué tan enfocados en los procesos operativos para dar servicios de salud está el centro de salud?</i>	31
Figura 11. <i>En cuanto a recursos humanos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad del recurso humano del centro de salud para atender los requerimientos de los usuarios de forma efectiva?</i>	32
Figura 12. <i>En su opinión. ¿Con qué frecuencia se promueven los valores institucionales hacia la calidad del servicio que reciben los usuarios?</i>	33
Figura 13. <i>En su opinión. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?</i>	35
Figura 14. <i>De manera general. ¿Cuán adecuado cree usted que es el ambiente de trabajo en el centro de salud?</i>	36
Figura 15. <i>En cuanto a la capacitación al personal. ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación? El centro de salud brinda capacitación al personal referente al sistema de servicio de calidad que reciben los usuarios</i>	37
Figura 16. <i>En cuanto a los servicios brindados. ¿Cuán adecuado cree usted que son los servicios que el centro de salud brinda a los usuarios?</i>	38
Figura 17. <i>Considerando su experiencia. ¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan el centro de salud?</i>	39
Figura 18. <i>Resultados Generales de la Variable Gestión Administrativa</i>	40

Figura 19. <i>¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad del servicio recibido en el centro médico?</i>	42
Figura 20. <i>¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada por el servidor(a) con respecto al agendamiento de citas médicas?</i>	44
Figura 21. <i>¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de recibir las medicinas de acuerdo a su tratamiento médico?</i>	45
Figura 22. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción por la atención recibida por el médico?.....</i>	46
Figura 23. <i>¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido en la cita médica?</i>	47
Figura 24. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción recibida por el personal de admisión?</i>	48
Figura 25. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las indicaciones dadas por el médico de acuerdo a su tratamiento?</i>	49
Figura 26. <i>¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo a la orientación que le dio el médico respecto a los cuidados de salud a seguir en el hogar?</i>	50
Figura 27. <i>¿Cuál es su grado de satisfacción de las charlas recibidas mientras esperaba ser atendido?</i>	51
Figura 28. <i>¿Cuán satisfecho con el grado de preparación o conocimiento demostrado por los médicos?</i>	52
Figura 29. <i>¿Cuán satisfecho está usted con el examen físico realizado por el médico de acuerdo a dolencia o área afectada?</i>	53
Figura 30. <i>¿Cuán satisfecho está usted con el tiempo que duró su consulta de acuerdo al malestar que presenta?</i>	54
Figura 31. <i>¿Cuán satisfecho está usted con las señalizaciones y carteles para orientarse?</i>	55
Figura 32. <i>¿Cuán satisfecho está usted con la comodidad del consultorio?</i>	56
Figura 33. <i>En general ¿Cuan satisfecho está usted con la gestión por el servicio en esta unidad operativa?</i>	57
Figura 34. <i>¿Qué alternativa o ideas nos puede proponer para mejorar la calidad en la atención médica?</i>	58
Figura 35. <i>¿Qué alternativa o ideas nos puede proponer para mejorar la calidad en la atención médica?</i>	60

RESUMEN

La presente investigación nominada “La gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio de los usuarios de los centros de salud del cantón Santa Elena”, tiene como objetivo: Establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena. La investigación plantea la hipótesis alternativa: existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena e hipótesis nula: no existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena. La población de estudio corresponde a 580, obteniendo una muestra de 35 personas.

El estudio es de campo con enfoque cualitativo y cuantitativo, se desarrolló la técnica de la encuesta y entrevista se validaron dos cuestionarios con respuestas de escala ordinal, para el procesamiento de la información se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Del procedimiento estadístico concluye que la función a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman existe un nivel de correlación positiva perfecta de la variable Gestión Administrativa con un coeficiente de 1,00, y un nivel de correlación negativa alta de la variable Calidad de Servicio con un coeficiente de -0,718. Lo que genera que las dos variables están asociadas en sentido inverso, con un nivel de significancia bilateral inferior a 0,05, validando la información propuesta por el documento

Palabras claves: gestión, administrativa, calidad, servicio y usuarios.

ABSTRACT

The present nominated research “Administrative management and its effect on the quality of the service of users of the health centers of the Santa Elena canton”, aims to: Establish the influence of administrative management on the quality of the health service they receive. users of the Health Centers of the Santa Elena canton. The research proposed the alternative hypothesis: there is influence between administrative management and the quality of the health service received by users of the Health Centers of the Santa Elena canton and null hypothesis: there is no influence between administrative management and the quality of the health service. health received by users of the Health Centers of the Santa Elena canton. The study population corresponds to 580, obtaining a sample of 35 people. The study is a field study with a qualitative and quantitative approach, the survey and interview technique were developed, two questionnaires were validated with ordinal scale responses, descriptive and inferential statistics were used to process the information. From the statistical procedure, it is concluded that the function of Spearman's non-parametric Rho test exists a level of perfect positive correlation of the Administrative Management variable with a coefficient of 1.00, and a level of high negative correlation of the Quality of Service variable with a coefficient of -0.718. Which means that the two variables are associated in the opposite direction, with a bilateral significance level of less than 0.05, validating the information proposed by the document.

Keywords: management, administrative, quality, service and users.

INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de la salud hace referencia que los centros hospitalarios son los organismos más onerosos del sistema público y privado (OMS, 2017). La gestión administrativa dentro del sector de la salud afronta grandes retos, con mayor aporte en la actualidad dentro de los elementos internos y externos tienen procesos que inciden considerablemente en la prestación de los servicios y funcionamiento hospitalarios. Respecto a la satisfacción del usuario para Messarina (2018) expresa que dentro del sistema de salud es indispensable el manejo de indicadores para mejorar procesos, el mismo que se produce al realizar una evaluación de la calidad del servicio con las opiniones y perspectivas del paciente, estos elementos pueden ser: la organización, las necesidades personales, los valores morales, la cultura y las expectativas.

La gestión administrativa también comprende la capacidad del proceso organizativo para alcanzar, definir, evaluar objetivos y tareas, según Sanín & Baldomero (2015) en una entidad relacionada a la salud este elemento representa el alcance de los ejecutivos y las decisiones correctamente ejecutadas, y a su vez de esto dependerá el cumplimiento de la planificación estratégica, no obstante, una dirección segura, está determinada, en gran medida por la ejecución del buen manejo de recursos económicos, humanos y sociales, que deben ser orientados por una excelente administración.

El fenómeno de la globalización las distintas organizaciones se enfrentan a una constante tormenta de cambios en donde las instituciones de países de primer mundo son las que lideran los estándares de calidad del servicio. Para Rojas-Martínez et. al (2020) en la actualidad las organizaciones han logrado vincularse a esta nueva etapa cargada de variables desconocidas y que las impulsan a una búsqueda constante de una calidad de servicio equiparable o superior a sus competidores.

El desarrollo de esta investigación permite abordar los indicadores a mejorar la calidad del servicio que reciben los usuarios que recibe atención medica como: entorno de trabajo (físico) del personal de salud, personal necesario para atenciones médicas, disponibilidad de medicamentos e insumos médicos, adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud y satisfacción de usuarios externos en la atención médica.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Según González (2021) el Ministerio de Salud Pública durante el periodo 2019 hasta el 2021, el sistema de salud pública del Ecuador ha sido la cartera de Estado más deficiente debido al manejo de la pandemia Covid-19, el mismo que por decreto presidencial fue uno de los principales frentes para gestionar durante la Emergencia Sanitaria Nacional. Al cierre de este proceso, en el caso de la salud pública de Santa Elena, fue declarado dentro las provincias que presentaban problemas de abastecimiento considerando que, los hospitales públicos del país disponen del 52% de medicamentos y del 65% de insumos que necesitan para operar de manera óptima, según un informe elaborado por el Ministerio de Salud (Espinoza C. , 2021)

Actualmente en el cantón Santa Elena en los hospitales públicos existen afluencias de ciudadanos que concurren a dichas unidades para ser atendidos ya sea por emergencia, hospitalización o citas médicas, la mayor dificultad que se evidencia después de la declaratoria de emergencia en los hospitales públicos del cantón, el Ministerio de Salud Pública reconoció que los resultados son alarmantes, siendo el indicador que refleja la crisis de escasez de medicinas e insumos González (2021). Bajo este contexto es indispensable evaluar el estado del servicio del sistema de salud en los centros con mayor amplitud de cobertura como son los Subcentros de salud: Santa Elena, San José de Ancón, Ballenita, Manglaralto, Colonche y Manantial de Guangala, para ello se ha realizado la técnica de la observación donde se evidencia la situación problema radica en la deficiente calidad del servicio de la salud pública, teniendo como causas principales la falta del personal de salud para atenciones medicadas y la falta de disponibilidad de medicamentos e insumos médicos, esto ocasiona que no exista disponibilidad de atención médica oportuna y que concurren complicaciones en la salud de los pacientes por falta de medicamentos.

Bajo las perspectivas expuestas surge la necesidad de realizar el presente estudio que tiene como objetivo principal establecer la influencia de la gestión administrativa y la deficiente calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena.

Formulación Del Problema

¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de salud pública que reciben los usuarios del cantón Santa Elena?

Sistematización del problema

1. ¿Cómo es el ambiente laboral en las unidades operativas del cantón Santa Elena?
2. ¿Cómo es la calidad del servicio brindada en las unidades operativas del cantón Santa Elena?
3. ¿Cómo serán aceptadas las propuestas estratégicas de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio a los usuarios de las unidades operativas del cantón Santa Elena?

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El Sistema de Salud Pública del Ecuador en el período de recesión durante el periodo 2019-2021, según Egas (2020) expresa que desde que se declaró el país en emergencia sanitaria en 135 hospitales dentro del sistema hospitalario del sector público, el informe diagnosticó que los indicadores con mayor influencia radican en la falta de recursos. Siendo un sector prioritario el tema de salud, donde se analiza que como parte de la gestión administrativa se debe considerar el buen manejo de la planificación estratégica y planes acción de cada unidad administrativa y operativa donde debe existir un área de control de calidad de los procesos administrativos como es la planeación, organización, dirección y control de esa manera que se garantice la calidad en sus macroprocesos.

En cuanto a la calidad de atención en el sector de la salud, para Mendoza (2020) la define “como el servicio que se espera que brinde sus estándares de calidad de forma significativa, donde el bienestar en la salud sea cubierto en toda la ciudadanía”, dicha atención se ha convertido en la mayor preocupación de los profesionales de la salud, teniendo en claro que la obligación y responsabilidad de brindar dicho servicio debe ser bajo los lineamientos institucionales; puesto que, la percepción que tengan los usuarios es de gran importancia tanto para el Estado y la ciudadanía.

JUSTIFICACIÓN PRACTICA

Su aporte practico permitirá ser un referente científico que será válido para la implementación de estrategias y medidas que aporten al proceso y a la gestión

administrativa, implementando nuevos indicadores de calidad que permitirán ejecutar acciones afirmativas con el enfoque de mejorar la satisfacción de pacientes.

La investigación es oportuna y de gran importancia, debido a que los centros de salud están enfrentando su mayor reto después de estar en la visualización pública por el Covid-19. La calidad del servicio público en la salud es de gran importancia, se encuentra compuesta por diferentes elementos como son: los sociodemográfico, el cuidado, la empatía, la seguridad y la demanda de pacientes, siendo el cuidado uno de los principales, debido a que está conserva la relación directa con el paciente.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena.

Objetivos Específicos:

1. Identificar cómo es el ambiente laboral en las unidades operativas del cantón Santa Elena.
2. Determinar cómo es la calidad del servicio brindada en las unidades operativas del cantón Santa Elena.
3. Evaluar cómo serán aceptadas las propuestas estratégicas de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio a los usuarios de las unidades operativas del cantón Santa Elena.

HIPOTESIS

Hipótesis alternativa

Existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena.

Hipótesis nula

No existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena.

CAPÍTULO 1. MARCO REFERENCIAL O TEÓRICO

1.1 *Antecedentes Investigativos*

En el plano internacional se halla el artículo científico de Perez-Benites et. Al (2022) titulado *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal* y publicado en la revista Polo del Conocimiento. Este estudio tiene como objetivo determinar los acercamientos teóricos y sistemático de la gestión administrativa y la calidad de servicio, para la cual se aplicó un análisis cuantitativo descriptivo correlacional como metodología base de la investigación y que cimienta una estructura multidimensional en la cual se abarcan diversos artículos científicos y publicaciones hechas en un período que abarca los años 2010-2021, las mencionadas investigaciones cubren distintas teorías haciendo un especial énfasis en la teoría funcional la cual posee las dimensiones planificación, organización, dirección y control. Los distintos extractos recabados de cada uno de los documentos investigativos arrojaron como resultado que la relación existente de la administración y la calidad del servicio es indivisible, demostrando que la gestión administrativa utiliza todas las herramientas a su disposición con la finalidad de generar estrategias en beneficio de la mejora de la calidad del servicio de una organización pública o privada.

En la región latinoamericana se encuentra la tesis de maestría diseñada por Chambilla Condori (2017) y que lleva por nombre *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*; investigación desarrollada para la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en la cual se topan las dos variables que se estudian en la presente investigación con la finalidad de demostrar si la gestión administrativa incide en la calidad del servicio ofrecido por el sitio investigado. Se utilizó la metodología de un diseño no experimental transversal, el cual permite la recopilación de datos en un tiempo único y en un solo momento, la información recabada se lo hizo a través de la herramienta denominada encuesta la cual responde a un muestreo no probabilístico por cuotas. Los resultados arrojados reflejan que la variable gestión administrativa desarrollada por la institución es percibida por los abordados en 43,8% como mala; de igual forma la calidad del servicio alcanza un 40% como mala entre los mismos encuestados. La conclusión a la que llega el estudio es que la correlación entre ambas variables es alta, siendo esto

respaldado en los resultados obtenidos de la encuesta y que ante un resultado negativo de la primera variable la segunda posee un porcentaje similar con respecto a su calificación.

En los estudios de carácter nacional se halla la tesis de maestría elaborada por Acosta Acosta (2022) titulada “*Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*”, la cual fue realizada en la Universidad Técnica de Ambato y es un estudio que abarca a las variables gestión administrativa y calidad de servicio brindada por una entidad de carácter público como lo es el GAD de la ciudad de Ambato ante un tema pocas veces tratado como lo es la administración de cementerios. El estudio fue elaborado a través de un tipo de investigación descriptiva y correlacional, sumado a que toda la información recabada fue procesada a través del Software SPSS; a su vez que los datos recolectados se hicieron a través del instrumento de la encuesta. Culminada la tabulación de los resultados brindados por los abordados se ejecutó la correlación de Spearman para lograr determinar la incidencia de las variables y validar la hipótesis, demostrando que la calificación de la gestión administrativa del GAD de Ambato respecto a la calidad del servicio brindado a los usuarios es descrita como un elemento a mejorar y que le falta más empeño para llegar al grado de excelencia.

De igual forma el artículo científico de Barriga-Zambrano & Mendoza-García (2022) titulado *Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Nítido Marketing & Business, cantón Manta, provincia de Manabí* publicado en la revista 593 Digital Publisher CEIT posee como objetivo central determinar qué factores entran en juego para la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción de la clientela que hace uso de los servicios de una institución en particular. La investigación aborda inicialmente distintos conceptos de varios autores respecto a las variables que se estudian y que generan la definición de ideas base con respecto al desarrollo del estudio que posee diseño no experimental transversal. Para la recolección de información se hizo uso de la herramienta del cuestionario en escala de Likert por medio de la cual se pueden medir las distintas reacciones, actitudes y comportamientos de los abordados a fin de no centrar las respuestas de los mismos en un sí o no. Los resultados reflejaron que la correlación entre las dos variables focos de la investigación es positiva y significativa; por lo que pone en evidencia que las estrategias administrativas ejecutadas por la empresa se realizan de la forma idónea y como se la tenía previamente planteada, lo que a su vez genera satisfacción

a la clientela. Permitiendo que la compañía cumpla con sus objetivos iniciales y posea un desarrollo estable en miras de un futuro prometedor.

1.2 Bases teóricas o conceptuales

La relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio dado a los usuarios data desde la misma creación de las empresas públicas o privadas, por ende, es de crucial valor el determinar qué factores se involucran en cada una de las correspondientes variables, como se lo desarrolla en la siguiente investigación.

Para Peña Ponce et. al, (2022) la gestión administrativa se define como un objeto primordial en una organización para la consecución de los objetivos previamente trazados y que una vez ejecutados potencia un servicio y por ende su calidad. Los mencionados autores ejemplifican la relación existente entre las variables a estudiar determinando que si la primera es llevada correctamente garantiza el funcionamiento de la segunda.

Es de crucial importancia para la mejora de la calidad del servicio que la gestión administrativa cuenta con las últimas herramientas tecnológicas, principalmente en el ámbito de distribución y recolección de información ya que el apoyo tecnológico impulsa a que el trabajador ejecute gestiones administrativas por él mismo sin tener que alargar la actividad a través de la burocracia, brindando una mejora a la satisfacción del usuario (Paredes Alvarez, 2020).

Por lo tanto, hay que considerar que la gestión administrativa es un proceso constante en el cual se determinan las diferentes acciones a proseguir con la finalidad de brindar a los usuarios una calidad de servicio efectiva, siendo esto consecuencia de actividades interconectadas como la planeación, organización, dirección y control de los recursos materiales (Poveda Achi, 2020).

De igual forma existen diversas herramientas que posibilitan mejorar la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio entre esas se halla en el diagnóstico administrativo por medio del cual se hallan las falencias que posee una organización y en base a esos resultados se dan recomendaciones de mejoras a ser ejecutadas con la finalidad de un eficiente funcionamiento de las distintas áreas de la compañía (Vargas Angulo cit. a Sotomayor, 2021).

1.3 Normativas Vigentes

Respecto a las normativas vigentes en el Ecuador referente a la salud y los establecimientos que ofrecen este servicio ya sea de carácter público o privado existen artículos referentes a los mismos. A continuación, se resaltan los más relevantes para la investigación en curso.

En la *Constitución de la República del Ecuador* se detalla en el art. 32 lo referente a la salud en el país:

“Art. 32. La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y, el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

De igual forma la Carta Magna del país establece respecto a los centros de salud en el artículo 362 infiere:

“La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales, alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

En el Acuerdo Ministerial 5212 respecto a la *Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles* se detalla:

“Art. 1.- Los establecimientos del Sistema Nacional de Salud se clasifican por Niveles de Atención y según su Capacidad Resolutiva, conforme se detallan:

- Primer Nivel de Atención
- Segundo Nivel de Atención
- Tercer Nivel de Atención
- Cuarto Nivel de Atención y,
- Servicios de Apoyo, transversales a los Niveles de Atención”
(Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles, 2015)

1.4 Gestión Administrativa

La gestión administrativa es una actividad en el cual los líderes de una organización monitorean constantemente el funcionamiento de la misma, distribuyendo los recursos necesarios en las áreas que hagan falta y que la información nunca deje de estar interrumpida entre los distintos departamentos (González Rodríguez et. al, 2020).

Para Mendoza-Zamora et. Al (2018) la gestión administrativa es un arte en el que influyen muchos elementos pero que dependiendo del tipo de empresa que sea e identificándolo le permite generar un modelo funcionamiento eficiente, ya que al identificar las partes de la organización se descompone la estructura por medio de la cual se efectúan las diversas relaciones complejas entra las áreas de la organización, así como quienes componen dichos departamentos.

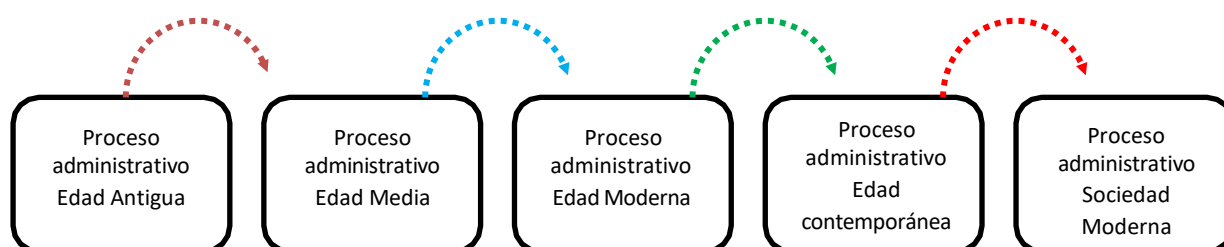
Por otra parte, se debe considerar que gran parte del funcionamiento dentro de una gestión administrativa se incide en base a la administración financiera, la cual busca a adquisición, el financiamiento y la administración de los activos de una institución con el fin de un manejo de la economía de la organización de manera ideal, de esta forma se evitan los gastos innecesarios y se invierte en departamentos que requieran un refuerzo

para sus actividades o directamente los correctivos que impliquen una mejora de la productividad de los colaboradores de esa área (Aguilar Saldaña et. Al cit. a Van, 2020).

La conceptualización misma de la gestión administrativa ha pasado por cambios adaptándose a los cambios de la mentalidad humana y evolucionando de acuerdo a las nuevas normativas sociales, en el artículo *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen* se expone la siguiente imagen:

Figura 1

Etapas de los procesos de gestión administrativa



Nota. La figura detalla las etapas donde la gestión administrativa y su conceptualización tuvo grandes cambios en lo que respecta a su finalidad y los elementos que la componen. Tomado de *FIPCAEC* (p.613) por (Mendoza-Fernandez & Moreira-Chóez, 2021).

Con el paso del tiempo la conceptualización de gestión administrativa ha ido cambiando y adaptándose a los nuevas generaciones y modelos de negocios; sobre todo a los cambios generacionales tanto sociales, laborales y comerciales pero haciendo énfasis en la gestión del talento humano (Salguero-Barba & García-Salguero, 2018).

Con lo anteriormente expuesto se puede considerar que la gestión administrativa responde a un proceso sistemático bien planificado con la meta de cumplir a cabalidad con los objetivos que se plantea la empresa y en la cual los esfuerzos se canalizan de forma conjunta entre todos los componentes (Anchelia-Gonzales et. Al Cárdenas, 2021).

En conclusión, la gestión administrativa y sus componentes son esenciales al momento de manejar una institución ya sea esta de tipo público o privada, pues por medio de esta se mantiene una visión generalizada del estado de las funciones de la organización y realizar los cambios necesarios en áreas que lo requieran y de esta forma optimizar a la compañía.

1.4.1 Planeación

La planeación también llamada como planificación, planteamiento o plan es el proceso de toma de decisiones por medio del cual se espera alcanzar las metas u objetivos de la compañía, tomando en cuenta los factores internos y externos que influyan en la consecución de los mismos; todo esto partiendo de una comunicación participativa en la que se involucran los distintos niveles estratégicos de una organización (Jaramillo Luzuriaga & Tenorio Delgado cit. a Cruzatti, 2019)

En el libro *Manual práctico de planeación estratégica* se detalla la siguiente figura respecto a la planeación y el control dentro de una empresa:

Figura 2

Relación de la planeación y el control



Nota. En la figura se detalla el ciclo de la estrategia ante los diversos factores que la influyen, así como que elementos son lo que la componen. Tomado de *Manual práctico de planeación estratégica* (p.3) por (González Millán & Rodríguez Díaz, 2019).

Las funciones administrativas son las tareas y obligaciones que cada parte de una organización debe asumir para su funcionamiento y por ende se deben tratar con la responsabilidad necesaria para no afectar a la compañía, en muchas ocasiones el desconocimiento de las funciones administrativas genera choques de información y pérdida de recursos por lo que es crucial que periódicamente se difundan que funciones

administrativas posee cada área dentro de una institución con la finalidad de que no se afecte a la planificación preparada con antelación (Briones-Caicedo et. al, 2019).

El termino planeación ha sido tanteado regularmente en los ámbitos académicos y empresariales, siendo definido por varios estudiosos del área como la primera etapa de los procesos administrativos, este factor elude a prever o visualizar metas u objetivos próximos, así como también la manera de alcanzarlos y el camino más certero para lograrlo; basándose en la premisa que una empresa no improvisa, sino que se adelanta a los hechos (Lopera Medina, 2014).

La planeación estratégica es un recurso crucial que permite que se hagan las tomas de decisiones necesarias por parte de las organizaciones basándose en la situación actual de lo que los rodea y el direccionamiento correcto a recorrer para que de esta forma a futuro la institución se adapte a los cambios fluctuantes de los mercados, así como las demandas y exigencias de quienes son los clientes/usuarios de la entidad (Sumba-Bustamante et. Al., 2020).

La capacitación del talento humano efectúa una parte crucial en la planificación ya que los empleados que hayan sido debidamente preparados efectúan su trabajo sin demoras y aumentan la productividad de la institución, permitiéndoles ser responsables de la eficiencia de la misma multiplicando los beneficios de forma que la organización resalte en el campo de acción en el que se desenvuelve, atrayendo nueva clientela y asegurando el futuro de la imagen de la compañía (Obando Changuán cit. a Molina, 2020).

Por lo que se puede concluir que la planeación es un eje central dentro de una gestión administrativa adecuada ya que por medio de este recurso la junta directiva de la institución plantea el rumbo a seguir durante un período determinado –generalmente un año- y las metas a alcanzar, determinando que estrategias serán las indicadas a usarse y previendo algunos posibles contratiempos que limitan su actuar, ante lo cual se despliegan opciones de respuesta que impidan el colapso de la organización y ésta se asegure de brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

1.4.2 Organización

Al hablar de organización se detalla cómo la actividad por medio de la cual se disponen de los recursos humanos y materiales de la institución con el fin de alcanzar las

metas propuestas por la misma; todo esto a través de la especificación de funciones, responsabilidades y demás normas a los distintos departamentos de la entidad (Larrosa Moran et. Al cit. a Canales, 2020). Es decir, dentro de toda empresa debe plantearse la organización óptima de sus recursos con la finalidad de que las metas planteadas por la gestión administrativa se cumplan en su totalidad.

La organización posee elementos clave entre los que se halla la coordinación que se plantea como aquel instrumento que permite integrar las distintas funciones de todas las áreas de la compañía por lo que se consigue la coherencia y sintonía de las decisiones administrativas, enfocadas en que la institución no entorpezca su normal funcionamiento y que los procesos involucrados directamente con los usuarios no se degraden de manera que la imagen y la reputación de la institución no se vea afectada (García Gómez et. al, 2018).

De igual forma la organización posee principios que se convierten en la base del

Principio	Característica
Especialización	El trabajo debe limitarse, preferiblemente a la realización de una sola tarea.
Del objetivo	Un cargo en una empresa debe estar justificado con los objetivos del grupo social.
Jerarquía	Debe haber centro de autoridad.
Autoridad y responsabilidad	En cualquier cargo debe haber el mismo grado de autoridad y responsabilidad.
Unidad de mando	Un solo jefe.
Amplitud de control	Tener cuidado con la cantidad de colaboradores para un ejecutivo.
Difusión	Comunicar los cargos creados y sus funciones.

actuar de la institución, como se lo muestra en la tabla del libro

Tabla 1

Principios de la organización

Nota. En la tabla se detallan cada uno de los principios de la organización y sus características. Tomado de *Procesos administrativos* (p.51) por (Duque, 2018).

Los programas dentro de la organización también establecen mejoras de acción de la institución, entre ellos se hallan los programas de incentivos que se definen como una serie de estímulos no específicamente monetarios y que impulsan a los miembros de una entidad a desarrollar el enfoque necesario para la obtención de metas específicas en un periodo determinado (Ccorisapra Quintana cit. a Werther y Davis, 2019).

Todos estos elementos se efectúan para el cumplimiento de las metas de la empresa, por lo que un correcto planteamiento organizacional y el involucramiento de los empleados construye el camino al éxito de las compañías, ya que al integrar las distintas habilidades de los colaboradores de forma organizada se permite a que éstos consideren que son la base de la institución y gestiona una competitividad primordial en toda empresa (Saavedra Meléndez & Delgado Bardales cit. a Sánchez & García, 2020).

En conclusión, la organización es esencial dentro de toda institución ya que permite establecer una estructura dentro de la misma, la cual establece un orden jerárquico y que estratifica cada uno de los departamentos de forma que las funciones son distribuidas de manera que cada eslabón cumpla su rol y la entidad funcione al rendimiento esperado, brindando un servicio o producto de calidad a los usuarios.

1.4.3 Dirección

Al hablar de dirección se entiende por aquellas actividades enfocadas en los objetivos de una empresa y por medio de las cuales se determinan que planes y estrategias deben seguir las distintas áreas de la compañía en un período ya sea a corto, medio o largo plazo. Para Bravo Leyva (2018) este elemento es de suma importancia en una gestión administrativa ya que la dirección permite la conformación de estrategias ante situaciones adversas y de igual forma impulsa el cumplimiento de metas de la institución desembocando en la obtención del mayor número de beneficios posibles.

La dirección de igual forma es considerada aquella actividad por medio de la cual los líderes empresariales a través de diversas técnicas como la comunicación y la capacitación influyen en sus trabajadores orientándolos a la búsqueda del cumplimiento de los objetivos de la organización y que ésta crezca en el área en la que se desenvuelven, de esta forma se crean vínculos entre todos los colaboradores y velan por el bienestar común, validando los esfuerzos individuales y grupales en beneficio del crecimiento como profesionales (Villa Vega, 2020).

La dirección estratégica es crucial en el mundo moderno ya que permite enfrentar los retos del mundo actual de una manera adecuada, permitiendo la adopción de estrategias que permitan la superación de éstas problemáticas a su vez que se mejora la imagen pública de la institución y la gestión de la misma, en el libro *Dirección estratégica* se halla una figura que da más detalles acerca de este tópico:

Figura 3

Modelo dinámico del proceso de formación de la estrategia



Nota. En la figura se detalla los elementos que interactúan en la formación de la dirección estratégica. Tomado de *Dirección estratégica* (p.2) por (Palacios Acero cit. a Vásquez, 2023).

Para Cárdenas Espinoza (2022) entre las herramientas usadas por la dirección se destaca la comunicación y como ésta al ser efectiva permite desarrollar puntos cruciales como el traslado de información sin distorsión entre dos o más miembros de un equipo de trabajo mejorando su desempeño laboral, ya que los empleados al generar vínculos entre sí afianzan su confianza, mejoran la eficiencia, el desempeño y por consiguiente se brindan mejores resultados a la institución.

1.5 Calidad del Servicio

La calidad del servicio se refiere a los diversos factores que considera un consumidor con respecto a las expectativas y necesidades que desea cubrir frente a una necesidad que posee, por lo que se deduce a grandes rasgos que la definición de calidad del servicio se construye en la mentalidad de los usuarios y está estrechamente vinculada a la satisfacción de los mismos (Izquierdo Espinoza cit. a Gaffar et. al, 2021).

De igual forma la calidad del servicio es un principio que las empresas pueden medir con la finalidad de conocer el estado de la imagen que poseen los consumidores con respecto al trato que reciben por parte de los colaboradores que atienden a la cliente o que resuelven diversos problemas, partiendo de eso se desarrollan nuevas estrategias como las capacitaciones o motivaciones con la finalidad de brindar un mejor servicio y que van en sintonía con los logros de la institución (Ramos Farroñan et. al, 2020).

Entre las herramientas que permiten medir la calidad del ser servicio se halla el modelo ServQual, el cual a través de distintos parámetros logra dar una aproximación a cómo es percibido el trato dado en la institución hacia los usuarios, en el artículo *Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador)* se expone:

Tabla 2

Dimensiones de la calidad del servicio del modelo ServQual

Dimensión	Descripción
Tangibles	las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma precisa
Respuesta	La voluntad de ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido
Aseguramiento	Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad
Empatía	El cuidado, la atención individualizada a la empresa proporciona a sus clientes.

Nota. En la tabla se detallan las dimensiones que abarcan el modelo ServQual y que se utiliza para determinar la calidad de un servicio. Tomado de *Revistas Espacios* (p.3) por (Coronel Sanchez et. Al. Keith & Simmers, 2019)

Para Castillo Salazar et. al (2020) la mejora de la calidad de un servicio está relacionado con las definiciones y procesos por los cuales la institución ha pasado con el pasar de los años y que se convierten en la base para generar cambios, plantear mejoras y aumentar el desempeño de los colaboradores, de esta forma la reputación de la organización y la calidad de servicio posee altos estándares a los ojos de los consumidores habituales y de posibles nuevos usuarios.

En conclusión, la calidad del servicio es un factor clave en el éxito de una institución ya que sin este los usuarios prefieren alejarse de la organización y buscan mejores opciones que se hallen en el mercado; por lo tanto, un monitoreo constante de esta variable permite determinar la percepción de la clientela acerca de los productos o servicios dados y en caso de existir problemáticas encontrar las estrategias adecuadas para solucionarlas.

1.5.1 Entorno de trabajo (físico) del personal de salud

Las condiciones óptimas de un ambiente laboral incurren directamente en el funcionamiento de los empleados que allí laboran y que responden directamente a los estímulos físicos de un entorno físico en el cual se disponga de los elementos necesarios para un trabajo eficiente y si por el contrario no se halla el mismo se predispone a que quienes trabajen en ese medio lo hagan sin el 100% de su concentración y eficiencia (Rivera-Porras et. al, 2019).

Respaldando lo anteriormente expuesto se resalta el cómo un ambiente laboral con deficiencias conlleva posibles riesgos a todo aquel que labore allí y en tal caso de ofertar servicios, brindarlos de forma defectuosa (Saltos Llerena et. al, 2022). Es decir, un entorno físico sin las adecuadas instalaciones perjudica en gran medida al servicio brindado y por lo tanto la calidad del mismo es percibida como pésima por parte de los usuarios, esto debido principalmente a que los trabajadores al encontrarse en un entorno físico desfavorable e incómodo terminan por llevar la problemática a su desempeño y en el actuar con la ciudadanía.

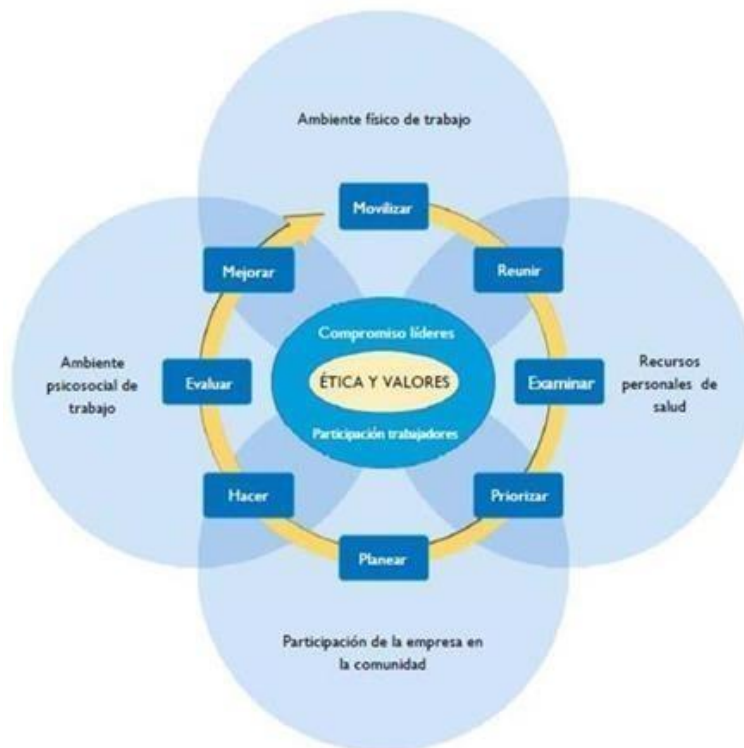
Un término directamente relacionado con el entorno de trabajo (físico) del personal de salud es la *salud ocupacional* la cual es definida según Soto de Zepeda & Melara Martínez (2018) como una actividad referida a la búsqueda de las mejores condiciones del medio físico del ambiente laboral con la finalidad de reducir riesgos laborales y la prevención de enfermedades causadas por un espacio de trabajo paupérrimo; pues dependiendo de las condiciones del sitio se influye en gran medida en el trato directo de los empleados con los usuarios de los servicios tanto públicos como privados.

De igual forma es necesario destacar que el entorno de trabajo físico es uno de los elementos que se implican dentro de una empresa y detalla la relación de los líderes de la institución y los trabajadores, en el artículo *Prevención de los peligros y promoción de*

entornos saludables en el teletrabajo desde la perspectiva de la salud pública se destaca una figura relacionada a este enunciado:

Figura 4

Cinco (5) claves para crear entornos de trabajo saludables



Nota. En la figura se resaltan los elementos que inciden en la relación de los trabajadores y los directivos, en los que destaca el ambiente físico junto a otros factores que fungen como eje central en consecuencia de la calidad de un servicio. Tomado de *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería* (p.47) por (Gómez et. Al. cit. a Organización Mundial de la Salud, 2020).

1.5.2 Personal necesario para atenciones medicas

Entre los grandes retos de la salud que se afronta en la región Latinoamericana es la capacidad de ofrecer servicios de la misma de forma universal, ya que en reciente informes de organismos internacionales que velan por el bienestar de la ciudadanía se detalla la

incapacidad de los gobiernos por cumplir a cabalidad los objetivos de mejorar las condiciones de salud de la población y por ende se necesita de una reconfiguración total en pro de mejoras en materia de salud tal y como mencionan Jarillo Soto & Mendoza Rodríguez (2021) los cuales detallan que para una mejor conformación del sistema de salud incluyendo la cobertura y el acceso universal se requiere de reconfigurar la estructura del diseño de este sistema con lo que se da a entender que es necesario un aumento considerable del núcleo de quienes se encargan de la salud de los pobladores, es decir, el personal médico.

La relación entre cantidad y calidad juegan un papel primordial determinando que ante un incremento del personal médico necesario se ofrezca un servicio de salud más eficiente y justo para los pacientes como expresan Gutiérrez Berríos et. Al. (2019) que detallan a lo largo de su artículo científico el cómo la calidad del servicio va en mejoría de manera progresiva si existe el personal necesario que supla las diferentes áreas de un centro de salud sin la necesidad de sobrecargar a un solo individuo con varias actividades que no estén relacionadas a sus funciones principales ya que la sobrecarga laboral se termina convirtiendo en un indicador del deterioro de los procesos internos de la institución.

1.5.3 Disponibilidad de medicamentos e insumos médicos

Según distintos organismos internacionales - Consejo de Derechos de las Naciones Unidas, Organización Internacional de Salud Management Sciences for Health - que se encargan de la supervisión de los temas relacionados a la salud los medicamentos e insumos médicos son determinados como bienes sociales que participan activamente en la recuperación de las dolencias de las personas y a su vez evitan los brotes de distintas enfermedades, esto en base a que todo ser humano derecho al acceso universal de los mismos por lo que es necesario que tanto los centros de salud públicos como privados posean el suficiente abastecimiento para su normal funcionamiento (Peña Piñan & Delgado Bardales, 2020).

Si bien está establecido como un derecho de acceso universal no siempre se logra cumplir a cabalidad el mismo, ya que en ocasiones se da el fenómeno de desabastecimiento el cual es la reacción ante la ausencia de un producto en las líneas de abastecimiento generando un desequilibrio y en el caso de medicamentos e insumos médicos genera problemas de salud pública (Guerrero-Mieles & Escobar-García, 2022).

Por lo que es crucial que se establezcan ciclos de mejora a la prestación de servicios de salud que den cobertura y acceso a este derecho a los ciudadanos de un determinado país, para lo cual se deben contar con líneas de abastecimiento de medicamentos e insumos médicos con la finalidad de conseguir un alto nivel de calidad en el servicio de salud (Matute-Calle & Murillo-Párraga, 2021).

1.5.4 Adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud

Los establecimientos de salud son lugares de alta concentración de personas, sobre todo al momento en el que ocurre algún desastre natural o una emergencia que aumente aún más el flujo de personas; por lo que es de crucial importancia que se cuente en el lugar con una señalética adecuada que oriente a tanto al personal de salud como a quienes hacen uso de este servicio; esto con la finalidad de brindar seguridad y salvaguardar a ambas partes (Ministerio de Salud y Asistencia Social de El Salvador, 2008).

Para la Organización Panamericana de la Salud (2005) en los distintos establecimientos de salud se deben ubicar señales de seguridad que indiquen que algún peligro inminente en áreas que no lo parecen; esta señalética debe ser visible para todo el personal que labora en la institución o quienes transiten por ella, de esta forma se vitan que haya accidentes o en diferente caso se orienta a la prevención.

1.5.5 Satisfacción de usuarios externos en la atención médica

La satisfacción de los usuarios es un elemento crucial en las instituciones de salud, sitios en los cuales se la prioriza con la finalidad de establecer un estado actualizado de los servicios que ofrecen, ya que al conocer la opinión de los usuarios se permite incorporar a futuro inmediato mejoras en la visión acerca de cómo los profesionales de salud que atienden en el lugar se involucran con los pacientes (Guadalupe Rivera et. al, 2019).

Diversos elementos se conjugan al momento de determinar la satisfacción de los usuarios, entre los que deciden una calidad negativa se halla que en diversas instituciones muchos equipos médicos están fuera de servicio, otra causa es que el almacenamiento de los medicamentos es inadecuado lo que termina por deteriorarlos y sumado también se halla la deficiencia en la estructura; estos elementos y más dejan insatisfechos a los usuarios que hacen uso de los servicios de una institución de salud (Álvarez Ríos et. Al, 2021).

En el documento *Barreras en el acceso a la atención en salud en modelos de competencia gestionada: un estudio de caso en Colombia* se expone:

Figura 5

Marco para el análisis del acceso propuesto por Aday y Andersen



Nota. En la figura se muestran los factores que convergen en la satisfacción del paciente. Tomado de *Tesis doctoral Barreras en el acceso a la atención en salud en modelos de competencia gestionada: un estudio de caso en Colombia* (p.49) por (Vargas Lorenzo cit. a Aday & Andersen, 2009).

Por lo que es de suma importancia tener conocimiento del estado actual de la realidad que afronta una institución de salud, evaluando la calidad de los servicios brindados y como ésta desemboca en la satisfacción de los usuarios que los utilizan a través de las múltiples herramientas que existen en la actualidad (Febres-Ramos et. al, 2022).

CAPÍTULO 2. MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico se establece dentro de la investigación descriptiva, debido a la información que se ha obtenido desde la observación directa logrando que el problema pueda ser caracterizado de mejor modo; de igual manera, las dimensiones aportan a detectar las causas de la deficiente calidad de servicio a los usuarios de los centros de salud del cantón Santa Elena.

2.1 Tipos de investigación

El tipo de investigación es básica, puesto que pretende determinar la relación de variables, como sustento tenemos a Bernal (2019) donde expresa que este tipo de indagación recibe el nombre de teórica o dogmática registrada como pura, considerando que se ocupa de la generalización de teorías de conocimiento con el fin de generar datos fidedignos que afirmen la tesis inicial del objeto de estudio. Bajo este sustento se establece los datos que se generaron en el presente estudio con antecedentes investigativos como los trabajos previos detallados en el marco teórico para identificar teorías que nos permitan puntualizar propuestas estratégicas para la gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio

La investigación descriptiva es proporcional y relevante según Sampieri (2019) es el mejor método para recolectar información que demuestran las teorías tal cual es, donde puntualiza las características de una población. Con este contexto el estudio de este tipo descriptivo se implementa de forma directa mediante aplicación de fichas de observación y entrevistas con las que se pretende analizar mediante herramientas estadísticas y finalmente concluir con estrategias que accedan a mejorar la problemática que se presenta.

2.1.1 Enfoque de Investigación

La investigación adopta el enfoque cualitativo, siendo un proceso metodológico de estudio descriptivo, donde manipula procesos empíricos y sistemáticos a fin de recopilar información y alcanzar los objetivos planteados, considerando que la recolección de sus

datos se las realiza a través de la observación directa. Para Ávila & Baray (2018) mencionan que el enfoque cuantitativo se ajusta a los aspectos observados e idóneos, su método se somete a pruebas estadísticas para llevar a cabo el estudio de la información.

Por su naturaleza, la investigación tiene enfoque cuantitativo, siendo un paradigma de la investigación científica, emplea métodos empíricos y sistemáticos para recopilar información y lograr los objetivos planteados. La recolección de sus datos se la hace mediante la técnica de encuesta Ávila (2013). La indagación cuantitativa se ajusta a los aspectos que son observados y tabulados capaces de ser cuantificados, la metodología es analítica se vale de pruebas estadísticas para cumplir con el análisis de la información.

2.1.2 Población y muestra

2.1.3 Población

Para el presente estudio se considerará a los funcionarios públicos de la salud, expertos temáticos y pacientes que concurren a ser atendidos en los subcentros del cantón Santa Elena, según siguiente detalle:

Tabla 3

Población

Personal	Cantidad
Usuarios/pacientes	550
Funcionarios/expertos temáticos	
Subcentro de salud	
Santa Elena	
San José de Ancón	
Ballenita	
Manglaralto	
Colonche	
Manantial de Guangala	
Funcionarios públicos/ expertos temáticos	30
Total	580

2.1.3.1 Muestra

Para el progreso de la investigación la muestra es la parte de la población que se escoge, para el desarrollo del estudio se efectuará la medición y observación de ambas variables, en este caso la gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio. Se estima pertinente una muestra de 35 personas (5 funcionarios públicos/ expertos temáticos y 30 usuarios) los criterios a considerar son los siguientes:

- Personales médicos (especialistas)
- Expertos temáticos en la gestión administrativa
- Analistas administrativos
- Coordinadores de áreas de los subcentros de salud.
- Usuarios de los centros de salud

2.1.3.2 Muestreo

El estudio se empleará el muestreo no probabilístico por conveniencia. Se eligió la muestra por el acceso a obtener información de los sujetos expertos.

2.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.2.1 Técnicas

Se emplean para medir actitudes de personas con el propósito de calcular asuntos o problemas de carácter complejo permitiendo así que los resultados logren ser representados por un puntaje. El estudio consideró pertinente la técnica de la observación siendo un elemento fundamental para establecer la situación problema y las posibles propuestas estratégicas a plantearse.

Además, se implementó las técnicas de la entrevista que es de gran utilidad para recabar datos de forma directa y diálogo coloquial a la población de estudio; y, la encuesta que recopila información referente a la opinión pública.

2.2.2 Instrumentos

Los instrumentos para la recolección de información es la ficha de observación de campo en el cual se realiza la descripción de acuerdo a las variables presentadas en los subcentros de salud, es fundamental registrar datos de primera mano de acuerdo a la

problemática que se presente. Otro instrumento fundamental es el cuestionario que consiste en formular varias interrogantes de acuerdo a las teorías de las actitudes donde se consideran las respuestas efectivas a los funcionarios públicos expertos temáticos y los usuarios que reciben el servicio de salud.

El instrumento de la ficha de observación de campo cumple con los siguientes estándares:

Variable: Servicio de los usuarios de los centros de salud del cantón Santa Elena

Dimensiones:

- Entorno de trabajo (físico) del personal de salud
- Personal necesario para atenciones medicas
- Disponibilidad de medicamentos e insumos médicos
- Adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud
- Satisfacción de usuarios externos en la atención medica

Escala: R -1 Muy buena R -2 Buena R -3 Indiferente R -4 Mala R -5 Muy mala

El instrumento de la entrevista y encuesta es el cuestionario que consiste en varias interrogantes sobre las dimensiones a medir es la escala de actitudes, siendo las siguientes:

Variable: Gestión administrativa

Dimensión: Planeación

- Funciones administrativas
- Talento humano

Dimensión: Organización

- Coordinación
- Programas

Dimensión: Dirección

- Comunicación

Dimensión: Calidad del servicio

- Monitoreo
- Seguimiento

Para la medición en la entrevista se requiere precisar el análisis que exprese su grado de acuerdo con las afirmaciones referentes a las actitudes que se valoran.

Variable: Calidad Del Servicio

Dimensión: Percepción de la calidad

- Sistema de la calidad
- Proceso de atención

Dimensión: Capacidad de respuesta

- Comunicación
- Empatía

Dimensión: Confiabilidad

- Profesionalismo
- Buzón de sugerencia

Escala de medición: Insatisfecho - Poco satisfecho - Medianamente satisfecho - Muy satisfecho

2.2.3 Métodos de análisis de datos

Para el desarrollo y análisis de datos se emplearán lo siguiente:

- Estadística descriptiva e inferencial: mediante análisis estadístico de frecuencia con las respectivas gráficos y tablas, utilizando el software SPSS versión 22 y los análisis de datos de regresión lineal.

2.2.4 Aspectos éticos

Este trabajo investigativo estima fuentes de información bibliográficas, respeto a los entrevistados encaminados en el marco ético:

- Valor: busca analizar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Salud del cantón Santa Elena
- Validez científica: la indagación es sistemática, basado en las teorías validas como científicas.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Análisis de los resultados

Variable Gestión Administrativa

Tabla 4

En su opinión. ¿Cuán preocupados se encuentran por brindar un buen servicio a los

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada preocupado		69	33,17	33,17	33,17
Poco preocupados		106	50,96	50,96	84,13
Medianamente preocupados	1,88	21	10,10	10,10	94,23
Muy preocupados		12	5,77	5,77	100,00
Total		208	100,00	100,00	

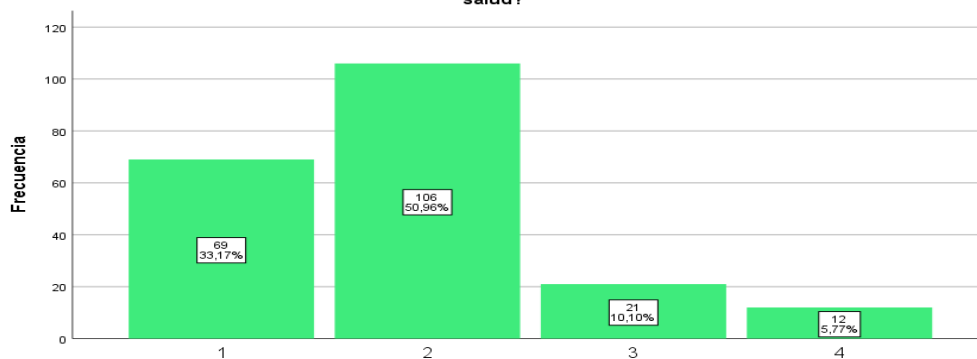
usuarios del centro de salud?

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 6

En su opinión. ¿Cuán preocupados se encuentran por brindar un buen servicio a los usuarios del centro de salud?

1. En su opinión. ¿Cuán preocupados se encuentran por brindar un buen servicio a los usuarios del centro de salud?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 4 los resultados muestran que un 50,96% de la población encuestada se encuentra poco preocupada en la atención brindada por el servicio del centro de salud, mientras que un 33,17% nada preocupada, un 10,10% respondió que esta medianamente preocupadas y únicamente un 5,77% refiere que se encontró muy preocupados con la atención brindada. Por lo que la percepción de los usuarios de la atención al servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo ya que el 5,77% de la población considera que está muy satisfecho, demostrando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 5

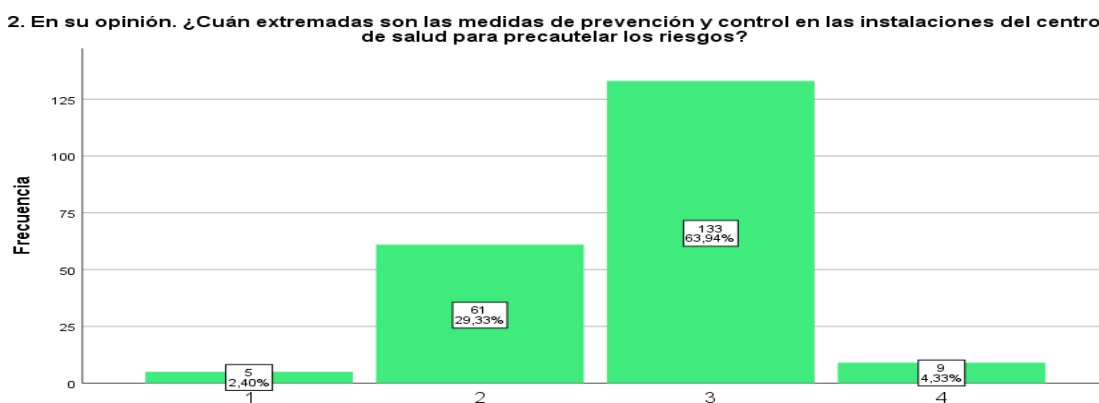
En su opinión. ¿Cuán extremadas son las medidas de prevención y control en las instalaciones del centro de salud para precautelar los riesgos?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco extremas		5	2,40	2,40	2,40
Extremas		61	29,33	29,33	31,73
Medianamente extremas	2,70	133	63,94	63,94	95,67
Muy extremas		9	4,33	4,33	100,00
Total		208	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 7

En su opinión. ¿Cuán extremadas son las medidas de prevención y control en las instalaciones del centro de salud para precautelar los riesgos?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 5 los resultados muestran que un 63,94% de la población encuestada consideran que las medidas son medianamente extremas en relación a la prevención y control de las instalaciones del centro de salud, mientras que un 29,33% son extremas, un 4,33% respondió que son muy extremas y únicamente un 2,40% refiere que son pocas extremas con las medidas de prevención y control. Por lo que la percepción de los usuarios en cuanto a las medidas adoptadas y su control se ven afectados en sentido negativo ya que el 4,33% de la población considera que son muy extremas, demostrando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 6

De manera general. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de los recursos con que

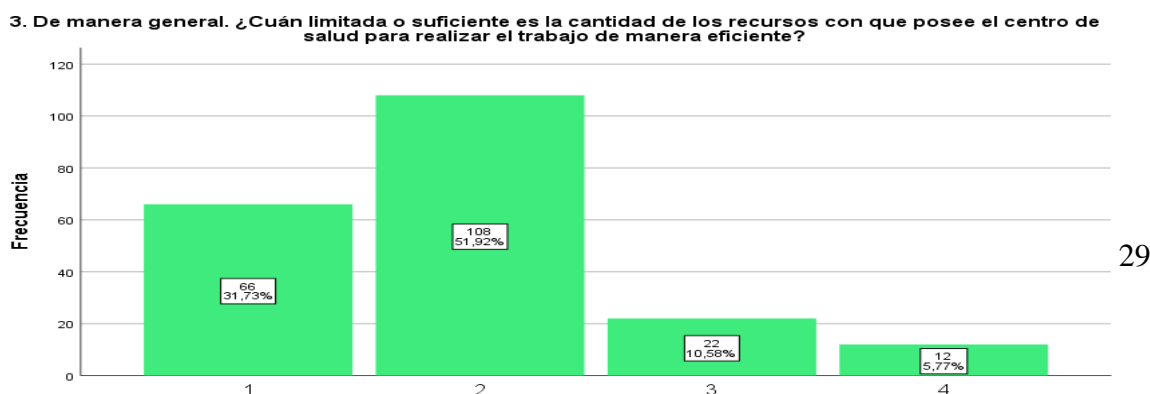
	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Limitada cantidad de recursos		66	31,73	31,73	31,73
Poca cantidad de recursos		108	51,92	51,92	83,65
Medianamente cantidad de recursos	1,90	22	10,58	10,58	94,23
Suficiente cantidad de recursos		12	5,77	5,77	100,00
Total		208	100,00	100,00	

posee el centro de salud para realizar el trabajo de manera eficiente?

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 8

De manera general. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de los recursos con que posee el centro de salud para realizar el trabajo de manera eficiente?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 6 los resultados muestran que un 51,92% de la población encuestada refiere que es poca la cantidad de recursos que posee el centro de salud, mientras que un 31,73% considera limitada la cantidad de recursos, un 10,58% respondió que dispone medianamente de recursos y únicamente un 5,77% refiere que es suficiente la cantidad de recursos. Por lo que la percepción de los usuarios de la atención al servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo ya que el 5,77% de la población considera si dispone de una suficiente cantidad de recursos, demostrando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 7

En cuanto a equipos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de equipos con que posee

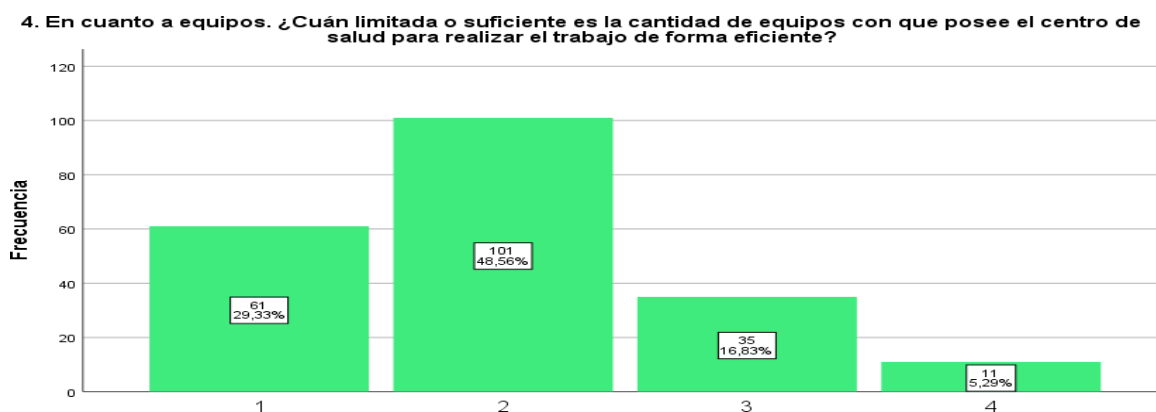
	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Limitada cantidad de equipos		61	29,33	29,33	29,33
Poca cantidad de equipos		101	48,56	48,56	77,88
Medianamente cantidad de equipos	1,98	35	16,83	16,83	94,71
Suficiente cantidad de equipos		11	5,29	5,29	100,00
Total		208	100,0	100,0	

el centro de salud para realizar el trabajo de forma eficiente?

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 9

En cuanto a equipos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de equipos con que posee el centro de salud para realizar el trabajo de forma eficiente?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 7 los resultados muestran que un 48,56% de la población encuestada refiere que es poca la cantidad de equipos que dispone el centro de salud, mientras que un 29,33% es limitada, un 16,83% respondió que es mediana la cantidad y únicamente un 5,29% refiere que es suficiente la cantidad de equipos. Por lo que la percepción de los usuarios de la atención al servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo ya que el 5,29% de la población considera que suficiente la cantidad de equipos, demostrando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 8

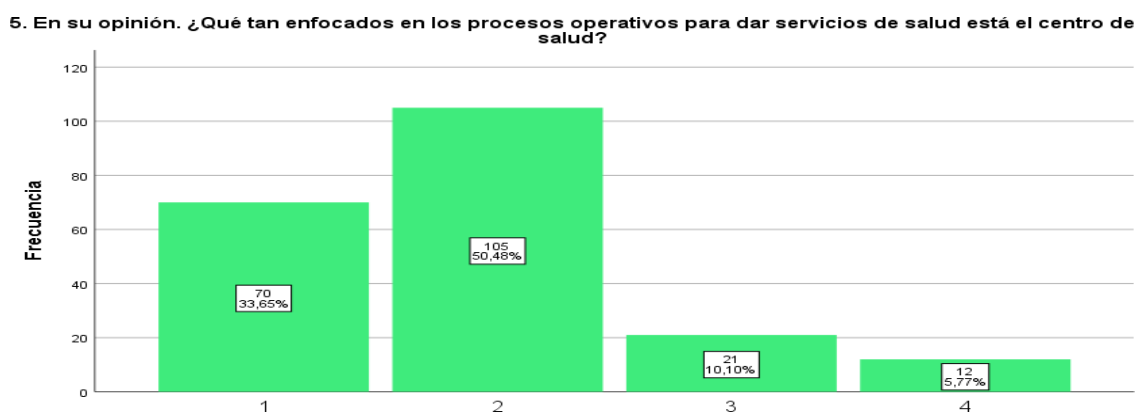
En su opinión. ¿Qué tan enfocados en los procesos operativos para dar servicios de salud está el centro de salud?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada enfocados		70	33,65	33,65	33,65
Poco enfocados		105	50,48	50,48	84,13
Medianamente enfocados	1,88	21	10,10	10,10	94,23
Muy enfocados		12	5,77	5,77	100,00
Total		208	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 10

En su opinión. ¿Qué tan enfocados en los procesos operativos para dar servicios de salud está el centro de salud?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 8 los resultados muestran que un 50,46% de la población encuestada menciona que están poco enfocados los procesos operativos que ofrece el centro de salud, mientras que un 33,65% indica que nada enfocados, un 10,10% respondió que están medianamente enfocados y únicamente un 5,77% refiere que se están muy enfocados con los procesos operativos. Por lo que la percepción de los usuarios de la atención al servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo ya que el 5,77% de la población considera que están muy enfocados, demostrando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 9

En cuanto a recursos humanos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad del recurso humano del centro de salud para atender los requerimientos de los usuarios de forma

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Limitada cantidad de RRHH		62	29,81	29,81	29,81
Poca cantidad de RRHH		93	44,71	44,71	74,52
Medianamente cantidad de RRHH	2,03	37	17,79	17,79	92,31
Suficiente cantidad de RRHH		16	7,69	7,69	100,00
Total		208	100,00	100,00	

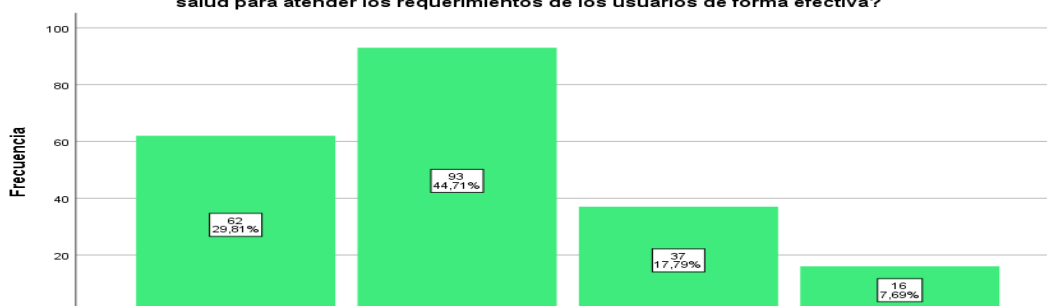
efectiva?

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 11

En cuanto a recursos humanos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad del recurso humano del centro de salud para atender los requerimientos de los usuarios de forma efectiva?

6. En cuanto a recursos humanos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad del recurso humano del centro de salud para atender los requerimientos de los usuarios de forma efectiva?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 9 los resultados muestran que un 44,71% de la población encuestada es poca la cantidad de recursos humanos que dispone el centro de salud, mientras que un 29,81% indica que es limitado, un 17,79% respondió que están medianamente y únicamente un 7,69% refiere que es suficiente la cantidad de recursos. Por lo que la percepción de los usuarios de la atención al servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo ya que el 7,69% de la población considera que es suficiente la cantidad de recursos humanos, demostrando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 10

En su opinión. ¿Con qué frecuencia se promueven los valores institucionales hacia la calidad del servicio que reciben los usuarios?

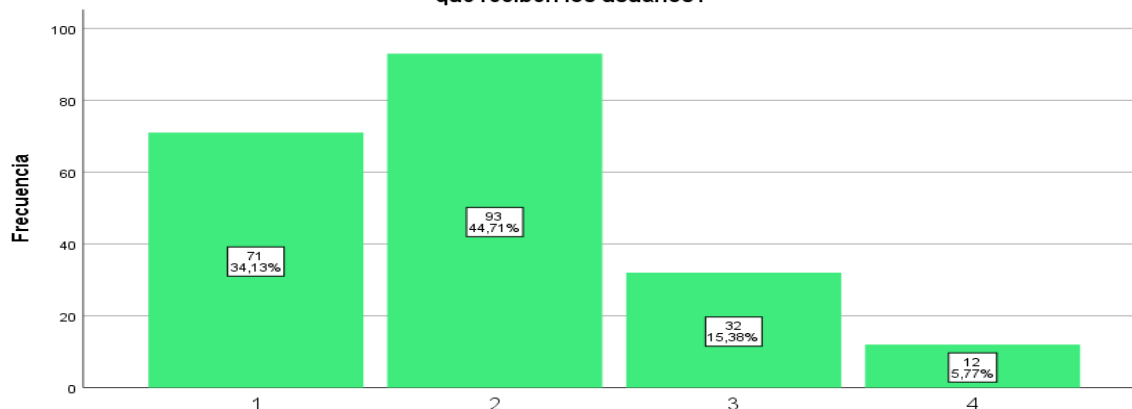
	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca		71	34,13	34,13	34,13
Casi nunca	1,93	93	44,71	44,71	78,85
A veces		32	15,38	15,38	94,23
Muy frecuentemente		12	5,77	5,77	100,00
Total		208	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 12

En su opinión. ¿Con qué frecuencia se promueven los valores institucionales hacia la calidad del servicio que reciben los usuarios?

7. En su opinión. ¿Con qué frecuencia se promueven los valores institucionales hacia la calidad del servicio que reciben los usuarios?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 10 los resultados muestran que un 44,71% de la población encuestada casi nunca se realizan promociones de los valores institucionales hacia la calidad de servicio, mientras que un 34,13% indica que nunca, un 15,38% respondió que a veces se dan y únicamente un 5,77% refiere que muy frecuentemente se promocionan los valores institucionales. Por lo que la percepción de los usuarios de la atención al servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo ya que el 5,77% de la población considera que muy frecuentemente se efectúan promociones de los valores, demostrando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 11

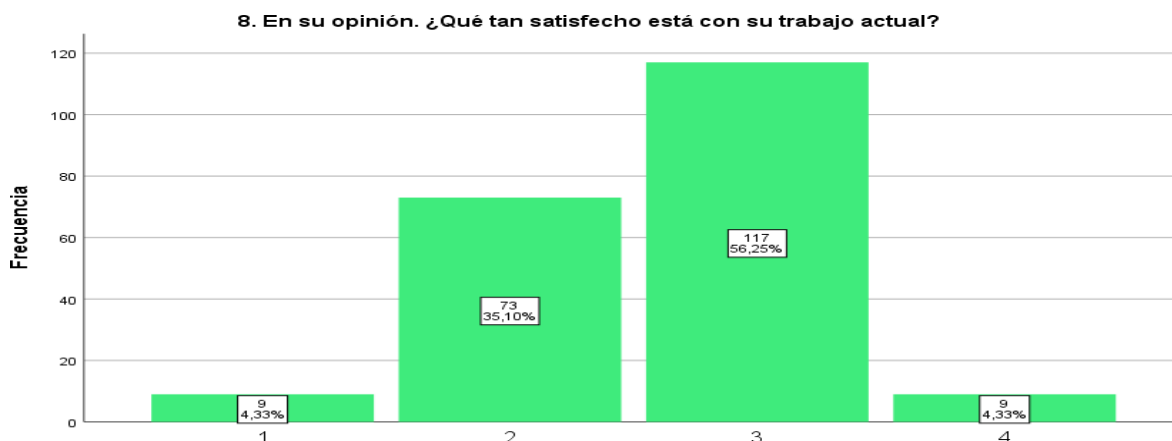
En su opinión. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy Insatisfecho		9	4,33	4,33	4,33
Poco satisfecho	2,61	73	35,10	35,10	39,42
Medianamente satisfecho		117	56,25	56,25	95,67
Muy satisfecho		9	4,33	4,33	100,00
Total		208	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 13

En su opinión. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 11 los resultados muestran que un 56,25% de la población encuestada esta medianamente satisfecha con su trabajo actual, mientras que un 35,10% está poca satisfecha, un 4,33% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 4,33 % refiere que se encontró muy insatisfecho con su labor. Por lo que la percepción de los usuarios se ve afectado en sentido positivo ya que el 4,33% de la población considera que está muy insatisfecho, demostrando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 12

De manera general. ¿Cuán adecuado cree usted que es el ambiente de trabajo en el centro de salud?

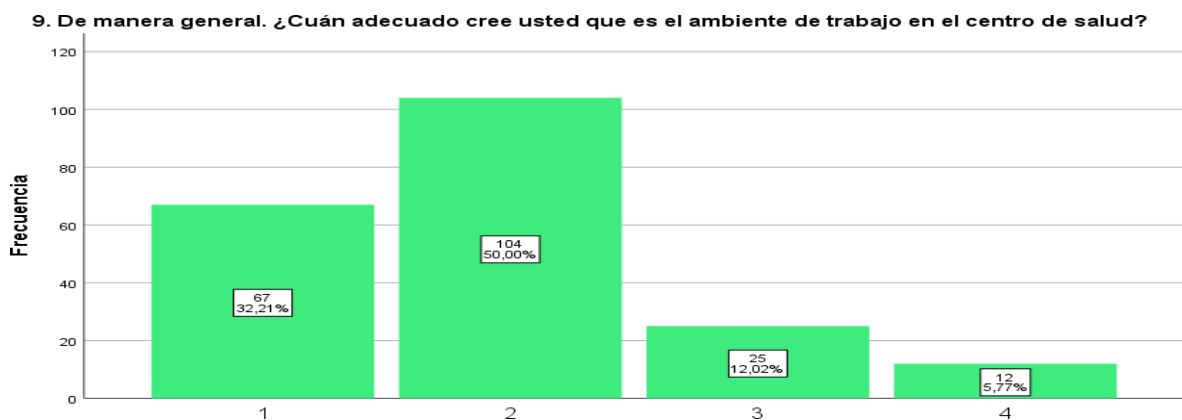
	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada adecuado	1,91	67	32,21	32,21	32,21

Poco adecuado	104	50,00	50,00	82,21
Medianamente adecuado	25	12,02	12,02	94,23
Muy adecuado	12	5,77	5,77	100,00
Total	208	100,00	100,00	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 14

De manera general. ¿Cuán adecuado cree usted que es el ambiente de trabajo en el centro de salud?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 12 los resultados muestran que un 50,00% de la población encuestada es poco adecuado el ambiente de trabajo, mientras que un 32,21% es nada adecuado, un 12,02% respondió que es medianamente adecuado y únicamente un 5,77 % refiere que es muy adecuado con el ambiente de trabajo. Por lo que la percepción de los usuarios de la atención al servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo ya que el 5,77% de la población considera que muy adecuado, demostrando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 13

Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
----------	------------	------------	-------------------	----------------------

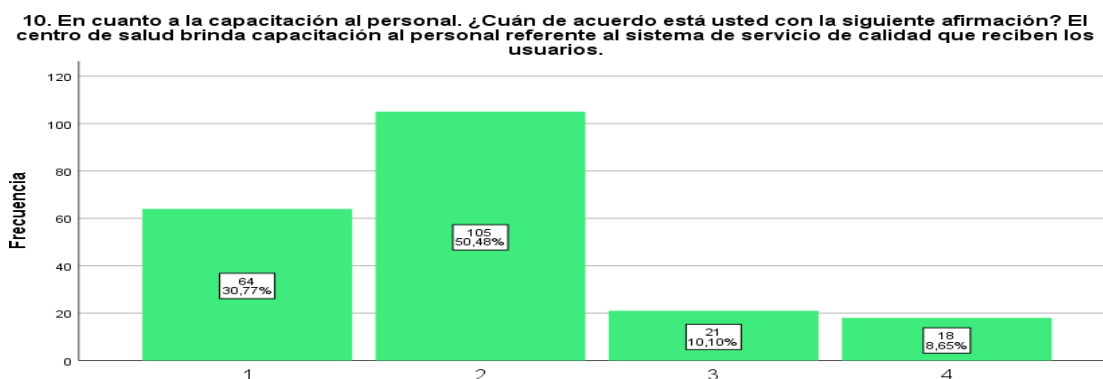
Válido	Totalmente en desacuerdo		64	30,77	30,77	30,77
	Poco de acuerdo		105	50,48	50,48	81,25
	Medianamente de acuerdo	1,97	21	10,10	10,10	91,35
	Totalmente de acuerdo		18	8,65	8,65	100,00
	Total		208	100,00	100,00	

En cuanto a la capacitación al personal. ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación? El centro de salud brinda capacitación al personal referente al sistema de servicio de calidad que reciben los usuarios.

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 15

En cuanto a la capacitación al personal. ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación? El centro de salud brinda capacitación al personal referente al sistema de servicio de calidad que reciben los usuarios.



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 13 los resultados muestran que un 50,48% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha con los procesos de capacitación del personal de servicio, mientras que un 30,77% está insatisfecha, un 10,10% respondió que esta medianamente satisfecha y únicamente un 8,65% refiere que se encontró muy satisfecho con los procesos de capacitación. Por lo que la percepción de los usuarios de la atención al servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo ya que el 5,77% de la población considera que está muy satisfecho, demostrando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 14

En cuanto a los servicios brindados. ¿Cuán adecuado cree usted que son los servicios que

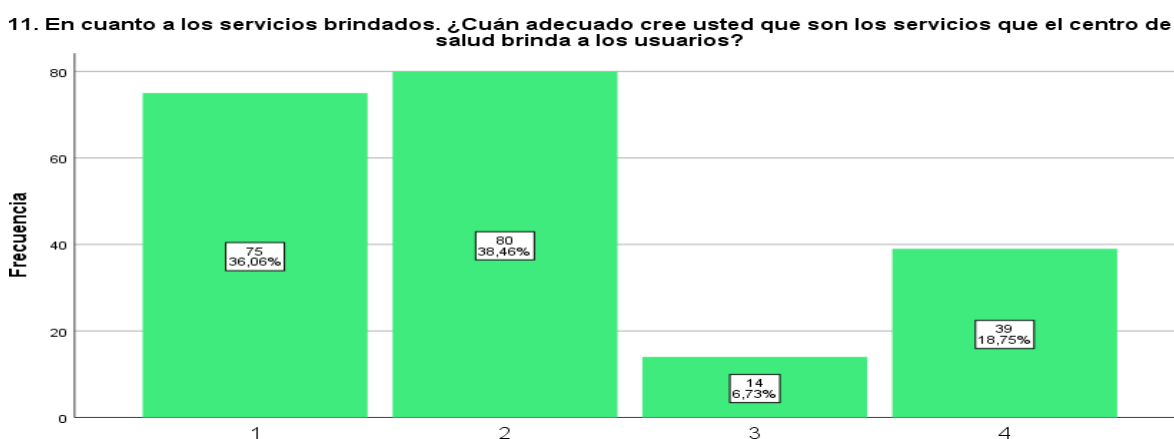
	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido					
Nada adecuado		75	36,06	36,06	36,06
Poco adecuado		80	38,46	38,46	74,52
Medianamente adecuado	2,08	14	6,73	6,73	81,25
Muy adecuado		39	18,75	18,75	100,00
Total		208	100,00	100,00	

el centro de salud brinda a los usuarios?

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 16

En cuanto a los servicios brindados. ¿Cuán adecuado cree usted que son los servicios que el centro de salud brinda a los usuarios?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 14 los resultados muestran que un 38,46% de la población encuestada encuentra poco adecuada los servicios que el centro de salud brinda a sus usuarios, mientras que un 36,06% indica que es nada adecuado, un 18,75% respondió que es muy adecuado y únicamente un 6,73% refiere que si es medianamente adecuado los servicios que brinda. Por lo que la percepción de los servicios que ofrece el centro de salud figura en sentido negativo ya que el 6,73% de la población considera que los servicios son muy

adecuados, demostrando una correlación significativa negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 15

Considerando su experiencia. ¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy Insatisfecho		78	37,50	37,50	37,50
Poco satisfecho	2,04	84	40,38	40,38	77,88
Medianamente satisfecho		5	2,40	2,40	80,29
Muy satisfecho		41	19,71	19,71	100,00
Total		208	100,00	100,00	

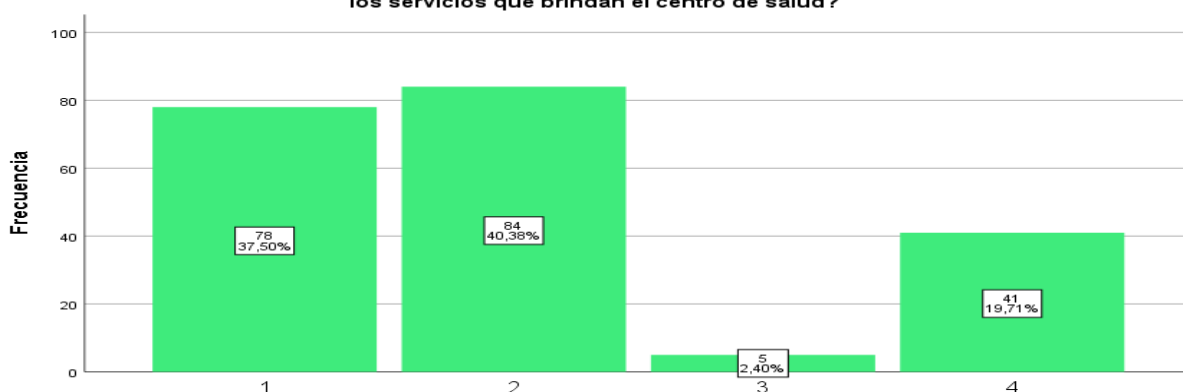
la calidad de los servicios que brindan el centro de salud?

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 17

Considerando su experiencia. ¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan el centro de salud?

12. Considerando su experiencia. ¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan el centro de salud?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 15 los resultados muestran que un 40,38% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha con la calidad de los servicios que brinda el centro de salud,

mientras que un 37,50% indica que está muy insatisfecho, un 19,71% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 2,40% refiere que esta medianamente satisfecho sobre la calidad de los servicios. Por lo que la percepción de los servicios que ofrece el centro de salud figura en sentido negativo ya que el 19,71% de la población considera que está muy satisfecho, demostrando una correlación significativa negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 16

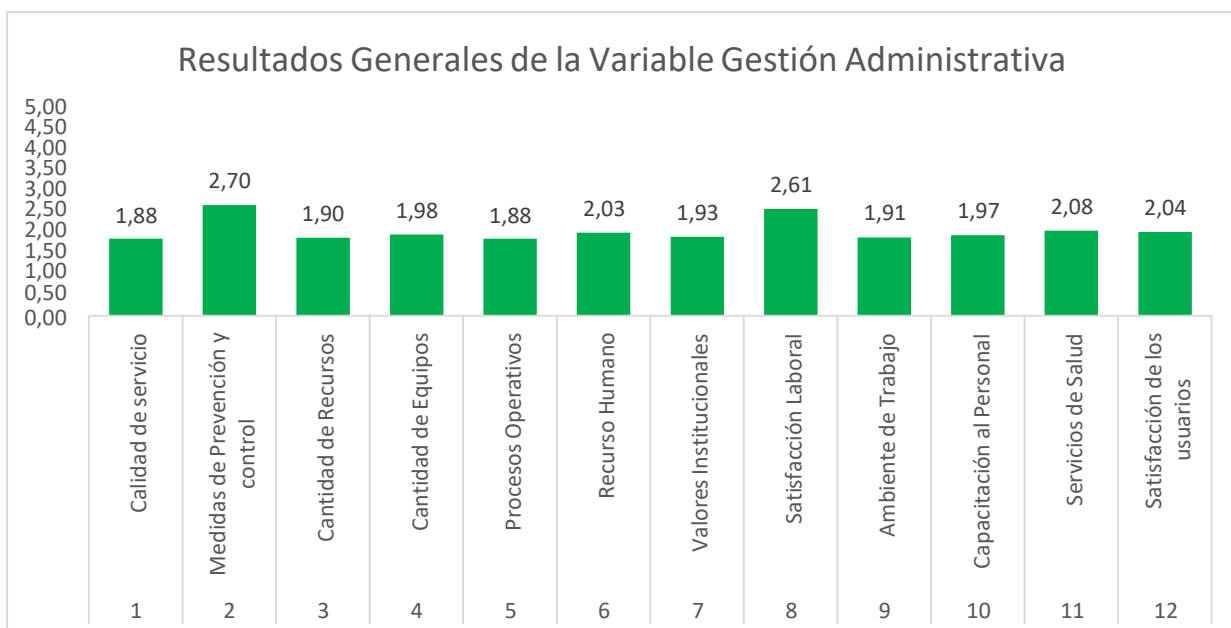
Resultados Generales de la Variable Gestión Administrativa

Pregunta	Elementos evaluados por cada pregunta	Media	Resultado Cualitativo
1	Calidad de servicio	1,88	Negativo
2	Medidas de Prevención y control	2,70	Negativo
3	Cantidad de Recursos	1,90	Negativo
4	Cantidad de Equipos	1,98	Negativo
5	Procesos Operativos	1,88	Negativo
6	Recurso Humano	2,03	Negativo
7	Valores Institucionales	1,93	Negativo
8	Satisfacción Laboral	2,61	Negativo
9	Ambiente de Trabajo	1,91	Negativo
10	Capacitación al Personal	1,97	Negativo
11	Servicios de Salud	2,08	Negativo
12	Satisfacción de los usuarios	2,04	Negativo

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 18

Resultados Generales de la Variable Gestión Administrativa



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

La variable Gestión Administrativa en la tabla No. 16, consta de una serie de 12 preguntas, en las que se evalúan varios aspectos importantes dentro de este componente, entre los cuales se hace mención a la calidad de los servicios que alcanzan un nivel de 1,88/5, demostrando que es un aspecto que requiere acciones de mejora; al igual que las medidas de prevención y control tomadas de parte de las autoridades, ya que se acentúan en un nivel de 2,70/5, reflejando un resultado negativo de la evaluación desarrollada. En cuanto al tema de equipamiento la cantidad de recursos se estableció en una escala de 1,90/5 y la de equipos en 1,98/5, expresando un grave problema, ya que los recursos representan un elemento importante dentro de la gestión y la prestación de servicios correspondientemente. La calificación promedio de los procesos operativos llega a fijarse en 1,88/5 demostrando que las acciones tomadas no han satisfecho las necesidades presentes, en las que también se evalúan al recurso humano, como parte imprescindible dentro de la gestión administrativa, sin embargo, este parámetro solo alcanza un puntaje promedio de 2,03/5, siendo un elemento negativo conforme lo demuestran los resultados analizados. Los valores institucionales constituyen un pilar importante dentro del cumplimiento de normas y reglas institucionales, sin embargo, la escala alcanzada llega a 1,93/5, denotando que no se está dando un cumplimiento efecto de los valores propuestos. La satisfacción laboral es una de las dimensiones con mayor puntaje, pero no alcanzan un nivel favorable dentro de la estadística de la variable, ya que logra un 2,61/5, encontrando

una inconformidad de parte del personal, reflejándose en el ambiente de trabajo con 1,91/5 guardando relación con el parámetro anterior. El desarrollo de capacitaciones para el personal no ha sido un fuerte a nivel de planificación ya que logra únicamente el 1,97/5, pudiendo provocar consecuencias relacionadas a la gestión y la atención de usuarios, evidenciándose con un 2,08/5 sobre los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios con un 2,04/5 que no ha sido lo mejor para esta variable. La Gestión Administrativa durante el proceso de recopilación de información arrojó resultados negativos para los centros operativos de salud, en lo que estadísticamente ningún parámetro logró superar la barrera de 3,5/5 como promedio para exponer aspectos favorables dentro de la variable analizada, pudiendo generar un problema en cadena que debe tener la atención de las autoridades para su pronta corrección.

Variable Calidad de Servicio

Tabla 17

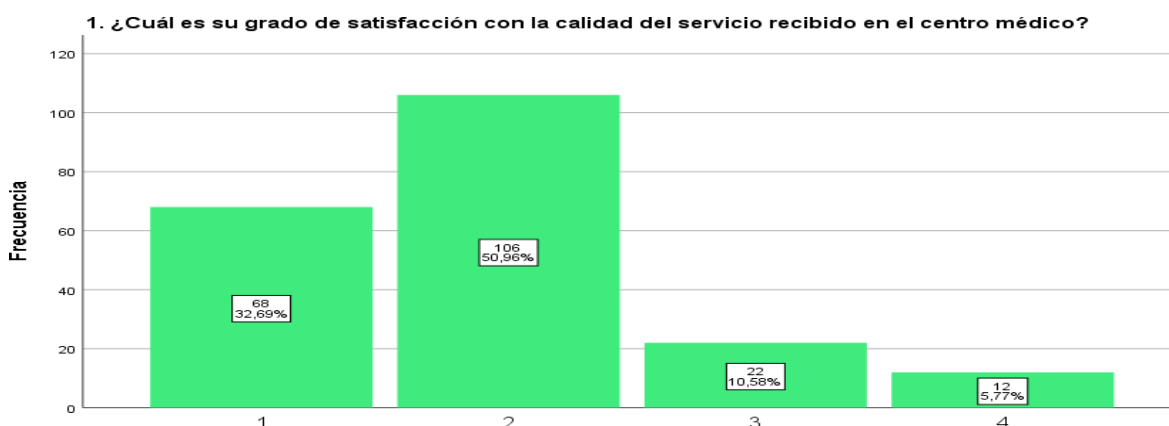
¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad del servicio recibido en el centro médico?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho		68	32,7	32,7	32,7
Poco satisfecho		106	51,0	51,0	83,7
Medianamente satisfecho	1,89	22	10,6	10,6	94,2
Muy satisfecho		12	5,8	5,8	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 19

¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad del servicio recibido en el centro médico?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 17 los resultados muestran que un 50,96% de la población encuestada se encuentra poca satisfecha en relación al grado de calidad del servicio recibido en el centro médico, mientras que un 32,69% está insatisfecha, un 10,58% respondió que esta medianamente satisfecha y únicamente un 5,77% refiere que se encontró muy satisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 5,77% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 18

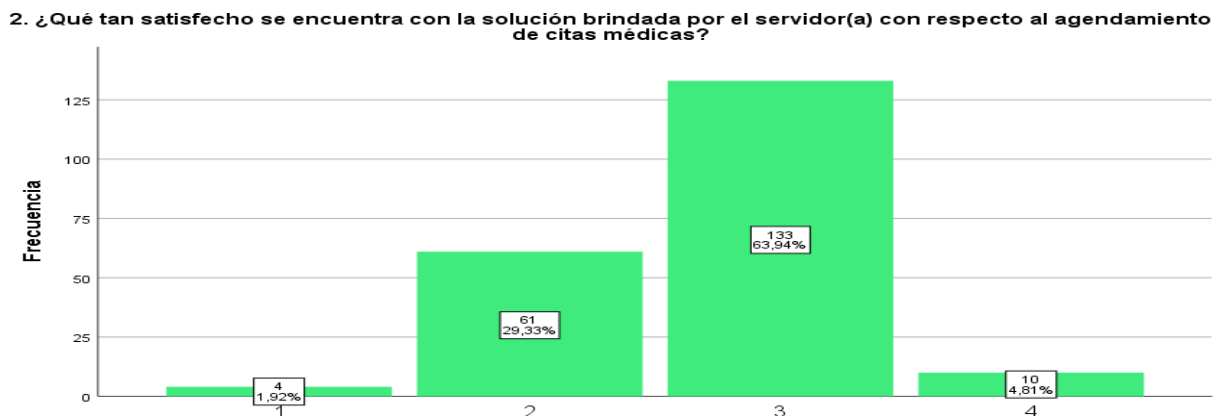
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada por el servidor(a) con respecto al agendamiento de citas médicas?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho		4	1,9	1,9	1,9
Poco satisfecho		61	29,3	29,3	31,3
Medianamente satisfecho	2,72	133	63,9	63,9	95,2
Muy satisfecho		10	4,8	4,8	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 20

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada por el servidor(a) con respecto al agendamiento de citas médicas?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 18 los resultados muestran que un 63,94% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha en relación a la calidad de soluciones brindadas por parte del personal médico en el agendamiento de citas, mientras que un 29,33% está poco satisfecha, un 4,81% respondió que está muy satisfecha y únicamente un 1,92% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 4,81% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 19

¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de recibir las medicinas de acuerdo a su tratamiento médico?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido					
Insatisfecho		68	32,7	32,7	32,7
Poco satisfecho		106	51,0	51,0	83,7
Medianamente satisfecho	1,89	22	10,6	10,6	94,2
Muy satisfecho		12	5,8	5,8	100,0

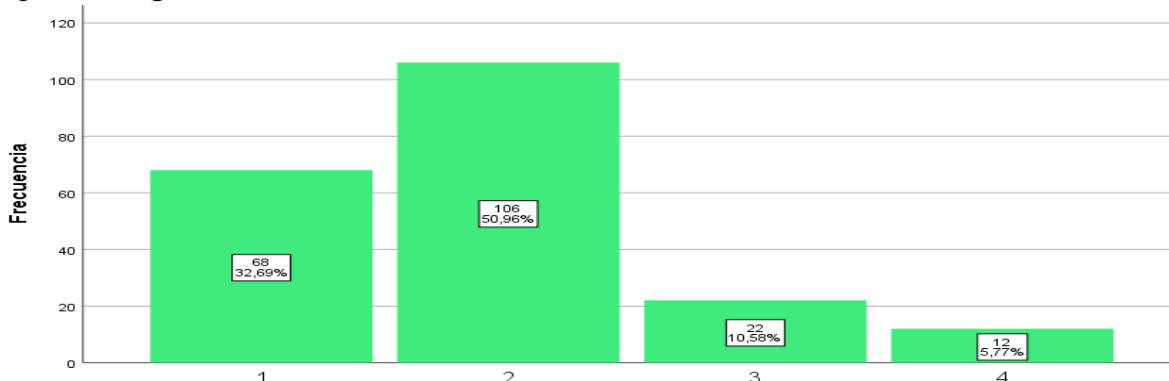
Total 208 100,0 100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 21

¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de recibir las medicinas de acuerdo a su tratamiento médico?

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de recibir las medicinas de acuerdo a su tratamiento médico?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 19 los resultados muestran que un 50,96% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha en relación al modo de recibir las medicinas según el tratamiento médico recomendado, mientras que un 32,69% está insatisfecha, un 10,58% respondió que esta medianamente satisfecha y únicamente un 5,77% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 5,77% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 20

¿Cuál es su nivel de satisfacción por la atención recibida por el médico?

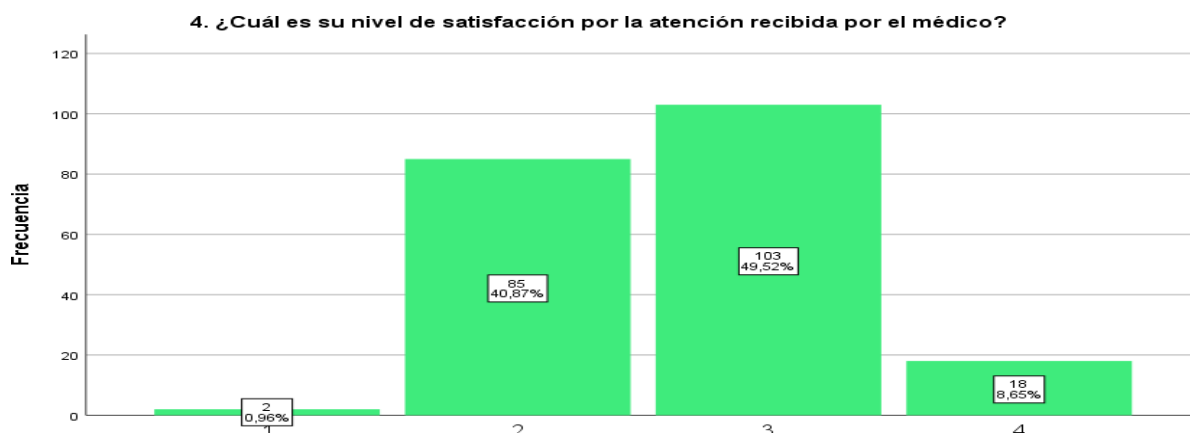
	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho		2	1,0	1,0	1,0
Poco satisfecho	2,66	85	40,9	40,9	41,8
Medianamente		103	49,5	49,5	91,3

satisfecho				
Muy satisfecho	18	8,7	8,7	100,0
Total	208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 22

¿Cuál es su nivel de satisfacción por la atención recibida por el médico?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 20 los resultados muestran que un 49,52% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha en relación al nivel de satisfacción de la atención recibida de parte del personal de salud, mientras que un 40,87% está poca satisfecha, un 8,65% respondió que está muy satisfecha y únicamente un 0,96% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 8,65% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 21

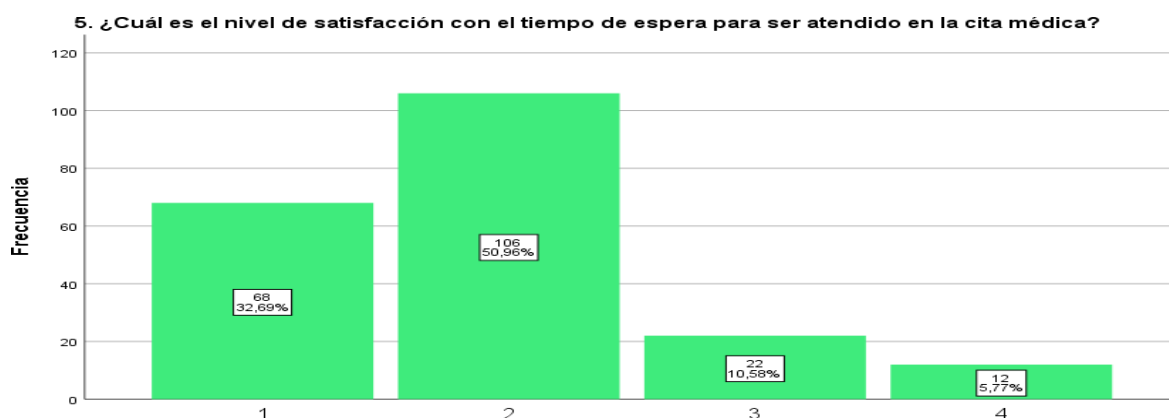
¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido en la cita médica?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido					
Insatisfecho		68	32,7	32,7	32,7
Poco satisfecho		106	51,0	51,0	83,7
Medianamente satisfecho	1,89	22	10,6	10,6	94,2
Muy satisfecho		12	5,8	5,8	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 23

¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido en la cita médica?



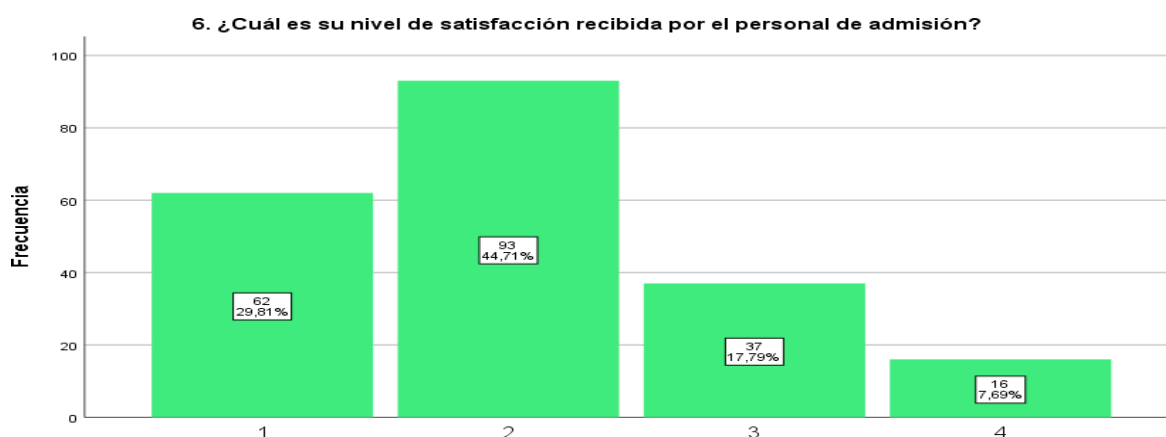
Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 21 los resultados muestran que un 50,96% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha en relación al nivel de satisfacción del tiempo de espera hasta ser atendido por parte del personal médico, mientras que un 32,69% está insatisfecho, un 10,58% respondió que esta medianamente satisfecho y únicamente un 5,77% refiere que se encontró muy satisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 5,77% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 22*¿Cuál es su nivel de satisfacción recibida por el personal de admisión?*

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido					
Insatisfecho		62	29,8	29,8	29,8
Poco satisfecho		93	44,7	44,7	74,5
Medianamente satisfecho	2,03	37	17,8	17,8	92,3
Muy satisfecho		16	7,7	7,7	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 24*¿Cuál es su nivel de satisfacción recibida por el personal de admisión?*

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 22 los resultados muestran que un 44,71% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha en relación al nivel de satisfacción recibida por parte del personal de admisión, mientras que un 29,81% está insatisfecha, un 17,79% respondió que esta medianamente satisfecha y únicamente un 7,69% refiere que se encontró muy satisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 7,89% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 23

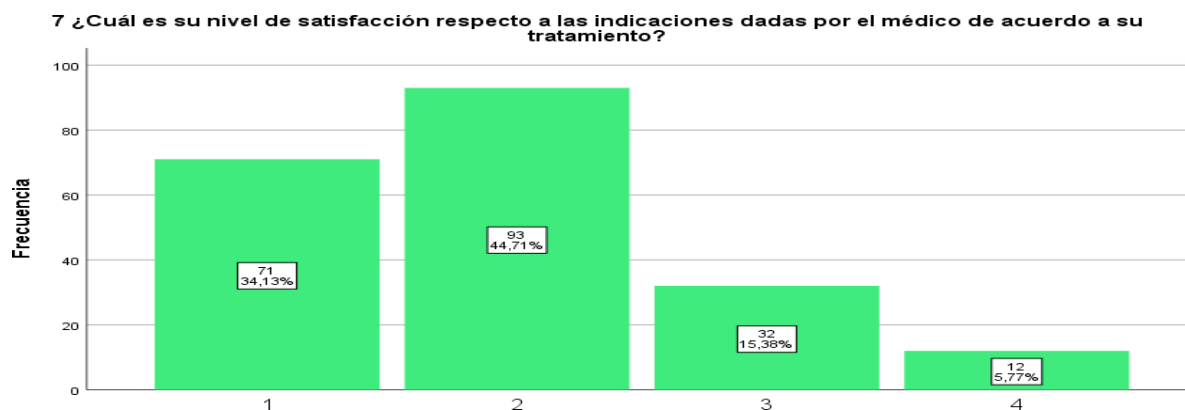
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las indicaciones dadas por el médico de acuerdo a su tratamiento?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido					
Insatisfecho		71	34,1	34,1	34,1
Poco satisfecho		93	44,7	44,7	78,8
Medianamente satisfecho	1,93	32	15,4	15,4	94,2
Muy satisfecho		12	5,8	5,8	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 25

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las indicaciones dadas por el médico de acuerdo a su tratamiento?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 23 los resultados muestran que un 44,71% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha en relación a las indicaciones dadas por parte del personal médico según el tratamiento sugerido, mientras que un 34,13% está insatisfecho, un 15,38% respondió que esta medianamente satisfecho y únicamente un 5,77% refiere que se encontró muy satisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio

público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 5,77% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 24

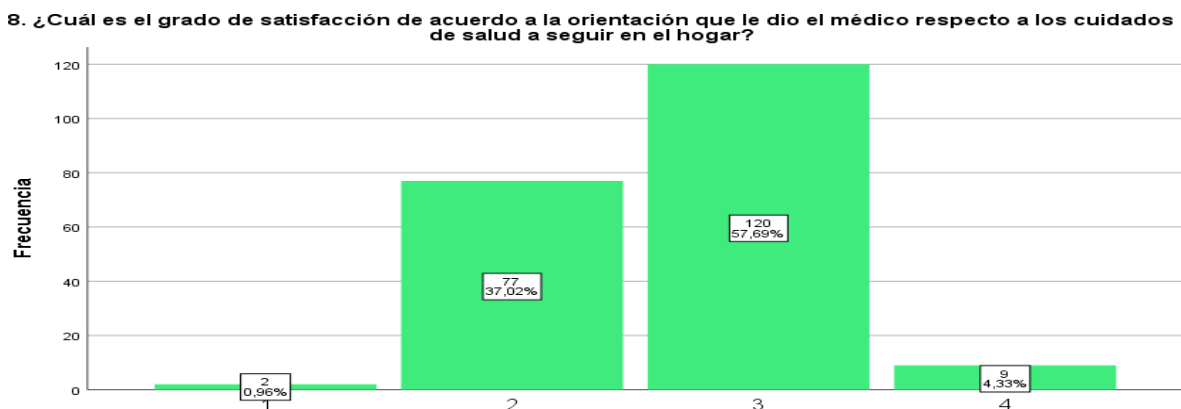
¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo a la orientación que le dio el médico respecto a los cuidados de salud a seguir en el hogar?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho		2	1,0	1,0	1,0
Poco satisfecho		77	37,0	37,0	38,0
Medianamente satisfecho	2,65	120	57,7	57,7	95,7
Muy satisfecho		9	4,3	4,3	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 26

¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo a la orientación que le dio el médico respecto a los cuidados de salud a seguir en el hogar?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 24 los resultados muestran que un 57,69% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha en relación a las orientaciones ofrecidas por parte del médico respecto a los cuidados de la salud en el hogar, mientras que un 37,02% está poco

satisfecha, un 4,33% respondió que está muy satisfecha y únicamente un 0,96% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 4,33% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 25

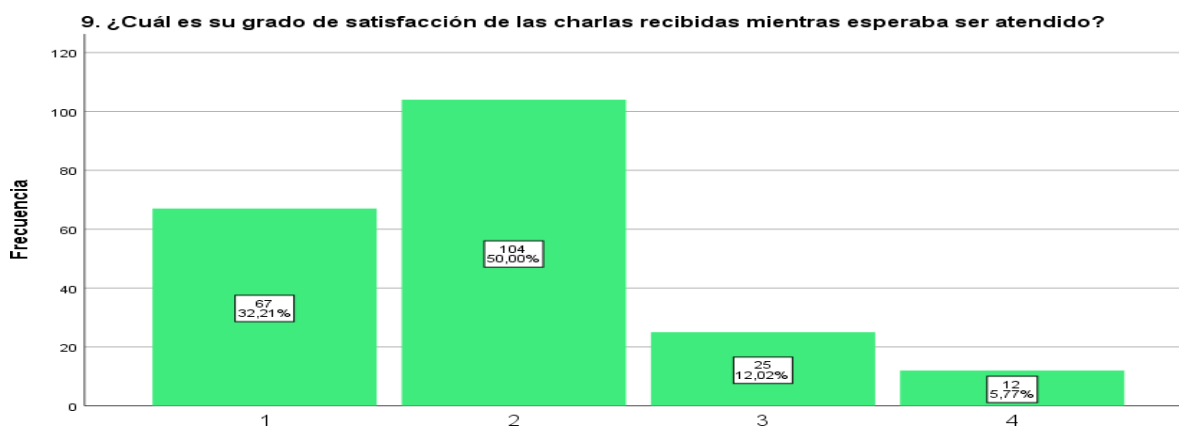
¿Cuál es su grado de satisfacción de las charlas recibidas mientras esperaba ser atendido?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho		67	32,2	32,2	32,2
Poco satisfecho		104	50,0	50,0	82,2
Medianamente satisfecho	1,91	25	12,0	12,0	94,2
Muy satisfecho		12	5,8	5,8	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 27

¿Cuál es su grado de satisfacción de las charlas recibidas mientras esperaba ser



atendido?

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 25 los resultados muestran que un 50,00% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha en relación al grado de satisfacción de las charlas recibidas previo a la atención del médico, mientras que un 32,21% está insatisfecha, un 12,02% respondió que esta medianamente satisfecha y únicamente un 5,96% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 5,77% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 26

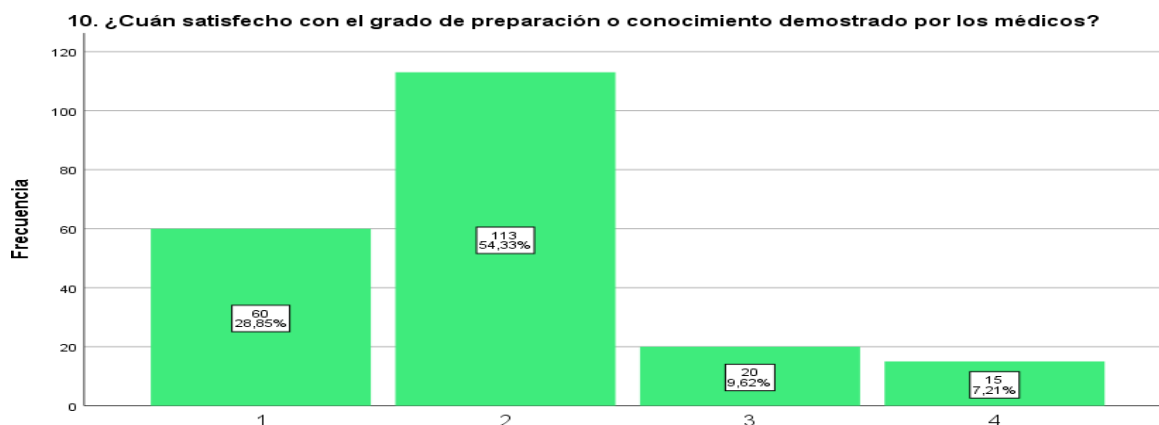
¿Cuán satisfecho con el grado de preparación o conocimiento demostrado por los médicos?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho		60	28,8	28,8	28,8
Poco satisfecho		113	54,3	54,3	83,2
Medianamente satisfecho	1,95	20	9,6	9,6	92,8
Muy satisfecho		15	7,2	7,2	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 28

¿Cuán satisfecho con el grado de preparación o conocimiento demostrado por los



médicos?

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 26 los resultados muestran que un 54,33% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha en relación al grado de preparación o conocimiento demostrado por parte del personal médico, mientras que un 28,85% está insatisfecha, un 9,62% respondió que esta medianamente satisfecha y únicamente un 7,21% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 7,21% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 27

¿Cuán satisfecho está usted con el examen físico realizado por el médico de acuerdo a dolencia o área afectada?

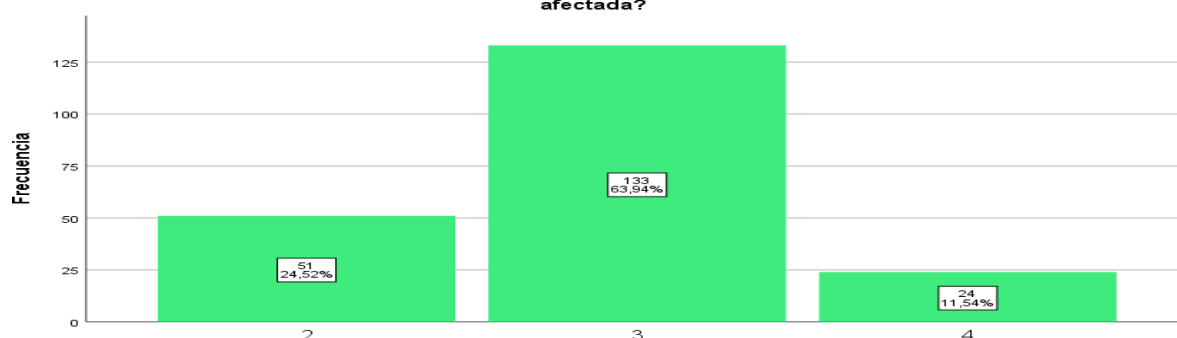
	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho		0	0,0	0,0	0,0
Poco satisfecho		51	24,5	24,5	24,5
Medianamente satisfecho	2,87	133	63,9	63,9	88,5
Muy satisfecho		24	11,5	11,5	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 29

¿Cuán satisfecho está usted con el examen físico realizado por el médico de acuerdo a

11. ¿Cuán satisfecho está usted con el examen físico realizado por el médico de acuerdo a dolencia o área afectada?



dolencia o área afectada?

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 27 los resultados muestran que un 63,94% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha en relación al examen físico efectuado por parte del personal médico, mientras que un 24,52% está poco satisfecha, un 11,54% respondió que está insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo, debido a que el 11,54% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 28

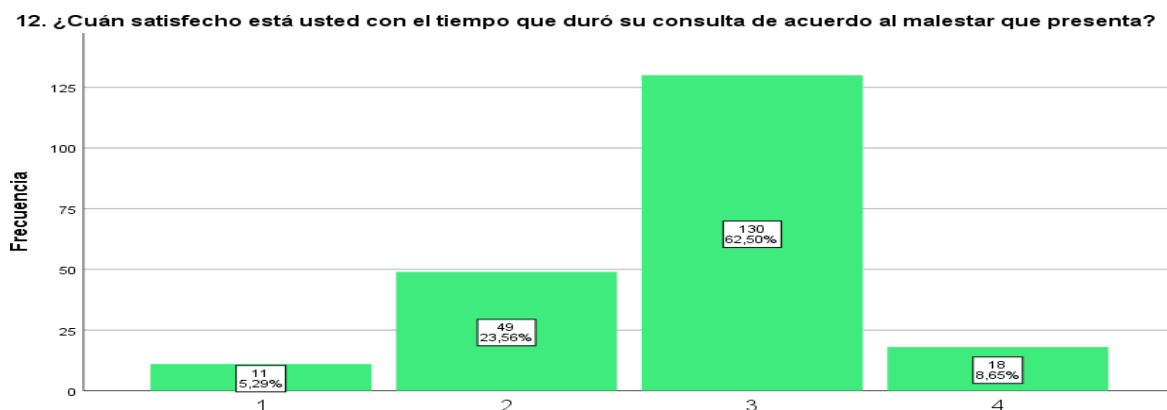
¿Cuán satisfecho está usted con el tiempo que duró su consulta de acuerdo al malestar que presenta?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido				
Insatisfecho		11	5,3	5,3
Poco satisfecho		49	23,6	23,6
Medianamente satisfecho	2,75	130	62,5	62,5
Muy satisfecho		18	8,7	8,7
Total		208	100,0	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 30

¿Cuán satisfecho está usted con el tiempo que duró su consulta de acuerdo al malestar que presenta?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 28 los resultados muestran que un 62,50% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha en relación al tiempo de duración de la consulta, mientras que un 23,56% está poco satisfecha, un 5,29% respondió que esta insatisfecha y únicamente un 8,65% refiere que se encontró muy satisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se está considerando en unos 8,65% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 29

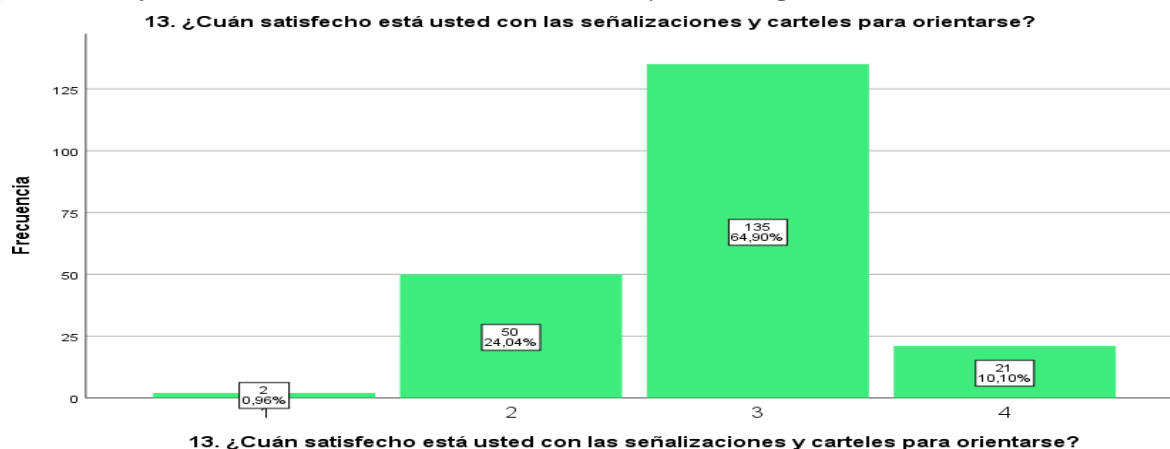
¿Cuán satisfecho está usted con las señalizaciones y carteles para orientarse?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho		2	1,0	1,0	1,0
Poco satisfecho		50	24,0	24,0	25,0
Medianamente satisfecho	2,84	135	64,9	64,9	89,9
Muy satisfecho		21	10,1	10,1	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 31

¿Cuán satisfecho está usted con las señalizaciones y carteles para orientarse?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 29 los resultados muestran que un 64,90% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha en relación a la señalética y carteles, mientras que un 24,04% está poco satisfecha, un 10,10% respondió que está muy satisfecha y únicamente un 0,96% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se está considerando en unos 10,10% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 30

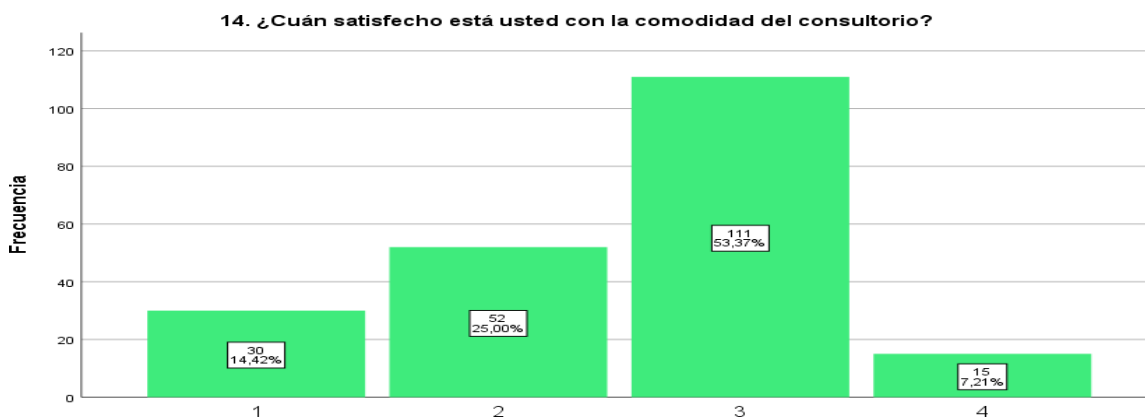
¿Cuán satisfecho está usted con la comodidad del consultorio?

		Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho		30	14,4	14,4	14,4
	Poco satisfecho		52	25,0	25,0	39,4
	Medianamente satisfecho	2,53	111	53,4	53,4	92,8
	Muy satisfecho		15	7,2	7,2	100,0
	Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 32

¿Cuán satisfecho está usted con la comodidad del consultorio?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 30 los resultados muestran que un 53,37% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha en relación a la comodidad del consultorio, mientras que un 25,00% está poco satisfecha, un 14,42% respondió que está muy satisfecha y únicamente un 7,21% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se está considerando en unos 7,21% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 31

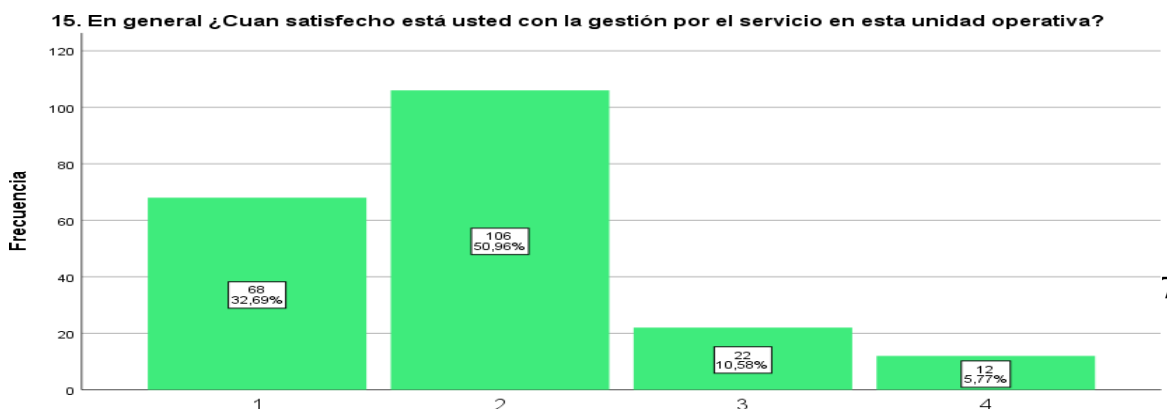
En general ¿Cuan satisfecho está usted con la gestión por el servicio en esta unidad operativa?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho		68	32,7	32,7	32,7
Poco satisfecho		106	51,0	51,0	83,7
Medianamente satisfecho	1,89	22	10,6	10,6	94,2
Muy satisfecho		12	5,8	5,8	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 33

En general ¿Cuan satisfecho está usted con la gestión por el servicio en esta unidad operativa?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 31 los resultados muestran que un 50,96% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha en relación a la gestión por el servicio de la unidad operativa, mientras que un 32,69% está insatisfecha, un 10,58% respondió que está muy satisfecha y únicamente un 5,77% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se está considerando en unos 5,77% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación negativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 32

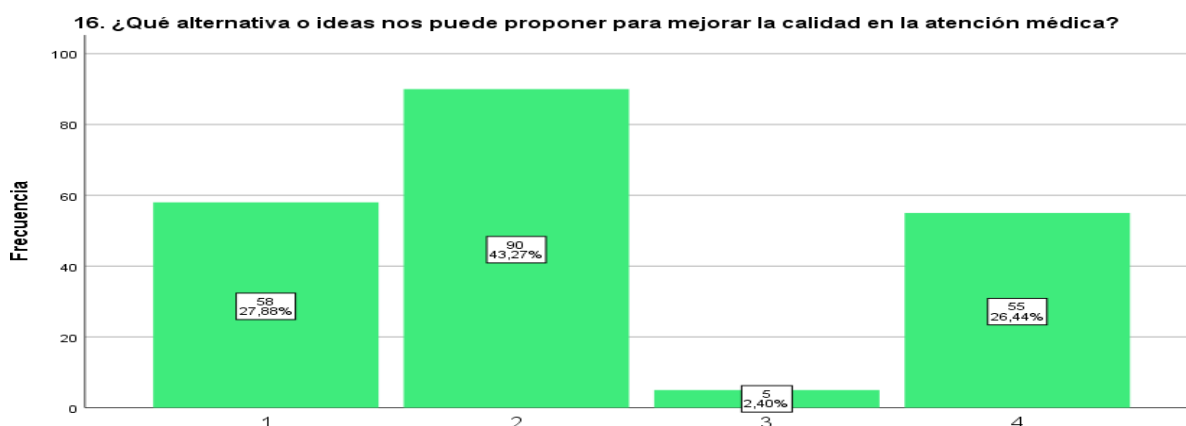
¿Qué alternativa o ideas nos puede proponer para mejorar la calidad en la atención médica?

	Promedio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho		58	27,9	27,9	27,9
Poco satisfecho		90	43,3	43,3	71,2
Medianamente satisfecho	2,27	5	2,4	2,4	73,6
Muy satisfecho		55	26,4	26,4	100,0
Total		208	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 34

¿Qué alternativa o ideas nos puede proponer para mejorar la calidad en la atención médica?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

En la tabla No. 32 los resultados muestran que un 43,27% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha en relación a la calidad de atención médica, mientras que un 27,88% esta insatisfecha, un 26,44% respondió que está muy satisfecha y únicamente un 2,40% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se está considerando en unos 2,40% de la población considera que está muy satisfecho, evidenciando una correlación significativa entre las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios.

Tabla 33

¿Qué alternativa o ideas nos puede proponer para mejorar la calidad en la atención médica?

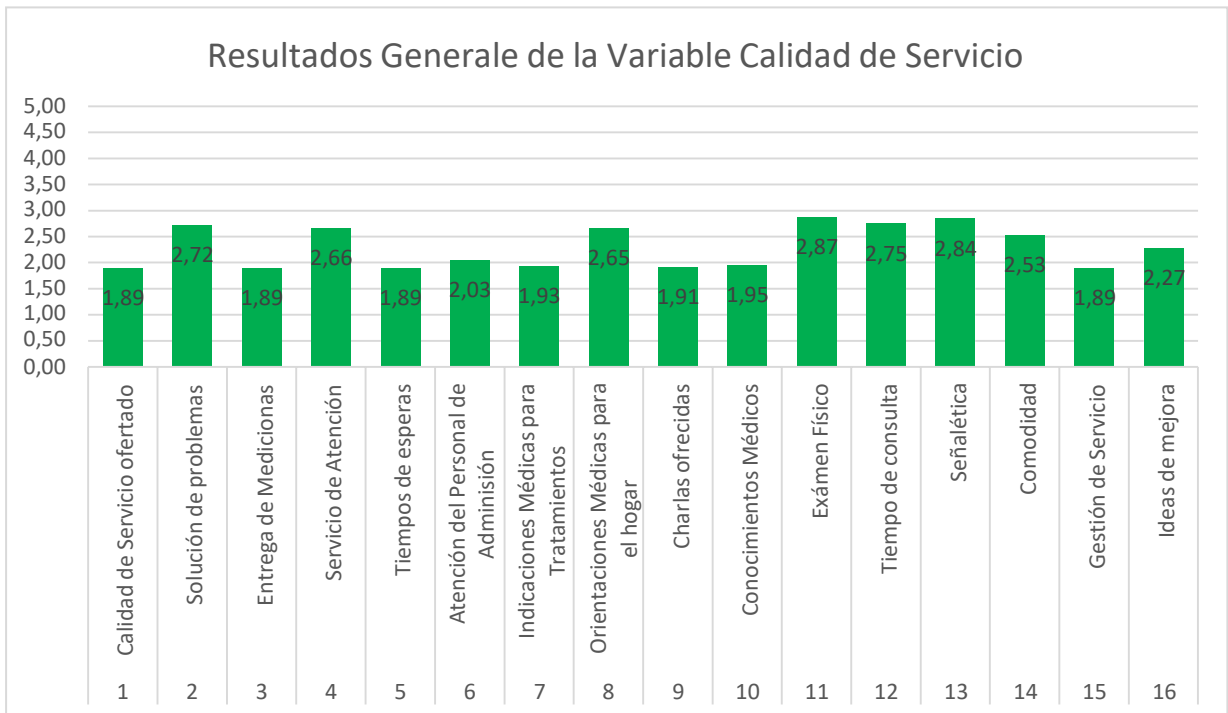
Pregunta	Elementos evaluados por cada pregunta	Media	Resultado Cualitativo
1	Calidad de Servicio ofertado	1,89	Negativo
2	Solución de problemas	2,72	Negativo
3	Entrega de Medicinas	1,89	Negativo
4	Servicio de Atención	2,66	Negativo
5	Tiempos de esperas	1,89	Negativo
6	Atención del Personal de Admisión	2,03	Negativo
7	Indicaciones Médicas para Tratamientos	1,93	Negativo

8 Orientaciones Médicas para el hogar	2,65	Negativo
9 Charlas ofrecidas	1,91	Negativo
10 Conocimientos Médicos	1,95	Negativo
11 Examen Físico	2,87	Negativo
12 Tiempo de consulta	2,75	Negativo
13 Señalética	2,84	Negativo
14 Comodidad	2,53	Negativo
15 Gestión de Servicio	1,89	Negativo
16 Ideas de mejora	2,27	Negativo

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

Figura 35

¿Qué alternativa o ideas nos puede proponer para mejorar la calidad en la atención médica?



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios del servicio de salud pública del cantón Santa Elena

La variable Calidad de Servicio en la tabla No. 33, consta de una serie de 16 preguntas, en las que se evalúan varios aspectos imprescindibles, entre ellos la calidad de los servicios ofrecidos, cuyo promedio fue de 1,89/5, obteniendo un puntaje negativo calificado por parte de los usuarios; otro aspecto evaluado es la solución de los problemas de los usuarios, cuyo resultado alcanzó una escala de 2,72/5, siendo este punto desfavorable en cuanto a la resolución de inconvenientes; así mismo se evaluó la entrega de medicinas de parte de los centros operativos, denotando un punto negativo de 1,89/5, dejando un amplio campo desatendido; por otro lado, se evalúa el servicio que se brinda como atención, alcanzando un puntaje de 2,66/5, siendo insuficiente para llegar a obtener un punto favorable en esta dimensión. En relación a los tiempos de esperas, el resultado es semejante a la calidad de atención con un puntaje de 1,89/5, por lo que se encuentra una estrecha relación del problema, expresando que los tiempos que se generan no son los más oportunos para los usuarios; en otro aspecto, la atención de parte del personal de admisión alcanza únicamente un 2,03/5, acarreando una serie de problemas que se van interrelacionando que se reflejan en la calidad del servicio. En cuanto a las indicaciones médicas dedicadas a los tratamientos de los usuarios estos se establecen en 1,93/5, cuyo resultado demuestra un comportamiento negativo de parte del personal, al igual que las orientaciones médicas para

el hogar, que alcanzan un 2,65/5 repercutiendo en los resultados positivos que se esperaban, a las que se suman de manera adicional un puntaje de 1,91/5 sobre las charlas ofrecidas de parte del personal médico hacia sus usuarios. En otro parámetro, los conocimientos médicos no responden de forma favorable para los centros de salud con un puntaje de 1,95/5 en cuanto a la evaluación del personal médico según el criterio de los usuarios externos, así mismo, los exámenes físicos no alcanzan una escala alta, quedándose en el nivel de 2,87/5, en la que los usuarios consideran que dichos exámenes no son efectuados de forma oportuna. En la parte organizativa, los tiempos de consultas los usuarios han establecido con un 2,75/5 los niveles de este parámetro, llegando a ser un punto desfavorable para este segmento. En lo que respecta a la infraestructura la señalética es insuficiente con un puntaje de 2,84/5 y la comodidad con un 2,53/5, quedando muy por debajo de la media para obtener una puntuación positiva. En lo concerniente a la gestión de los servicios este llegó a una escala de 1,89/5, denotando que el trabajo efectuado en esta dimensión no complace a los usuarios atendidos, así como las ideas de mejora, que no logran ser suficientes con un total de 2,27/5. La calidad de servicio durante el proceso de recopilación de información arrojó resultados negativos para los centros operativos de salud, en lo que estadísticamente ningún parámetro logro superar la barrera de 3,5/5 como promedio para exponer aspectos favorables dentro de la variable analizada, siendo un claro indicador para tomar acciones que puedan contrarrestar estos efectos adversos.

Tabla 34

Correlaciones entre la Gestión Administrativa y la Gestión de los servicios al público

Correlaciones

			Atención al Usuario	Gestión de Servicio al Público
Rho de Spearman	Atención al Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	208	208
	Gestión de Servicio al Público	Coefficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	208	208

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

R²: 77,79%

En la tabla No. 31, al someter los datos a la prueba Rho de Spearman se ha encontrado un Coeficiente de correlación de 0,882** con un Sig. bilateral de 0,000 donde el valor $p < 0,05$ lo cual indica que hay una relación significativa entre las variables, y se llegó a obtener un valor R2 de 0,7779, lo cual significa que las modificaciones observadas en la variable dependiente se explican en función a un 77,79%, por lo tanto se evidencia una influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena, por consecuencia se acepta la hipótesis alterna de investigación y se rechaza la nula.

3.2 Discusión de los resultados

En función a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman existe un nivel de correlación positiva perfecta de la variable Gestión Administrativa con un coeficiente de 1,00, y un nivel de correlación negativa alta de la variable Calidad de Servicio con un coeficiente de -0,718. Lo que genera que las dos variables están asociadas en sentido inverso, con un nivel de significancia bilateral inferior a 0,05, validando la información propuesta por el documento.

La discusión se presenta de acuerdo a los resultados obtenidos en estudios previos relacionados a las variables de estudio y al análisis de resultados, según se detalla a continuación:

3.2.1 Variable Gestión Administrativa

La dimensión Planeación es definida por Jaramillo Luzuriaga & Tenorio Delgado cit. a Cruzatti (2019) como un proceso por medio del cual se toman las decisiones adecuadas para obtener un resultado esperado respecto a metas de la institución, verificando factores internos y externos a partir de una comunicación participativa; elementos que cobran relevancia en las conclusiones de su estudio y que implican como la planeación estratégica es un eje en el funcionamiento de una compañía; referente a esto y en base a las respuestas obtenidas de las herramientas utilizadas, las unidades de estudio poseen falencias en sus áreas de planificación pues se indica por varios abordados que la falta de insumos y medicinas implica para los mismos una defectuosa administración y planificación para satisfacer la demanda de los usuarios.

Por su parte la Organización es descrita por Larrosa Moran et. Al cit. a Canales (2020) como la función a través de la cual una institución distribuye y dispone de los recursos humanos y materiales con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados, especificando funciones, responsabilidades y normas entre cada uno de los niveles de la entidad, en su investigación los autores hacen hincapié en las diversas conceptualizaciones que otros colaboradores han hecho respecto a este tópico y como ejecutado de forma precisa eleva el potencial de la empresa; esta dimensión de igual forma se denota como deficiente en las unidades de estudio en base a las respuestas dadas por los abordados que indican como muchas acciones administrativas muestran descoordinación al momento de sobrellevar un proceso o como en ocasiones se asignan funciones no relacionadas a un área de la entidad que desconoce cómo ejecutarla.

Al hablar de Dirección la conceptualización de Villa Vega (2020) la propone como el elemento a través del cual los directivos de una institución influyen en sus colaboradores por medio de técnicas como la comunicación y capacitación las cuales buscan que los trabajadores cumplan sus funciones y alcancen las metas de la entidad fortaleciendo los vínculos entre cada una de las áreas y servidores, en los resultados obtenidos en su estudio el autor establece como este componente influye en la gestión empresarial y el desarrollo organizacional del sitio en el que se ejecutó la investigación; por su parte las respuestas de los abordados del presente análisis reflejan cómo esta dimensión no se cumple a cabalidad respaldado en el argumento de que de manera frecuente y con intereses no afines a la

corporación los altos rangos de las unidades de estudio son removidos de sus puestos y reemplazados frecuentemente, impidiendo el desarrollo de vínculos entre ellos, los trabajadores y usuarios.

3.2.2 Variable Calidad del servicio

El entorno de trabajo (físico) del personal de salud es abordado por Rivera-Porras et. al (2019) como aquel lugar que posee las condiciones necesarias para que los trabajadores cumplan con eficiencia sus funciones ya que por el contrario implica una calidad del servicio inferior, la conclusión a la que llegan los investigadores es que se debe promocionar una salud laboral vinculada directamente con el ambiente laboral de manera que el sitio no sea percibido de manera negativa por los empleados y que éstos a su vez trasladen este sentimiento a los usuarios; en las unidades de estudio de la presente investigación las respuestas brindadas determinan que esto es cierto en base a lo dicho por los abordados que señalan que la infraestructura de las mismas refleja que se debe hacer una remodelación al igual que se debe implementar mejor equipamiento ya que muchos servidores de la salud intentan brindar un gran servicio pero se hallan limitados por lo anteriormente expuesto.

En cuanto al personal necesario para atenciones médicas Jarillo Soto & Mendoza Rodríguez (2021) detallan que para que un sistema de salud sea eficiente para los pobladores es crucial que el personal médico sea equilibrado para poder atender a los usuarios de forma más rápida y eficiente, situación que encontraron en su estudio con falencias respecto a los centros médicos en México y que reflejaban una inadecuada proyección de las necesidades de las poblaciones del país por parte del gobierno; por su parte en la presente investigación y basados en la conceptualización previa las respuestas brindadas dan por deficiente esta dimensión en las unidades de investigación pues según los usuarios para poder acceder a una cita médica deben hacerlo en horas tempranas de la mañana ya que existen cupos limitados en base a el número de personal médico disponible que en muchas ocasiones termina con una sobrecarga laboral con el fin de atender al mayor número de usuarios posibles.

Por su parte la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos es expuesto por Guerrero-Mieles & Escobar-García (2022) como aquel derecho de acceso universal que en muchas ocasiones no se logra cumplir pues es común que se dé el fenómeno del

desabastecimiento que afecta el poder dar un servicio de calidad en centros de salud pública de igual forma los autores de este estudio señalan en sus resultados que este tipo de situación es muy común en los centros de salud ecuatorianos y que responden a distintos factores; en cuanto a la actual investigación se señala que esta dimensión deja muy insatisfechos a los abordados en las unidades de investigación pues éstos indican que generalmente las medicinas que se les entregan son solo una parte de la receta dada por el médico y lo restante debe correr por su cuenta.

El adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud para la Organización Panamericana de la Salud (2005) como la responsabilidad de ubicar en los centros de salud señales que muestren a los usuarios y al personal que allí labora que esa área posee un peligro que puede ser omitido, este documento guía de la OPS establece parámetros que implican el cómo se debe advertir a las personas de manera general acerca de un área que represente riesgos a su bienestar integral; ante esta información los abordados denotan una inclinación a sentirse insatisfechos respecto a esta dimensión siendo esto respaldado por las respuestas ofrecidas que señalan que en los lugares de estudio muchas señales no se pueden apreciar fácilmente y necesitan una renovación para que puedan ser visualizadas de manera inmediata.

Mientras que la satisfacción de usuarios externos en la atención médica es referida por Guadalupe Rivera et. al (2019) como aquel eje de los establecimientos de salud por medio del cual se logra conocer el estado de los servicios brindados a través de la opinión de los usuarios y que desemboca en la adopción de mejoras en el trato de médico-paciente de forma inmediata, en su investigación los autores señalaron que los resultados les determinaban como su unidad de estudio se encontraba en un punto medio pero que poseía potencial de mejora a corto plazo; mientras que en el presente estudio las respuestas dadas se inclinan hacia una mayoritaria insatisfacción con respecto a esta dimensión pues los abordados señalan que entre tiempos de espera, problemas de agendamiento, falta de equipo para exámenes y demás las unidades de investigación tienen un largo camino por recorrer para ofrecer un servicio de calidad.

CAPÍTULO 4. PROPUESTA

Estrategias de mejoras para la calidad de servicio que reciben los usuarios de las unidades operativa del cantón Santa Elena.

4.1 Introducción

El trabajo de investigación se enfoca principalmente en la variable calidad del servicio. En su artículo, Camizon et al. (2007) menciona que estos estándares se fundamentan en la retroalimentación proporcionada por los clientes o usuarios que reciben el servicio, y abarcan la calidad percibida de los servicios brindados por la organización.

Parasuraman (1985), en su estudio, argumenta que la calidad del servicio se centra en las estrategias y procesos empleados por las instituciones para lograr un servicio de excelencia, mejorando así la toma de decisiones de acuerdo con las expectativas de los clientes. Este autor introdujo el modelo SERVQUAL como una técnica de investigación en el ámbito comercial, la cual arroja resultados que miden la calidad del servicio, identificando las expectativas de los clientes y su percepción del servicio conforme a sus preferencias. El modelo considera cinco dimensiones: la confiabilidad de la empresa al cumplir sus compromisos con la comunidad, la capacidad de respuesta a las solicitudes de los usuarios, la seguridad que brinda confianza a clientes y empleados, la empatía al brindar una atención y servicio personalizado, y los aspectos tangibles que aportan a través de materiales e infraestructura para sobresalir.

Por otro lado, Cervantes et al, (2018) abordan en su estudio la cuestión de la calidad del servicio como un proceso específicamente orientado a satisfacer las expectativas y requisitos de los usuarios o clientes. Esto implica asumir un papel de supervisión que abarca la evaluación de los procedimientos desde su inicio hasta su conclusión (Olózaga, 2019). La calidad del servicio se concentra en las necesidades y demandas de los usuarios externos, con el objetivo de generar un valor en relación con el servicio proporcionado que se traduzca en satisfacción y cumplimiento. Del mismo modo, la implementación de actividades dirigidas a la calidad debe ajustarse a regulaciones establecidas por una entidad supervisora, la cual vela por el cumplimiento de los parámetros que definen el éxito de los procesos internos.

De la misma forma, las fuerzas competitivas según Porter (2009) otorgan a la dirección la capacidad de abordar mediante estrategias los elementos externos que podrían impactar en su posición de éxito a largo plazo en la industria, además de prevalecer sobre sus competidores.

Sin embargo, para mejorar la calidad, es importante abordar el contenido que engloba la palabra estrategia, por lo cual, el autor Quinn (1980) explica que una estrategia es un patrón o un plan que integra las metas mayores de una organización, las políticas y acciones secuenciales que llevan hacia todo cohesionado. Una estrategia bien formulada ayuda a coordinar los recursos de la organización hacia una posición única y viable, basada en sus competencias relativas internas, anticipando los cambios en el entorno y los movimientos contingentes de los oponentes inteligentes.

Dichas estrategias formaran parte importante en la gestión oportuna de la calidad de los servicios de las unidades operativas de salud del cantón Santa Elena, por lo que a lo largo de la extensión de este documento se puntualizan los hallazgos del diagnóstico, el objetivo central, las estrategias implícitas y los principales resultados del tema abordado.

4.2 Desarrollo de la propuesta

4.2.1 Diagnóstico

La calidad en los servicios de salud en las Unidades Operativas del cantón Santa Elena es un aspecto fundamental para garantizar el bienestar de la comunidad y promover un acceso equitativo y efectivo a la atención médica. Sin embargo, enfrenta desafíos que requieren una atención cuidadosa. La optimización de los procesos internos, la capacitación continua del personal en habilidades de atención al cliente y médicas, así como la implementación de tecnologías modernas, son componentes esenciales para mejorar la experiencia del usuario y garantizar un enfoque centrado en el paciente. Además, promover una cultura de empatía, transparencia y comunicación efectiva entre el personal y los usuarios es clave para establecer una relación de confianza en la prestación de servicios de salud.

Entender los problemas relacionados con la calidad de servicios representa una parte importante para las Unidades Operativas del cantón Santa Elena. Por lo que a través de una

evaluación de la situación que presentan estas entidades en función a la calidad ofrecida a los usuarios se han podido determinar varias causas que limitan el desarrollo efectivo de este aspecto.

Entre las principales causas del problema relacionado a la calidad de los servicios de salud para los usuarios de las Unidades Operativas del cantón Santa Elena está el tiempo de espera prolongado, donde los usuarios pueden enfrentar largos tiempos de espera antes de ser atendidos, lo que puede causar frustración y malestar entre quienes se hacen atender. Pudiéndose deberse a una falta de planificación en la asignación de citas, ineficiencias en los procesos o una alta demanda de servicios.

Otro de los inconvenientes, están relacionados con la falta de comunicación, provocando que los usuarios puedan sentir que no se les está proporcionando la información adecuada sobre los servicios, procedimientos y horarios, conllevando a la confusión y a una experiencia negativa en general.

La falta de empatía hacia los usuarios podría generar que el personal de salud no muestre una preocupación o importancia debida hacia las necesidades de los usuarios, pudiendo deberse a la falta de capacitación en habilidades de atención al cliente y empatía para una atención de calidad.

De la misma manera, la falta de respuesta a quejas o sugerencias realizadas por los usuarios por algún aspecto que se encontró insatisfecho puede aumentar el malestar, más aún por el deficiente sistema de gestión de quejas, afectando la percepción general de la calidad de servicio.

La calidad también puede verse afectada debido a la desactualización tecnológica, lo que podría dificultar la gestión de citas, el acceso a información médica y la comunicación con los usuarios. Por otro lado, la falta de personal o sobrecarga de trabajo merma la calidad de servicio debido a la incapacidad de brindar una atención adecuada.

Finalmente, la evaluación de las unidades operativas evidencia una falta de recursos y suministros, por lo que los usuarios podrían sentir que no están recibiendo el nivel de atención necesario evitando una provisión de medicina adecuada a la realidad de una atención de calidad.

4.2.2 *Objetivos de la propuesta*

Elevar sustancialmente la satisfacción, eficiencia y efectividad de los servicios de salud ofrecidos, a través de la implementación de estas estrategias, que buscan transformar la experiencia de los usuarios al garantizar una atención médica accesible, empática y de alta calidad, optimizando los procesos internos, mejorando la comunicación, fortaleciendo las habilidades del personal en atención al cliente optando por tecnologías modernas para agilizar los servicios en las unidades operativas de salud del cantón Santa Elena.

4.2.3 *Estrategias*

Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) explican que la calidad de servicio constituye una estrategia fundamental para alinear la configuración y operación de la entidad con las expectativas de los usuarios. Destacan la importancia crucial del personal en la satisfacción de las demandas relacionadas con la excelencia en los servicios.

Ibarra et al, (2011) señalan que la evaluación de la calidad de los servicios es una tarea precisa que debe considerar tanto los pormenores como las expectativas. Solo al hacerlo de esta manera será posible brindar servicios que resulten beneficiosos para los clientes. Por lo tanto, cumplir con las expectativas, como se ha explicado, resulta esencial. Además, es crucial disponer de información adecuada proveniente de los usuarios en relación a sus deseos y criterios definidos, con el propósito de establecer el nivel de calidad deseado.

Mejorar la calidad de servicio en las unidades operativas de Salud del cantón Santa Elena requiere un enfoque integral que abarque varios aspectos, entre ellos se plantean las siguientes estrategias que fortalezcan la calidad de atención al usuario.

Capacitación y desarrollo del personal: En el contexto de la capacitación y desarrollo del personal, la rivalidad entre competidores puede manifestarse en términos de atractivo laboral. Si las empresas del mismo campo compiten intensamente por talento altamente capacitado, es probable que inviertan más en programas de capacitación y desarrollo para atraer y retener a los mejores empleados, debido a que la capacitación proporciona al personal habilidades de atención al cliente, comunicación efectiva y empatía, además de ofrecer formación técnica para asegurarse de que los empleados estén actualizados en los procedimientos médicos y administrativos que fomenten la

sensibilización sobre la importancia de brindar un trato amable y respetuoso a los usuarios (Luego et al, 2014).

Optimización de Procesos: Dentro de los beneficios del inbound destacan las conexiones duraderas establecidas con los clientes, la optimización de la relación entre inversión y ganancia, así como la creación y distribución de contenido de excelencia. A pesar de ello, algunas limitaciones están vinculadas con la dificultad en su ejecución, la necesidad de mantener una conexión constante en línea y la labor enfocada en segmentos muy específicos (Patruti-Baltes, 2016). Realizar un análisis de los procesos internos para identificar cuellos de botella y áreas de mejora, simplificarían y agilizarían los procedimientos administrativos para reducir los tiempos de espera y aumentar la eficiencia, como también la implementación de sistemas de gestión de colas y citas para minimizar los retrasos y mejorar la experiencia del usuario.

Comunicación Efectiva: Si los receptores de los mensajes de comunicación tienen muchas opciones y pueden seleccionar entre diferentes fuentes de información, las organizaciones necesitan asegurarse de que su comunicación sea atractiva, clara y valiosa para la audiencia. Establecer canales de comunicación claros y accesibles para que los usuarios puedan hacer consultas, proporcionar retroalimentación y presentar quejas, como también mantener a los usuarios informados sobre los horarios, servicios disponibles y cualquier cambio relevante en la atención (Leroux, 2012).

Medición y Evaluación: La entrada de nuevos actores en el ámbito de la mediación y evaluación podría llevar a una mayor diversidad de enfoques y métodos. Las organizaciones establecidas dentro del campo de la salud podrían revisar y mejorar sus procesos de mediación y evaluación para mantenerse competitivas en un mercado con nuevos competidores. Implementar sistemas de retroalimentación al usuario, como encuestas de satisfacción, para evaluar la calidad de servicio y obtener ideas para la mejora continua. Además de realizar auditorías internas periódicas para garantizar que los estándares de calidad se estén cumpliendo (Porter, 2008).

Fomento de la Cultura de Servicio: Los funcionarios o colaboradores que interactúan directamente con los usuarios tienen un alto poder, debido a la negociación sobre la demanda de habilidades específicas para brindar un servicio de calidad, las instituciones deben crear una cultura de trabajo positiva y de desarrollo profesional para

retener incentivar y reconocer al personal que demuestre un compromiso excepcional con la atención al cliente, creando una cultura organizacional en la que todos los miembros del equipo comprendan la importancia de brindar un servicio de alta calidad (Porter, 2007).

Tecnología y Automatización: El concepto de inbound marketing se describe como el procedimiento de atraer a posibles clientes mediante la implementación de estrategias naturales en plataformas en línea o digitales, con la finalidad de establecer conexiones de largo plazo (Dakouan et al, 2019). Es por esta razón que este enfoque se caracteriza por su complejidad, ya que demanda la utilización constante de canales digitales y la evolución continua de mejoras (Rancati et al, 2015). Implementar sistemas de registro electrónicos para reducir el papeleo y mejorar la eficiencia en el manejo de la información, al igual que ofrecer servicios en línea rápidos y eficientes para consultas médicas básicas, seguimiento de citas y acceso a información relevante.

Gestión de Quejas y Problemas: Según la International Organization International de Normalización (ISO, 2011) menciona que la queja se expresa como la insatisfacción la cual fue suscitada en una empresa u organización con respecto al servicio o producto que dicha entidad brinda, del cual se espera una pronta respuesta o resolución implícita o explícita, esto se encuentra definido dentro de la norma denominado ISO 9000. Establecer un proceso efectivo para manejar quejas y problemas de los usuarios de manera rápida y eficiente, así también asegurarse de que las quejas se aborden de manera transparente y se tomen medidas para prevenir problemas recurrentes.

Colaboración con la Comunidad: En el contexto de la colaboración con la comunidad, los usuarios dentro de una comunidad tienen una serie de opciones a elegir entre diferentes colaboradores, las organizaciones necesitan demostrar su compromiso genuino y su capacidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad. Establecer vínculos con organizaciones comunitarias para recopilar comentarios y opiniones de los usuarios y adaptar los servicios en consecuencia, también organizar eventos de salud comunitarios y programas de educación para fomentar la participación activa de la comunidad (Porter, 2008).

Evaluación y Mejora Continua: Heredia, (2007) refiere que los procesos de evaluación deben considerar acciones que validen el cumplimiento de los objetivos

institucionales, por lo que se debe revisar regularmente las estrategias implementadas y analizar los resultados para ajustar y mejorar constantemente la calidad del servicio.

4.2.4 Acciones – plan de acción de estrategias

Objetivo	Estrategias	Acciones	Responsable	Tiempo
<p>Elevar sustancialmente la satisfacción, eficiencia y efectividad de los servicios de salud ofrecidos, a través de la implementación de estas estrategias, que buscan transformar la experiencia de los usuarios al garantizar una atención médica accesible, empática y de alta calidad, optimizando los procesos internos, mejorando la comunicación, fortaleciendo las habilidades del personal en atención al cliente optando por tecnologías modernas para agilizar los servicios en las unidades operativas de salud del cantón Santa Elena.</p>	<p>Capacitación y Desarrollo del Personal</p>	<p>1. Identificar las necesidades de capacitación: Evaluar las habilidades actuales del personal y determinar las áreas que necesitan fortalecer, como atención al cliente, comunicación y conocimientos técnicos.</p> <p>2. Diseñar programas de capacitación: Desarrollar programas de formación que aborden las áreas identificadas, con módulos para habilidades de atención al cliente, comunicación efectiva y actualización técnica.</p> <p>3. Impartir capacitación: Realizar sesiones de capacitación interactivas y prácticas para el personal, utilizando ejemplos de situaciones reales de atención al cliente y escenarios médicos.</p> <p>4. Fomentar la empatía: Incluir ejercicios y actividades que promuevan la empatía y la comprensión hacia los usuarios y sus necesidades.</p> <p>5. Evaluación de capacitación: Realizar pruebas y evaluaciones para medir el éxito de la capacitación y asegurarse de que el personal haya adquirido las habilidades deseadas.</p>	<p>Unidad de Talento Humano Comisaría de la Salud Unidad Administrativa Financiera</p>	<p>Primer Semestre</p>
	<p>Optimización de Procesos</p>	<p>1. Análisis de procesos: Realizar un análisis exhaustivo de los procesos internos, identificando cuellos de botella y áreas</p>	<p>Unidad Administrativa Financiera Unidad de</p>	<p>Primer Semestre</p>

		<p>ineficientes.</p> <p>2. Rediseño de procesos: Trabajar con equipos interdisciplinarios para rediseñar y simplificar los procesos, eliminando pasos innecesarios y mejorando la fluidez.</p> <p>3. Implementar sistemas de gestión de colas y citas: Introducir sistemas electrónicos para gestionar las citas y las colas, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia del usuario.</p> <p>4. Capacitación en nuevos procesos: Capacitar al personal en los nuevos procedimientos para garantizar una implementación uniforme y exitosa.</p>	<p>Planificación</p> <p>Unidad Jurídica</p>	
	Comunicación Efectiva	<p>1. Establecer canales de comunicación: Crear canales de comunicación claros y accesibles para que los usuarios puedan hacer preguntas, proporcionar retroalimentación y presentar quejas.</p> <p>2. Mantener a los usuarios informados: Publicar horarios, servicios disponibles y cualquier cambio relevante en la atención a través de medios como sitios web, redes sociales y carteles en las unidades operativas.</p>	<p>Unidad de Talento Humano</p>	Primer Semestre
	Medición y Evaluación	<p>1. Implementar encuestas de satisfacción: Diseñar y administrar encuestas de satisfacción para recopilar opiniones y experiencias de los usuarios.</p> <p>2. Recopilar y analizar datos: Recolectar datos de encuestas y otras fuentes para identificar áreas de mejora y tendencias en la satisfacción del usuario.</p>	<p>Unidad de Planificación</p> <p>Unidad de Talento Humano</p> <p>Unidad Jurídica</p>	Segundo Semestre

		3. Realizar auditorías internas: Programar auditorías regulares para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y realizar ajustes si es necesario.		
	Fomento de la Cultura de Servicio	<p>1. Reconocimiento y recompensas: Establecer un sistema de reconocimiento para destacar a los empleados que demuestren un compromiso excepcional con la atención al cliente y el servicio de calidad.</p> <p>2. Campañas de sensibilización: Realizar campañas internas para enfatizar la importancia de brindar un servicio amable, respetuoso y centrado en el usuario.</p>	Unidad de Talento Humano Comisaría de la Salud	Segundo Semestre
	Tecnología y Automatización	<p>1. Implementar sistemas de registro electrónicos: Introducir sistemas de registro electrónicos para reducir la carga de papeleo y mejorar la eficiencia.</p> <p>2. Desarrollar plataforma en línea: Crear una plataforma en línea para consultas médicas básicas, seguimiento de citas y acceso a información relevante.</p>	Unidad de Tecnología Información y Comunicación	Primer Semestre
	Gestión de Quejas y Problemas	<p>1. Establecer un sistema de gestión de quejas: Implementar un sistema estructurado para manejar quejas y problemas de manera transparente y efectiva.</p> <p>2. Capacitación en resolución de problemas: Capacitar al personal en técnicas efectivas para manejar quejas y resolver problemas de manera satisfactoria para los usuarios.</p>	Unidad de Talento Humano Unidad de Planificación Unidad Jurídica Comisaría de la Salud	Segundo Semestre
	Colaboración con la Comunidad	1. Establecer vínculos con organizaciones comunitarias: Identificar asociaciones locales para recopilar comentarios y	Unidad de Planificación	Segundo Semestre

		<p>opiniones de los usuarios, y colaborar en la mejora de los servicios.</p> <p>2. Organizar eventos de salud comunitarios: Planificar y ejecutar eventos de salud y programas educativos para involucrar activamente a la comunidad y promover la participación.</p>	<p>Comisaría de la Salud</p> <p>Unidad Administrativa Financiera</p>	
	Evaluación y Mejora Continua	<p>1. Establecer revisiones periódicas: Programar evaluaciones regulares para revisar la efectividad de las estrategias implementadas y analizar los resultados obtenidos.</p> <p>2. Ajustar estrategias según los resultados: Basándose en los datos recopilados y en la retroalimentación de los usuarios, realizar ajustes en las estrategias para continuar mejorando la calidad del servicio.</p>	<p>Unidad de Talento Humano</p> <p>Unidad Jurídica</p> <p>Unidad de Planificación</p> <p>Unidad de Tecnología Información y Comunicación</p> <p>Unidad Administrativa Financiera</p> <p>Comisaría de la Salud</p>	Segundo Semestre

4.2.5 Resultados

El análisis presentado abarca de manera integral aspectos clave para mejorar la calidad de servicio en el ámbito de la atención médica de las unidades operativas dentro del cantón Santa Elena.

En lo referente a la capacitación y desarrollo del personal, es evidente cómo la competencia en el reclutamiento de personal altamente capacitado puede impulsar la inversión en programas de formación. Además, la mención de habilidades como la atención al cliente, la comunicación efectiva y la empatía, junto con la formación técnica, resalta la importancia de contar con un equipo bien preparado para brindar un servicio de calidad.

La optimización de procesos es un elemento crítico para garantizar la eficiencia en la prestación de servicios médicos. La descripción de los beneficios del enfoque inbound marketing y su vinculación con la agilización de procedimientos administrativos es acertada, ya que la simplificación y la implementación de sistemas de gestión pueden mejorar significativamente la experiencia del paciente.

La comunicación efectiva, tanto interna como con los pacientes, es fundamental para mantener una relación positiva y satisfactoria. La sugerencia de establecer canales claros y accesibles para las consultas y la retroalimentación es especialmente importante en el entorno de la atención médica, donde la comunicación oportuna es esencial para la seguridad y la satisfacción del paciente.

La medición y evaluación son aspectos esenciales para mantener y mejorar la calidad de los servicios. La idea de implementar sistemas de retroalimentación del usuario y auditorías internas refuerza la necesidad de un enfoque constante en la mejora continua.

El fomento de la cultura de servicio y la importancia de crear un ambiente en el que los colaboradores valoren y se comprometan con la atención al cliente son destacados. La relación entre el personal y la experiencia del paciente es un factor clave en la calidad general del servicio médico.

El uso de tecnología y automatización para facilitar el acceso a los servicios y mejorar la eficiencia es una consideración relevante en la era digital. La mencionada

implementación de sistemas de registro electrónico y la provisión de servicios en línea demuestran la adaptación a las necesidades modernas.

La gestión de quejas y problemas, así como la colaboración con la comunidad, resaltan la importancia de mantener relaciones sólidas con los pacientes y la sociedad en general. Abordar las quejas de manera transparente y efectiva y participar activamente en la comunidad son aspectos que pueden fortalecer la reputación y la confianza en la institución de salud.

En general, el análisis proporciona una visión comprensiva de cómo abordar la mejora de la calidad de servicio en el sector de la salud, incorporando factores como la competencia, la tecnología, la comunicación y el enfoque en el paciente. La referencia constante a investigaciones y autores proporciona credibilidad y respaldo a los puntos presentados.

4.3 Conclusión

La conclusión resalta la importancia de los diversos aspectos analizados en la mejora de la calidad de servicio en el ámbito de la atención médica.

- La optimización de procesos se presenta como clave para asegurar la eficiencia en la prestación de servicios médicos.
- La interrelación entre el enfoque inbound marketing y la agilización de procedimientos administrativos destaca cómo las estrategias modernas y sistemas de gestión pueden cambiar la experiencia del paciente.
- La comunicación efectiva emerge como base para relaciones satisfactorias, internamente y con los pacientes. Establecer canales claros y accesibles se reconoce como esencial en el ámbito médico para la seguridad y satisfacción del paciente.
- La medición y evaluación se perfilan como esenciales en la mejora continua. La sugerencia de sistemas de retroalimentación y auditorías internas enfatiza el compromiso con la excelencia constante.
- El fomento de la cultura de servicio y el compromiso de los colaboradores en la atención al cliente se identifican como determinantes en la calidad del servicio médico, evidenciando la influencia directa del personal en la experiencia del paciente.

- La tecnología y la automatización se destacan como estrategias relevantes para mejorar la eficiencia y proporcionar servicios más accesibles en la era digital.
- La gestión de quejas, junto con la colaboración comunitaria, se plantean como cruciales para construir y mantener reputación y confianza en instituciones de salud, en conjunto, estos elementos conforman una visión completa para abordar la mejora de la calidad de servicio en el sector médico. La constante referencia a investigaciones y autores fortalece los argumentos y aporta solidez a esta síntesis.

4.4 Recomendaciones

En función de los aspectos analizados en la mejora de la calidad de servicio en el ámbito de la atención médica, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Dada la competencia en el reclutamiento de personal capacitado, se sugiere invertir en programas de formación continua. Enfocar estos programas en habilidades como la atención al cliente, comunicación efectiva y empatía, junto con formación técnica, garantizará que el personal esté preparado para brindar un servicio de alta calidad.
- Implementar un enfoque de mejora continua en los procesos médicos y administrativos es crucial. Realizar análisis periódicos para identificar cuellos de botella y áreas de mejora, y luego simplificar procedimientos y considerar la implementación de sistemas de gestión para agilizar la experiencia del paciente.
- Establecer canales claros y accesibles de comunicación tanto internamente como con los pacientes es esencial. Se recomienda utilizar tecnologías de comunicación modernas para mantener a los pacientes informados sobre horarios, servicios disponibles y cambios relevantes en la atención.
- Integrar sistemas de retroalimentación de usuarios y realizar auditorías internas de manera regular para evaluar y mejorar la calidad del servicio. Esto permitirá mantener un enfoque constante en la excelencia y ajustar procesos según las necesidades.
- Incentivar y reconocer a los colaboradores que demuestren un compromiso excepcional con la atención al cliente ayudará a garantizar una experiencia positiva para los pacientes.
- La adopción de tecnologías modernas y sistemas de automatización puede optimizar la eficiencia y accesibilidad de los servicios médicos. Implementar sistemas de registro

electrónico y ofrecer servicios en línea rápidos y eficientes para consultas y seguimiento sería beneficioso.

- Establecer un proceso efectivo para manejar quejas y problemas de los usuarios es esencial para mantener la confianza. Además, colaborar con la comunidad a través de eventos de salud y programas de educación fortalecerá la relación y reputación de la institución de salud.

CONCLUSIONES

En el análisis de la gestión administrativa en la calidad de los servicios de salud se puede evidenciar que en la tabla No. 1 los resultados muestran que un 50,96% de la población encuestada se encuentra poco preocupada en la atención brindada por el servicio del centro de salud, denotando una falencia que debe mejorar la parte administrativa sobre esta dimensión, en la tabla No. 14 los resultados evidencian que un 63,94% de los encuestados se encuentra medianamente satisfecho en relación a la calidad de soluciones brindadas por parte del personal médico en el agendamiento de citas, siendo esta dimensión un aspecto importante que califica la gestión sobre los usuarios, por otro lado, la tabla No. 3 muestra que un 51,92% de la población encuestada refiere que es poca la cantidad de recursos que posee el centro de salud, implicando un serio problema para la población debido al alto nivel de significatividad que representan los medicamentos para la atención de los usuarios en sus tratamientos, en la tabla No. 15 se demuestra que un 50,96% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha en relación al modo de recibir las medicinas según el tratamiento médico recomendado, colocando esta dimensión como un aspecto a fortalecer de parte de los funcionarios que atienden, mientras que en la tabla No. 12 los resultados muestran que un 40,38% de los encuestados se encuentra poco satisfecha con la calidad de los servicios que brinda el centro de salud, demostrando que los resultados citados en esta sección comparando las variables y sus dimensiones, establecen que la gestión administrativa influye en un 77,79% sobre la calidad de los servicios en el centro de salud, tal como se establece en la prueba estadística de Rho de Spearman para contrastar la hipótesis planteada, arrojando que si existe una influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena, aceptando la hipótesis alterna de investigación y rechazando la nula.

En función al objetivo específico 1 sobre identificar cómo es el ambiente laboral en las unidades operativas del cantón Santa Elena, en el análisis del ambiente laboral en las unidades operativas la tabla No. 9 los resultados muestran que un 50,00% de la población encuestada es poco adecuado el ambiente de trabajo, mientras que un 32,21% es nada adecuado, un 12,02% respondió que es medianamente adecuado y únicamente un 5,77 % refiere que es muy adecuado con el ambiente de trabajo. Por lo que la percepción de los usuarios de la atención al servicio público ofrecido se ve afectado en sentido negativo ya que el 5,77% de la población considera que muy adecuado, así mismo, en la tabla No. 26 los resultados muestran que un 53,37% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha en relación a la comodidad del consultorio, mientras que un 25,00% está poco satisfecha, un 14,42% respondió que está muy satisfecha y únicamente un 7,21% refiere que se encontró insatisfecho con la atención brindada. Por lo que la atención del servicio público ofrecido se está considerado en unos 7,21% de la población considera que está muy satisfecho, situando a la institución como una entidad que puede mejorar el ambiente de trabajo ya que sus resultados no repuntan en aspectos positivos, según la percepción de los usuarios encuestados, representando un grado de correlación alta entre la variable gestión administrativa y la calidad de los servicios.

Por otro lado, el otro objetivo específico 2 sobre determinar cómo es la calidad del servicio brindada en las unidades operativas del cantón Santa Elena, refiere que En el análisis de la calidad del servicio que brindan las unidades operativas del cantón Santa Elena, en la tabla No. 12 los resultados muestran que un 40,38% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha con la calidad de los servicios que brinda el centro de salud, mientras que un 37,50% indica que está muy insatisfecho, un 19,71% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 2,40% refiere que esta medianamente satisfecho sobre la calidad de los servicios. Por lo que la percepción de los servicios que ofrece el centro de salud figura en sentido negativo ya que el 19,71% de la población considera que está muy satisfecho, así mismo, en la tabla No. 13 los resultados muestran que un 50,96% de la población encuestada se encuentra poca satisfecha en relación al grado de calidad del servicio recibido en el centro médico, mientras que un 32,69% esta insatisfecha, un 10,58% respondió que esta medianamente satisfecha y únicamente un 5,77% refiere que se encontró muy satisfecho con la atención brindada, evidenciando una alta influencia entre las variables gestión administrativa y la calidad de los servicios.

El objetivo específico 3 expresa sobre evaluar cómo serán aceptadas las propuestas estratégicas de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio a los usuarios de las unidades operativas del cantón Santa Elena. En el análisis sobre las estrategias por parte del área administrativa dentro de su gestión se puede evidenciar en la interpretación de los resultados de la encuesta en la tabla No. 10 muestran que un 50,48% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha con los procesos de capacitación del personal de servicio, mientras que un 30,77% esta insatisfecha, un 10,10% respondió que esta medianamente satisfecha y únicamente un 8,65% refiere que se encontró muy satisfecho con los procesos de capacitación, afectado en sentido negativo esta dimensión ya que el 5,77% de la población considera que está muy satisfecho, demostrando una correlación significativa entre las variables gestión administrativa y la atención a los usuarios, por lo que aún existen factores a mejorar a pesar de los esfuerzos que la institución efectúan con la finalidad de incrementar los resultados positivos en lo que respecta a la calidad de los servicios que se prestan los centros de salud, evidenciando un grado de correlación alto en sentido de afectación de los niveles de satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios ofrecidos.

RECOMENDACIONES

Implementar un enfoque de mejora continua en los procesos de gestión administrativa es crucial. Realizar análisis periódicos para identificar cuellos de botella y áreas de mejora, y luego simplificar procedimientos y considerar la implementación de sistemas de gestión para agilizar la experiencia del paciente. De igual manera establecer un proceso efectivo para manejar quejas y problemas de los usuarios es esencial para mantener la confianza. Además, colaborar con la comunidad a través de eventos de salud y programas de educación fortalecerá la calidad del servicio.

Dada la competencia en el reclutamiento de personal capacitado, se sugiere invertir en programas de formación continua. Enfocar estos programas en habilidades como la atención al cliente, comunicación efectiva y empatía, junto con formación técnica, garantizará que el personal esté preparado para brindar un servicio de alta calidad e incentivar y reconocer a los colaboradores que demuestren un compromiso excepcional con la atención al cliente ayudará a garantizar una experiencia positiva para los pacientes.

Establecer canales claros y accesibles de comunicación tanto internamente como con los pacientes es esencial. Se recomienda utilizar tecnologías de comunicación modernas para mantener a los pacientes informados sobre horarios, servicios disponibles y cambios relevantes en la atención. Integrar sistemas de retroalimentación de usuarios y realizar auditorías internas de manera regular para evaluar y mejorar la calidad del servicio. Esto permitirá mantener un enfoque constante en la excelencia y ajustar procesos según las necesidades.

En cuanto al planteamiento de estrategias se recomienda aplicar el plan de acción de la presente propuesta, con el fin de mejorar los servicios médicos y adoptar nuevas tecnologías modernas y sistemas de automatización puede optimizar la eficiencia y accesibilidad de los servicios e implementar sistemas de registro electrónico y ofrecer servicios en línea rápidos y eficientes para consultas y seguimiento sería de aporte al sector de la salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Acosta, K. L. (2022). “*Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*” [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Aguilar Saldaña, C. M., Palomino Alvarado, G. d., & Suarez Rios, H. M. (2020). Calidad de gestión administrativa-financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 623-634. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104/90>
- Álvarez Ríos, L., Pérez Vásquez, M. E., Rodríguez Vásquez, J. M., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/384>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(1). Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Asamblea Constituyente de Ecuador de 2007 y 2008. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial del Ecuador. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Ávila Baray, H. (2013). *Introducción a la metodología*. México: Investigación Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc.
- Barriga-Zambrano, M. B., & Mendoza-García, J. I. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Nítido Marketing & Business, cantón Manta, provincia de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 5-20. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1545/1335

- Bernal, C. (2019). *Metodología de investigación - administración y humanidades*. Colombia: Person.
- Bravo Leyva, E. D. (2018). *Dirección estratégica como factor determinante en la excelencia comercial de la empresa Casa del Médico del Perú Sac, Chiclayo-2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5183/Bravo%20Leyva%20%26%20Ramos%20Burga.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Briones-Caicedo, W. R., Guanín-Porras, E. M., Morales-Intriago, F. L., & Bajaña-Abril, F. J. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2), 1-9. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111001/181559111001.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Editorial Pearson. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cárdenas Espinoza, M. (2022). *Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño del personal de la empresa Fideos Paraíso, período Octubre 2021-Marzo 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23839/1/UPS-CT010204.pdf>
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Ccorisapra Quintana, J. (2019). *Programas de incentivos y compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/506/Jeferson_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, Í. C., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. P. (2018). CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA. *Ciencias Administrativas*(11), 27-40. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/4039/4100>
- Chambilla Condori, E. C. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33509/chambilla_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coronel Sanchez, J., Basantes Avalos, R., & Vinueza Jara, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(7), 1-9. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p09.pdf>
- Dakouan, C., Benabdelouahed, R., & Anabir, H. (2019). Inbound Marketing vs. Outbound Marketing: Independent or Complementary Strategies. *Expert Journal of Marketing*, 7(1), 1-6. Obtenido de <https://marketing.expertjournals.com/23446773-701/>
- Duque, O. (2018). *Procesos administrativos*. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>
- Echavarría Olózaga, H. (2012). *Economía básica* (Segunda ed.). Bogotá: CESA - Colegio de Estudios Superiores de Administración. doi:<https://doi.org/10.2307/j.ctvc5pc23>
- Egas, A. (2020). La evolución del gasto público en el sector salud en el Ecuador: Análisis de su contribución en el mejoramiento de la calidad del servicio otorgado. pág. 19.
- Espinoza, A. (2020). *Administarción y calidad de procesos hospitalarios*. México: Person.
- Espinoza, C. (Lunes de Julio de 2021). *Primicias noticias de la sociedad*. Obtenido de Noticias Ecuador: <https://www.primicias.ec>

- Febres-Ramos, R. J., Dextre-Vilchez, S. A., & Mercado-Rey, M. R. (2022). Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. *Revista Científica Ciencia Medica*, 25(1), 21-27. Obtenido de <https://rccm-umss.com/index.php/revistacientificacienciamedica/article/view/464/505>
- García Gómez, M., Alonso Urreta, I., Antón Tomey, C., Bosque Peralta, I., García-Gutierrez, M. J., Luna Lacarta, F. J., . . . Vázquez Cortizo, M. (2018). La coordinación administrativa en salud laboral a propósito de un caso: Zapatas de freno con amianto en una empresa. *Revista Española de Salud Pública*, 92, 1-8. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/170/17059490023/17059490023.pdf>
- Gómez, L. (2020). Cabos sueltos en la ejecución presupuestaria del MSP. pág. 20.
- Gómez, S., Guarín, I., Uribe, S. L., & Vergel, L. (2020). Prevención de los peligros y promoción de entornos saludables en el teletrabajo desde la perspectiva de la salud pública. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 8(1), 44-52. Obtenido de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1642/1835>
- González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, M. T. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490522424.pdf>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- González, L. (Jueves de Agosto de 2021). *Ministerio de Salud Pública del Ecuador*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/>
- Guadalupe Rivera, F., Suárez Lima, G. J., Guerrero Lapo, G. E., & Yancha Moreta, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>

- Guerrero-Mieles, L. M., & Escobar-García, M. C. (2022). Efectos sociales del desabastecimiento de medicinas en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Portoviejo en el año 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4), 301-317. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/301-317
- Gutiérrez Berríos, Z. D., Lorenzo Gómez, M. L., & Berríos Rivas, A. T. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad"*, 3(1), 1-11. Obtenido de <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
- Heredia Gutiérrez, D. C. (2007). COSTOS DE CAPITAL Y RIEZGO EMPRESARIAL. *Colombia Revista Institucional Corporación Unicosta*(9).
- ISO. (2011). *Gestión de calidad, satisfacción del cliente, directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*. San Salvador, El Salvador: Organization International de normalisation. Obtenido de <https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Jaramillo Luzuriaga, S., & Tenorio Delgado, J. A. (2019). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. *Espíritu Emprendedor TES*, 3(1), 64-73. Obtenido de <http://espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/127/91>
- Jarillo Soto, E. C., & Mendoza Rodríguez, J. M. (2021). Necesidad de profesionales médicos para la universalización de servicios de salud en México. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 9(23). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4576/457665440003/html/>
- Larrosa Moran, J. J., Cruz Peredo, G. G., & Sayay Guerrero, S. (2020). Las tendencias de la organización empresarial. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico -Tecnológicas*, 2(1), 56-63. Obtenido de <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/215/279>

- Leroux, G. F. (2012). *Análisis del informe Doing Business 2013: El caso de la República Dominicana*. Washington: Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial.
- Lopera Medina, M. M. (2014). Aspectos históricos y epistemológicos de la planificación para el desarrollo. *Gerencia Y Políticas De Salud*, 13(26), 28-43. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n26/v13n26a03.pdf>
- Matute-Calle, B. P., & Murillo-Párraga, D. Y. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967008/html/>
- Mendoza, F. (2020). Procesos de medición de la calidad del servicio público en la salud. pág. 7.
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 6(3), 608-620. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Mendoza-Zamora, W., García-Ponce, T., Delgado-Chávez, M., & Barreiro-Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Messarina, L. (2018). La gestión de calidad en el sector de la salud pública. *Economundo*, pág. 16.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2015, 30 de enero). *Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles*. Registro Oficial . Obtenido de <http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Ministerial%205212.pdf>
- Ministerio de Salud y Asistencia Social de El Salvador. (2008). *Guía técnica de señales y avisos de protección civil para establecimientos de salud*. San Salvador. Obtenido de http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/guia/Guia_proteccion_civil_establecimientos_salud.pdf

- Muñoz, L. (Mayo de 2019). Aseguramiento de la salud y calidad del servicio. pág. 8.
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>
- Organización Panamericana de la Salud. (2005). *Salud y seguridad de los trabajadores del sector salud: Manual para gerentes y administradores*. Washington, D.C: OPS. Obtenido de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51600>
- Palacios Acero, L. C. (2023). *Dirección estratégica* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Obtenido de https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Patrutiu-Baltes, L. (2016). Inbound Marketing - the most important digital. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov. Series V : Economic Science*, 9(2), 62-68. Obtenido de http://webbut2.unitbv.ro/bu2016/Series%20V/BULETIN%20I/07_Patrutiu_Baltes.pdf
- Peña Piñan, T. C., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 182-1202. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148>
- Peña Ponce, D. K., Sánchez Chancay, M. R., & Sancan López, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(1), 120-131. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626>

- Perez-Benites, W. E., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., & Moreno-Albuja, M. d. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>
- Porter, M. E. (2007). Understanding Industry Structure. *Harvard Business School*, 1-16. Obtenido de https://web.uniroma1.it/dip_management/sites/default/files/Understanding%20Industry%20Structure%20HBR.pdf
- Porter, M. E. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review América Latina*, 1-15. Obtenido de https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf
- Poveda Achi, K. M. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA [Tesis de ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3086/1/77256.pdf>
- Quinn, J. B. (1980). *Strategies for change: logical incrementalism*. R.D. Irwin, Homewood, Ill.
- Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Rancati, E., Codignola, F., & Capatina, A. (2015). Inbound And Outbound Marketing Techniques: A Comparison Between Italian And Romanian Pure Players And Click And Mortar Companies. *Risk in Contemporary Economy*, 232-238.
- Rivera-Porras, D., Bonilla-Cruz, N. J., Carrillo-Sierra, S. M., Forgiony-Santos, J., & Silva-Monsalve, G. (2019). Educación para la salud laboral: Perspectivas teóricas desde la intervención. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5), 412. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55962867005/html/>

- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Ropa Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877010/html/>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Salguero-Barba, N., & García-Salguero, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 331-342. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Salto Llerena, I., Paravic Klijn, T., & Burgos Moreno, M. (2022). Visibilización de condiciones de trabajo del personal de salud en Ecuador en tiempos de pandemia. *Revista Eugenio Espejo*, 16(2), 153-161. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5728/572870672021/html/>
- Salud, O. M. (2017). La gestión hospitalaria. *Salud y bienestar al ciudadano*, pág. 15.
- Sampieri, H. (2019). *Capítulos de tipos de investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Sanín, & Baldomero. (2015). *Administración de la calidad*. México: Person.
- Santesmases. (2009). Escala de valoración.
- Soto de Zepeda, L. M., & Melara Martínez, M. (2018). *Riesgos laborales en el personal de Enfermería que trabaja en el servicio de Infectología del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom de mayo-septiembre de 2017 [Tesis de maestría, Universidad de El Salvador]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/02/1148066/237.pdf>

- Sumba-Bustamante, R. Y., Cárdenas-Borja, N. P., Bravo-Ayala, T. L., & Arteaga-Choez, R. F. (2020). La planeación estratégica: Importancia en las PYMES ecuatorianas. *FIPCAEC*, 5(4), 114-136. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/299/527>
- Then, L., Pimentel, S., Olivero, P., Soto, A., Luna, A., Cruz, G., . . . Lluberes, J. (2019). ANÁLISIS DE LAS FUERZAS COMPETITIVAS DE PORTER EN EL SECTOR DE PROMOCIÓN INMOBILIARIA DEL GRAN SANTO DOMINGO. *Ciencia y Sociedad*, 39(3), 441-476. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87031897004.pdf>
- Vargas Angulo, G. E. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil se Babahoyo, Periodo 2020. Plan De Gestión Administrativa [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>
- Vargas Lorenzo, I. (2009). *Barreras en el acceso a la atención en salud en modelos de competencia gestionada: un estudio de caso en Colombia [Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4651/iv11de1.pdf>
- Villa Vega, E. J. (2020). *La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa El Sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo [Tesis de ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7235/1/TESIS%20ESTRELLA%20VILLA%202020-ING-COM.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Fichas de Encuestas

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA												
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION PUBLICA												
GUÍA OBSERVACIÓN DE CAMPO ESTRUCTURADA-PARTICIPANTE:												
DISTRITO: LA LIBERTAD-SALINAS			CIUDAD: SALINAS				FECHA: 10 de abril de 2023					
FICHA #: 1			PARALELO: 2/2				OBSERVADOR					
VARIABLE	INDICADOR	PONDERACIÓN										OBSERVACIÓN
ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD	MUY BUENA											En base a la información recopilada hay una clara tendencia de las respuestas a determinar que el entorno de trabajo físico del personal del salud es malo.
	BUENA			X	X			X				
	INDIFERENTE	X						X			X	
	MALA		X	X			X			X		
	MUY MALA											
PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS	MUY BUENA											Respecto a la variable acerca del personal necesario para brindar atenciones médicas en el centro de salud la tendencia en respuesta indica que es buena
	BUENA	X	X	X		X		X		X		
	INDIFERENTE											
	MALA			X		X		X		X		
	MUY MALA											
DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS	MUY BUENA											En cuanto a la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos en la institución de salud las respuestas se inclinan a calificarlas con el criterio de mala.
	BUENA											
	INDIFERENTE											
	MALA	X	X	X	X	X		X	X	X		
	MUY MALA			X				X				
ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALÉTICA EN LA UNIDAD DE SALUD	MUY BUENA										Por su parte la variable acerca del adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud las respuestas la califican en su mayoría como buena.	
	BUENA	X	X	X	X	X		X		X		
	INDIFERENTE							X				
	MALA	X						X		X		
	MUY MALA											
SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA	MUY BUENA										Al hablar de la satisfacción de los usuarios externos en la atención médica las respuesta en la mayoría es clasificada como buena.	
	BUENA	X	X		X	X	X	X		X		
	INDIFERENTE											
	MALA			X	X					X		
	MUY MALA											
OBSERVACIONES GENERALES:												
DOCENTE COORDINADOR:						ELABORACIÓN:						

TABULACIÓN		
DIMENSIÓN 1: ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD		
Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	3
R-3	INDIFERENTE	3
R-4	MALA	4
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 2: PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS		
Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	6
R-3	INDIFERENTE	0
R-4	MALA	4
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 3: DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS		
Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	0
R-3	INDIFERENTE	0
R-4	MALA	8
R-5	MUY MALA	2
TOTAL		10

DIMENSIÓN 4: ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALÉTICA EN LA UNIDAD DE SALUD		
Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	6
R-3	INDIFERENTE	1
R-4	MALA	3
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 5: SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA		
Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	7
R-3	INDIFERENTE	0
R-4	MALA	3
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10



GUÍA OBSERVACIÓN DE CAMPO ESTRUCTURADA-PARTICIPANTE:

DISTRITO: LA LIBERTAD-SALINAS		CIUDAD: SALINAS		FECHA: 10 de abril de 2023									
FICHA #: 1		PARALELO: 2/2		OBSERVADOR									
VARIABLE	INDICADOR	PONDERACIÓN										OBSERVACIÓN	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD	MUY BUENA												Los resultados indican que la mayoría de los abordados califican al entorno de trabajo físico del personal de salud como bueno.
	BUENA	X	X	X	X	X	X	X				X	
	INDIFERENTE	X	X									X	
	MALA											X	
MUYMALA													
PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS	MUY BUENA												Con respecto a si el hay el personal necesario para las atenciones médicas en el centro de salud los abordados definen ese factor como malo.
	BUENA												
	INDIFERENTE	X	X	X	X	X	X						
	MALA	X	X	X	X	X	X						
MUYMALA			X					X	X	X			
DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS	MUY BUENA												Acerca de la disponibilidad de los medicamentos e insumos médicos en el centro de salud, la respuesta generalizada determina que es mala.
	BUENA	X	X	X						X	X		
	INDIFERENTE									X	X		
	MALA	X			X	X	X					X	
MUYMALA													
ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALÉTICA EN LA UNIDAD DE SALUD	MUY BUENA												Respecto a si existe un adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud la tendencia de respuesta da por buena esa variable.
	BUENA	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	INDIFERENTE												
	MALA							X				X	
MUYMALA													
SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA	MUY BUENA												En cuanto a la satisfacción de los usuarios externos en la atención médica lo abordados la definen en su mayoría como buena.
	BUENA	X			X	X	X	X	X			X	
	INDIFERENTE	X			X								
	MALA		X	X							X		
MUYMALA													
OBSERVACIONES GENERALES:													
DOCENTE COORDINADOR:		ELABORACIÓN:											

TABULACIÓN

DIMENSIÓN 1: ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	5
R-3	INDIFERENTE	4
R-4	MALA	1
R-5	MUYMALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 2: PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	0
R-3	INDIFERENTE	0
R-4	MALA	6
R-5	MUYMALA	4
TOTAL		10

DIMENSIÓN 3: DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	3
R-3	INDIFERENTE	2
R-4	MALA	5
R-5	MUYMALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 4: ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALÉTICA EN LA UNIDAD DE SALUD

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	8
R-3	INDIFERENTE	0
R-4	MALA	2
R-5	MUYMALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 5: SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	5
R-3	INDIFERENTE	2
R-4	MALA	3
R-5	MUYMALA	0
TOTAL		10



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION PUBLICA

GUÍA OBSERVACIÓN DE CAMPO ESTRUCTURADA-PARTICIPANTE:

DISTRITO: LA LIBERTAD-SALINAS	CIUDAD: SALINAS	FECHA: 10 de abril de 2023	
FICHA #: 1	PARALELO: 2/2	OBSERVADOR	
VARIABLE	INDICADOR	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN
ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD	MUY BUENA		La variable entorno de trabajo físico del personal de salud de la institución es percivido como bueno por la mayoría de respuestas.
	BUENA	X X X X X X X X	
	INDIFERENTE	X X	
	MALA	X	
	MUY MALA		
PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS	MUY BUENA		Respecto a si hay el personal necesario para atenciones médicas en la institución las respuestas la declaran como mala a esa variable.
	BUENA		
	INDIFERENTE	X	
	MALA	X X X X X X X X	
	MUY MALA	X X	
DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS	MUY BUENA		Con respecto a la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos en la institución la respuesta por unanimidad de los abordados es que es mala.
	BUENA		
	INDIFERENTE		
	MALA	X X X X X X X X X X X X	
	MUY MALA		
ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALÉTICA EN LA UNIDAD DE SALUD	MUY BUENA		En cuanto al adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud la tendencia de respuestas es que es buena.
	BUENA	X X X X X X X X X X	
	INDIFERENTE	X	
	MALA	X	
	MUY MALA		
SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA	MUY BUENA		Respecto a la satisfacción de los usuarios externos en la atención médica existen dos respuestas equivalentes en porcentajes y determinan que esta variable es percibida como mala por los abordados o directamente son indiferentes al trato brindado.
	BUENA	X X X X X X X X	
	INDIFERENTE	X X X X X X X X	
	MALA	X X X X X X X X	
	MUY MALA		
OBSERVACIONES GENERALES:			
DOCENTE COORDINADOR:			ELABORACIÓN:

TABULACIÓN

DIMENSIÓN 1: ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	5
R-3	INDIFERENTE	3
R-4	MALA	2
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 2: PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	0
R-3	INDIFERENTE	2
R-4	MALA	6
R-5	MUY MALA	2
TOTAL		10

DIMENSIÓN 3: DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	0
R-3	INDIFERENTE	0
R-4	MALA	10
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 4: ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALÉTICA EN LA UNIDAD DE SALUD

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	7
R-3	INDIFERENTE	1
R-4	MALA	2
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 5: SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	2
R-3	INDIFERENTE	4
R-4	MALA	4
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION PUBLICA

GUÍA OBSERVACIÓN DE CAMPO ESTRUCTURADA-PARTICIPANTE:

DISTRITO: LA LIBERTAD-SALINAS	CIUDAD: SALINAS										FECHA: 10 de abril de 2023	
FICHA #: 1	PARALELO: 2/2										OBSERVADOR	
VARIABLE	INDICADOR	PONDERACIÓN										OBSERVACIÓN
ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD	MUY BUENA											En base a la información recopilada se determina que esta variable es buena en concordancia con la tendencia a las respuestas birndadas por los abordados.
	BUENA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	INDIFERENTE										X	
	MALA	X						X				
PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS	MUY BUENA											Se determina que la variable obtiene una calificación de mala en base a los datos dados por los abordados del estudio.
	BUENA											
	INDIFERENTE											
	MALA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS	MUY BUENA											Respecto a la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos en el centro de salud las respuesta determinan que es mala.
	BUENA		X				X	X	X	X		
	INDIFERENTE											
	MALA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALETICA EN LA UNIDAD DE SALUD	MUY BUENA											La respuesta de buena es la calificación que recibe la variable acerca del adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud.
	BUENA	X			X	X	X	X	X			
	INDIFERENTE			X								
	MALA	X	X				X			X		
SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA	MUY BUENA											La satisfacción de los usuarios externos en la atención médica es clasificada como buena en base a la información recolectada.
	BUENA	X	X		X					X		
	INDIFERENTE					X		X				
	MALA		X	X			X	X				
OBSERVACIONES GENERALES:												
DOCENTE COORDINADOR:						ELABORACIÓN:						

TABULACIÓN

DIMENSIÓN 1: ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	7
R-3	INDIFERENTE	1
R-4	MALA	2
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 2: PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	0
R-3	INDIFERENTE	0
R-4	MALA	8
R-5	MUY MALA	2
TOTAL		10

DIMENSIÓN 3: DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	4
R-3	INDIFERENTE	0
R-4	MALA	5
R-5	MUY MALA	1
TOTAL		10

DIMENSIÓN 4: ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALETICA EN LA UNIDAD DE SALUD

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	3
R-3	INDIFERENTE	1
R-4	MALA	4
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 5: SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	4
R-3	INDIFERENTE	2
R-4	MALA	4
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GUÍA OBSERVACIÓN DE CAMPO ESTRUCTURADA-PARTICIPANTE:

DISTRITO: LA LIBERTAD-SALINAS		CIUDAD: SALINAS								FECHA: 10 de abril de 2023								
FICHA #: 1		PARALELO: 2/2								OBSERVADOR								
VARIABLE	INDICADOR	PONDERACIÓN								OBSERVACIÓN								
ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD	MUY BUENA									La variable entorno de trabajo físico del personal de salud es calificado como bueno por parte de la mayoría de los abordados en este centro de salud.								
	BUENA	X	X	X	X	X	X	X	X									
	INDIFERENTE	X																X
	MALA				X	X												
	MUY MALA																	
PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS	MUY BUENA									Como mala es clasificada por parte de los participantes del estudio acerca de si existe el personal necesario para atenciones médicas en este centro de salud.								
	BUENA			X	X													
	INDIFERENTE																X	
	MALA	X	X	X		X	X		X									
	MUY MALA								X									
DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS	MUY BUENA									Acercas de la disponibilidad de los medicamentos e insumos médicos se detalla que es mala en el centro de salud de acuerdo a lo expresado por los abordados en la presente investigación.								
	BUENA						X											
	INDIFERENTE							X										
	MALA	X	X	X	X				X							X	X	X
	MUY MALA					X	X											
ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALÉTICA EN LA UNIDAD DE SALUD	MUY BUENA									Con respecto a si hay un adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud la tendencia indica en su mayoría que es buena.								
	BUENA	X			X	X		X	X									
	INDIFERENTE	X		X														
	MALA			X				X										
	MUY MALA																	
SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA	MUY BUENA									La respuesta acerca de la satisfacción de los usuarios externos implica que al menos un poco menos mitad de los abordados cree que es buena, en la misma situación y cantidad que es mala; y un pequeño grupo es indiferente a la misma.								
	BUENA	X	X		X				X									
	INDIFERENTE					X	X											
	MALA			X	X			X	X									
	MUY MALA																	
OBSERVACIONES GENERALES:																		
DOCENTE COORDINADOR:										ELABORACIÓN:								

TABULACIÓN

DIMENSIÓN 1: ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	6
R-3	INDIFERENTE	2
R-4	MALA	2
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 2: PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	2
R-3	INDIFERENTE	1
R-4	MALA	6
R-5	MUY MALA	1
TOTAL		10

DIMENSIÓN 3: DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	0
R-3	INDIFERENTE	1
R-4	MALA	7
R-5	MUY MALA	2
TOTAL		10

DIMENSIÓN 4: ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALÉTICA EN LA UNIDAD DE SALUD

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	6
R-3	INDIFERENTE	2
R-4	MALA	2
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 5: SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	4
R-3	INDIFERENTE	2
R-4	MALA	4
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION PUBLICA

GUÍA OBSERVACIÓN DE CAMPO ESTRUCTURADA-PARTICIPANTE:

DISTRITO: LA LIBERTAD-SALINAS	CIUDAD: SALINAS										FECHA: 10 de abril de 2023	
FICHA #: 1	PARALELO: 2/2										OBSERVADOR	
VARIABLE	INDICADOR	PONDERACIÓN										OBSERVACIÓN
ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD	MUY BUENA											En su mayoría los abordados definen que el entorno de trabajo físico del personal de salud de la institución es bueno
	BUENA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	INDIFERENTE	X									X	
	MALA							X				
	MUY MALA											
PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS	MUY BUENA						X					Con respecto al personal necesario para atenciones médicas en la institución los abordados en su mayoría la definen como mala a esta variable.
	BUENA			X	X							
	INDIFERENTE										X	
	MALA	X	X	X				X			X	
	MUY MALA									X		
DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS	MUY BUENA											Acerca de la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos en su mayoría fue calificada como mala y el porcentaje restante lo establece como muy malo.
	BUENA											
	INDIFERENTE											
	MALA	X	X	X	X			X	X	X		
	MUY MALA					X	X	X				
ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALÉTICA EN LA UNIDAD DE SALUD	MUY BUENA											Acerca de el adecuado nivel de seguridad y señalética en la unidad de salud es calificada en un 40% como buena por los abordados y en igual porcentaje de respuesta les es indiferente.
	BUENA	X			X				X	X		
	INDIFERENTE	X	X	X	X	X						
	MALA		X				X					
	MUY MALA											
SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA	MUY BUENA											Respecto a la satisfacción de los usuarios externos en la atención médica una parte menor a la mitad de los abordados la definen como buena mientras que en porcentaje similar (30%) les es indiferente o lo determinan como mala.
	BUENA	X			X				X	X		
	INDIFERENTE	X			X		X					
	MALA		X	X			X					
	MUY MALA											
OBSERVACIONES GENERALES:												
DOCENTE COORDINADOR:										ELABORACIÓN:		

TABULACIÓN

DIMENSIÓN 1: ENTORNO DE TRABAJO (FÍSICO) DEL PERSONAL DE SALUD

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	7
R-3	INDIFERENTE	2
R-4	MALA	1
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 2: PERSONAL NECESARIO PARA ATENCIONES MEDICAS

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	1
R-2	BUENA	2
R-3	INDIFERENTE	1
R-4	MALA	5
R-5	MUY MALA	1
TOTAL		10

DIMENSIÓN 3: DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS MEDICOS

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	0
R-3	INDIFERENTE	0
R-4	MALA	7
R-5	MUY MALA	3
TOTAL		10

DIMENSIÓN 4: ADECUADO NIVEL DE SEGURIDAD Y SEÑALÉTICA EN LA UNIDAD DE SALUD

Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	4
R-3	INDIFERENTE	4
R-4	MALA	2
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

DIMENSIÓN 5: SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS EN LA ATENCION MEDICA

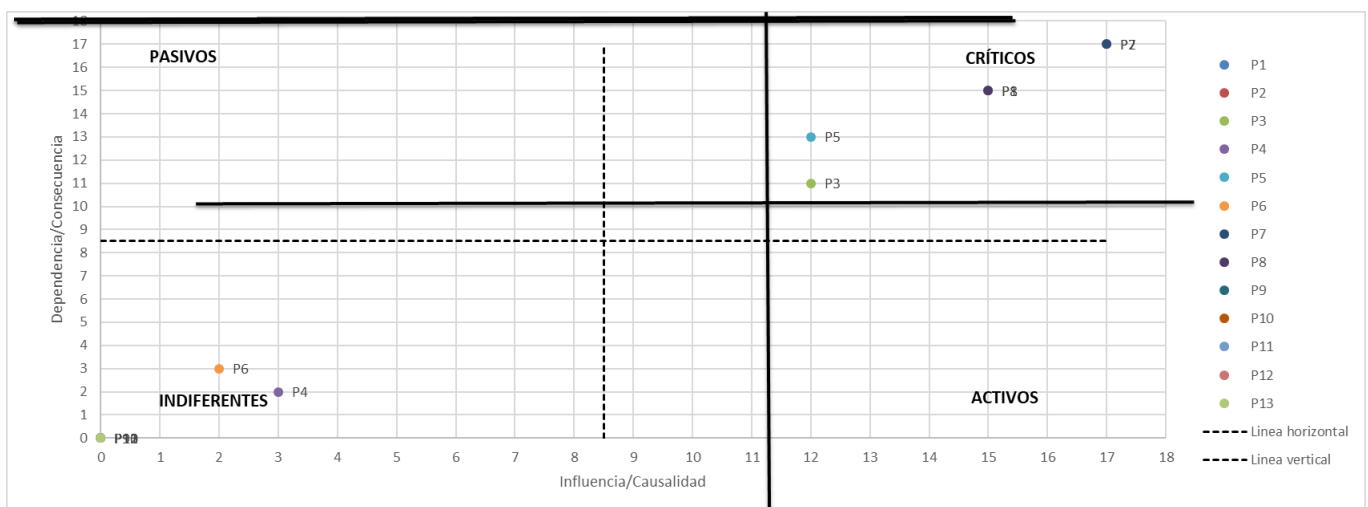
Item	Variable	Fi
R-1	MUY BUENA	0
R-2	BUENA	4
R-3	INDIFERENTE	3
R-4	MALA	3
R-5	MUY MALA	0
TOTAL		10

Anexo 2. Consolidado

Matriz de Vester PROYECTO CENTROS DE SALUD STA. ELENA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN CON COMUNIDAD	
---	---

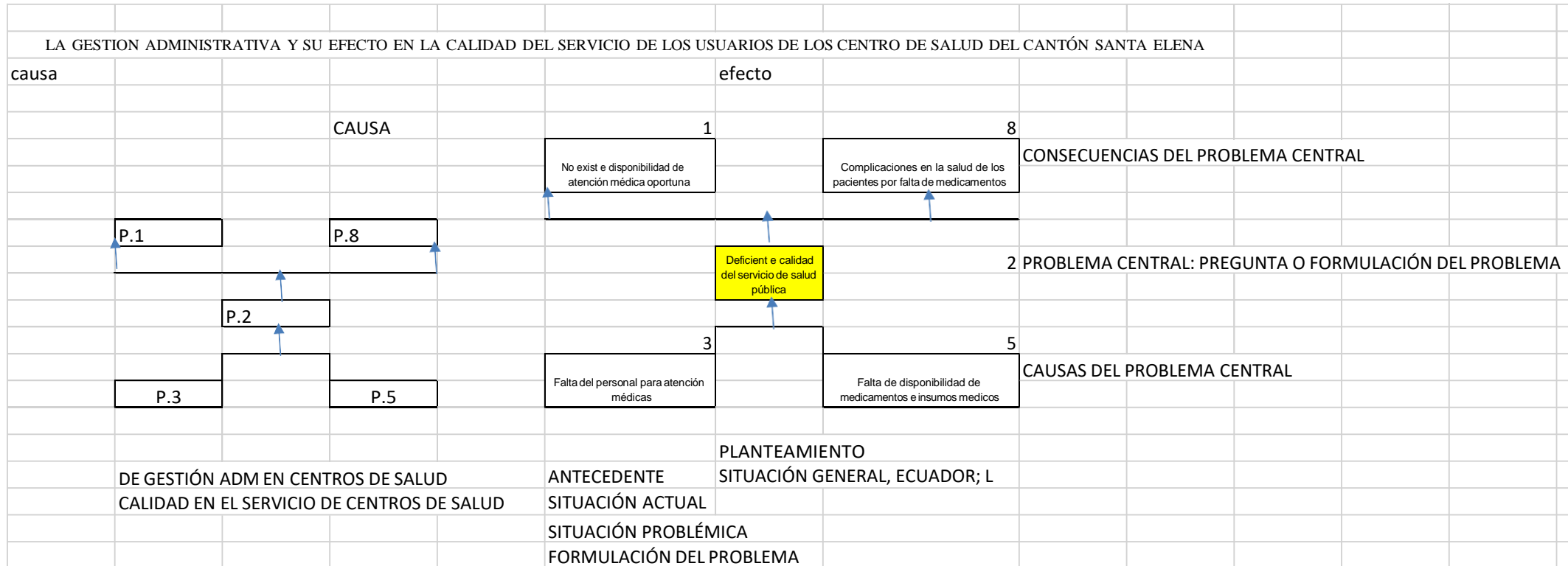
Situación problemática

Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	INFLUENCIA
P1	No existe disponibilidad de atención médica oportuna	0	3	3	0	3	0	3	3						15
P2	DEFICIENTE CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD PÚBLICA	3	0	3	1	3	1	3	3						17
P3	Falta del personal para atención médicas	3	3		0	0	0	3	3						12
P4	Deficiente entorno de trabajo (físico) del personal de salud	0	1	0		1	0	1	0						3
P5	Falta de disponibilidad de medicamentos e insumos medicos	3	3	0	0		0	3	3						12
P6	Deficiente nivel de seguridad y señalética en el sitio	0	1	0	0	0		1	0						2
P7	Insatisfacción de usuarios externos en la atención médica	3	3	2	1	3	2		3						17
P8	Complicaciones en la salud de los pacientes por falta de medicamentos	3	3	3	0	3	0	3							15
P9										0					0
P10											0				0
P11												0			0
P12													0		0
P13														0	0
DEPENDENCIA		15	17	11	2	13	3	17	15	0	0	0	0	0	78



PROYECTO CENTROS DE SALUD STA. ELENA									
INVESTIGACIÓN - ACCIÓN									
TABULACIÓN INVESTIGACIÓN - ACCIÓN CENTROS DE SALUD STA. ELENA									
SITUACIÓN ACTUAL									
	Subcentro de Sta. Elena	San José de Ancón	Balleni ta	Mangla ralto	Colonc he	Manati al			
Mal entorno de trabajo (físico) del personal de salud	4	1	2	2	2	1	12		
Falta de personal necesario para atención médica	4	6	6	8	6	5	35		
Falta alarmante de personal necesario para atención médica	0	4	2	2	1	1	10		
Falta de medicamentos e insumos médicos	8	5	10	5	7	7	42		
Falta alarmante de medicamentos e insumos médicos	2	0	0	1	2	3	8		
Falta de nivel de seguridad y señalética en el sitio	3	2	2	4	2	2	15		
Falta de satisfacción de usuarios externos en la atención médica	3	3	4	4	4	3	21		
ID	Problemas actuales						Ubicación		
A	Deficiente entorno de trabajo (físico) del personal de salud						12		
B	Insuficiencia de personal para atención médico						45		
C	Insuficiencia de medicamentos e insumos médicos						50		
D	Deficiente nivel de seguridad y señalética en el sitio						15		
E	Insatisfacción de usuarios externos en la atención médica						21		

Anexo 3. Árbol de problemas



Anexo 4. Matriz de Operacionalización de Variables

Tema: La gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio de los usuarios de los centros de salud del cantón Santa Elena

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de salud pública que reciben los usuarios del cantón Santa Elena?</p> <p>Sistematización del problema</p> <p>1. ¿Cómo es el ambiente laboral en las unidades operativas del cantón Santa Elena?</p> <p>2. ¿Cómo es la calidad del servicio</p>	<p>General:</p> <p>Establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Identificar cómo es el ambiente laboral en las unidades operativas del</p>	<p>Hipótesis Alternativa</p> <p>Existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena.</p>	<p>VI Gestión Administrativa</p>	Planeación	Funciones administrativas	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>Análisis cualitativo</p> <p>Teorías de las actitudes</p>
					Talento humano	
				Organización	Coordinación	
					Programas	
				Dirección	Comunicación	
				Control	Monitoreo	
	Seguimiento					

<p>brindada en las unidades operativas del cantón Santa Elena?</p> <p>3. ¿Cómo serán aceptadas las propuestas estratégicas de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio a los usuarios de las unidades operativas del cantón Santa Elena?</p>	<p>cantón Santa Elena.</p> <p>2. Determinar cómo es la calidad del servicio brindada en las unidades operativas del cantón Santa Elena.</p> <p>3. Evaluar cómo serán aceptadas las propuestas estratégicas de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio a los usuarios de las unidades operativas del cantón Santa Elena.</p>	<p>Hipótesis Nula</p> <p>No existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena.</p>	<p>VD Calidad del servicio</p>	Percepción de la calidad	Sistema de calidad	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>Valoración:</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecho • Poco satisfecho • Medianamente satisfecho • Muy satisfecho <p>Escala: Ordinal</p>
					Proceso de atención	
				Capacidad de respuestas	Comunicación	
					Empatía	
				Confiabilidad	Profesionalismo	
					Buzón de Sugerencia	

Anexo 5. Matriz de Consistencia

Tema: La gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio de los usuarios de los centros de salud del cantón Santa Elena

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
VI Gestión administrativa	Planeación	Funciones administrativas	¿Cuáles de las siguientes actividades usted realizó en los últimos 7 días? 1 Ir de compras 2 Ir de paseo 3 Ir de viajes 4 Trabajar 5 Hacer deportes En general. ¿Qué tipo de planificación tiene la administración pública de Ecuador?	Técnica: Entrevista
		Talento humano	¿Cuáles son las ventajas que brinda el servicio en los centros de salud de Santa Elena? Y. ¿Cuáles son las desventajas? (profundice cada desventaja)	Instrumento: Cuestionario
	Organización	Coordinación	¿Cómo evalúa usted la gestión pública en Santa Elena? ¿Algunas personas han comentado sobre el abastecimiento y manejo de medicamentos e insumos médicos en los centros de salud de Santa Elena? ¿Qué opinión le merece este tema? (Solo si no ha mencionado este problema preguntar)	Análisis cualitativo Teorías de las actitudes
		Programas	Como tesista del programa de maestría en administración pública propondré algunas estrategias de gestión para mejorar la calidad del servicio en los centros de salud de Santa Elena ¿Qué opinión le	

			merece esta idea?	
	Dirección	Comunicación	¿Cómo cree usted se pueden solucionar el problema? (mencionar uno por uno hasta agotar todos los problemas)	
		Trabajo en equipo	¿Otras personas han comentado sobre la disponibilidad del personal para la atención médica? ¿Cuál es su opinión sobre este tema en los centros de salud del cantón Santa Elena? (Solo si no ha mencionado este problema preguntar) Así mismo. ¿Otras personas han comentado sobre las complicaciones en la salud de los pacientes por la disponibilidad de en la atención médica? ¿Qué opinión le merece este tema? (Solo si no ha mencionado este problema preguntar)	
	Control	Monitoreo	¿Qué recomendaciones haría para mejorar la calidad del servicio en los centros de salud de Santa Elena? Si usted fuera el ministro de salud. ¿Qué haría para mejorar la calidad del servicio en los centros de salud de Santa Elena? Y. ¿Cómo lo haría? ¿Cómo se imagina la calidad del servicio ideal en los centros de salud de Santa Elena?	
		Seguimiento	¿Qué otras cosas usted recomendaría para mejorar la calidad del servicio en los centros de salud de Santa Elena?	

VD Calidad del servicio	Percepción de la calidad	Sistema de calidad	<p>1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad del servicio recibido en el centro médico?</p> <p>2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada por el servidor(a) con respecto al agendamiento de citas médicas?</p> <p>¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de recibir las medicinas de acuerdo a su tratamiento médico?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Valoración:</p> <p>Escala de Likert Muy satisfecho Insatisfecho Satisfecho Mediamente satisfecho Muy satisfecho</p> <p>Escala: Ordinal</p>
		Proceso de atención	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción por la atención recibida por el médico?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido en la cita médica?</p> <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción recibida por el personal de admisión?</p>	
	Capacidad de respuestas	Comunicación	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las indicaciones dadas por el médico de acuerdo a su tratamiento?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo a la orientación que le dio el médico respecto a los cuidados de salud a seguir en el hogar?</p> <p>¿Cuál es su grado de satisfacción de las charlas recibidas mientras esperaba ser atendido?</p>	
		Confiabilidad	<p>¿Cuán satisfecho con el grado de preparación o conocimiento demostrado por los médicos?</p> <p>¿Cuán satisfecho está usted con el examen físico realizado por el médico de acuerdo a dolencia o área afectada?</p> <p>¿Cuán satisfecho está usted con el tiempo que duró su consulta de acuerdo al malestar que presenta?</p>	

		Ambiente	<p>¿Cuán satisfecho está usted con las señalizaciones y carteles para orientarse?</p> <p>¿Cuán satisfecho está usted con la comodidad del consultorio?</p> <p>En general ¿Cuan satisfecho está usted con la gestión por el servicio en esta unidad operativa?</p> <p>¿Qué alternativa o ideas nos puede proponer para mejorar la calidad en la atención médica?</p>	
--	--	----------	---	--

Anexo 6. Cuestionario para entrevista

ENTREVISTA

Nombre: _____
Ciudad: _____
Dirección: _____ celular: _____
Ocupación: _____ último año de estudio: _____
Sexo: hombre 1 mujer 2
Edad: 18-24 1 25-34 2 35-55 3

Buenos días/tardes/noches, soy Luis Ramos Pilco, estudiante del instituto de posgrado, programa de maestría en administración pública de la UPSE, y estamos conversando con personas como usted sobre importantes temas, de interés para la sociedad. todo cuanto nos pueda decir será de mucha utilidad y la información será tratada estadísticamente.

1. ¿Cuáles de las siguientes actividades usted realizó en los últimos 7 días?

Ir de compras	1
Ir de paseo	2
Ir de viajes	3
Trabajar	4
Hacer deportes	5

2. En general. ¿Qué tipo de planificación tiene la administración pública de Ecuador?

3. ¿Cómo evalúa usted la gestión pública en Santa Elena?

4. ¿Cuáles son las ventajas que brinda el servicio en los centros de salud de Santa Elena?

5. Y. ¿Cuáles son las desventajas? (profundice cada desventaja)

6. ¿Algunas personas han comentado sobre el abastecimiento y manejo de medicamentos e insumos médicos en los centros de salud de Santa Elena? ¿Qué opinión le merece este tema?
(Solo si no ha mencionado este problema preguntar)

7. ¿Otras personas han comentado sobre la disponibilidad del personal para la atención médica? ¿Cuál es su opinión sobre este tema en los centros de salud del cantón Santa Elena?
(Solo si no ha mencionado este problema preguntar)

8. Así mismo. ¿Otras personas han comentado sobre las complicaciones en la salud de los pacientes por la disponibilidad de en la atención médica? ¿Qué opinión le merece este tema?
(Solo si no ha mencionado este problema preguntar)

9. ¿Cómo cree usted se pueden solucionar el problema? (mencionar uno por uno hasta agotar todos los problemas)

10. Como tesista del programa de maestría en administración pública propondré algunas estrategias de gestión para mejorar la calidad del servicio en los centros de salud de Santa Elena ¿Qué opinión le merece esta idea?

11. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar la calidad del servicio en los centros de salud de Santa Elena?

12. Si usted fuera el ministro de salud. ¿Qué haría para mejorar la calidad del servicio en los centros de salud de Santa Elena?

13. Y. ¿Cómo lo haría?

14. ¿Cómo se imagina la calidad del servicio ideal en los centros de salud de Santa Elena?

15. ¿Qué otras cosas usted recomendaría para mejorar la calidad del servicio en los centros de salud de Santa Elena?

BIEN ESO ES TODO: ¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 7. Análisis de la Entrevista

Los resultados muestran que los expertos en su mayoría catalogan al servicio de salud pública como deficiente, regular e inadecuada. Consideran que la gestión pública del Ecuador se encuentra en crisis porque no se ha evidenciado mayores cambios significativos en el modelo de gestión. La percepción de los peritos en cuanto a las ventajas que brindan los centros de salud del cantón Santa Elena es la atención personalizada al usuario con calidad y calidez, tanto en atenciones intramurales y extramurales, en cuanto a las desventajas se evidencian en gran medida las siguientes: problemáticas de falta de insumos médicos, déficit en la provisión de medicinas, problemas de infraestructura que afectan lograr la valoración espontánea para evolución correctamente el paciente que necesita atención prioritaria y falta de personal en atención de primer nivel.

Los servicios de atención medica no se logran cubrir según las diferentes patologías o algún caso de atención prioritaria, como embarazos, personas accidentadas o alguna emergencia, puesto que existen centros de salud desabastecidos en medicinas, insumos médicos básicos y falta de médicos especialistas; esta problemática genera malestar en la ciudadanía, y afecta directamente a pacientes creando complicaciones de salud gravitantes.

Respecto a la solución de problemas que enfrentan los centros de salud, los entrevistados mencionan lo siguiente:

- Primero analizar la situación de la población y otros factores para encontrar las falencias de las operaciones y corregirlas.
- Incrementar recursos para el servicio público por parte del gobierno.
- Campañas masivas del flujo de atención al usuario.
- Acondicionar espacios saludables para la atención médica.

Las estrategias que como tesista planteé a los expertos temáticos, fueron enfocados a la atención integral a pacientes en las diferentes áreas de los centros de salud, estas son: fortalecimiento de la red de salud y mejoramiento de la calidad con enfoque del desarrollo de buen vivir para los santaelenenses, esto consisten en: realizar mesas técnicas con los actores sociales adyacentes del centro de salud, por medio de informes dirigidos hacia las

autoridades zonales y nacionales para que conozcan la realidad. Como respuesta me indicaron que es “excelentes propuesta” para lograr así la calidad en el sistema de salud.

Al respecto, en cuanto a las mejoras para la calidad de servicio si fueran ministros de salud, mencionan que volvería a la antigua gestión donde había direcciones provinciales, había más recursos y la gente de su propia gestión podía arreglar las unidades operativas, la forma más idónea para realizar esta propuesta es: realizar gestión administrativa adecuada con protocolo, mesas de trabajos, reuniones con las autoridades de las provincias para llevar a cabo dicha propuesta que será beneficiosa para la comunidad.

Para finalizar este análisis, los entrevistados se imaginan que el servicio ideal debe cumplir con el objetivo de mantener la atención integral de los usuarios mejorando en el ámbito de calidad de la atención, ampliar la cobertura en todos los centros, buen manejo de insumos médicos y medicinas de acuerdo a las necesidades de cada paciente y reestructurando la infraestructura de las áreas prioritarias, las recomendaciones que sobresalen es mejorar la gestión pública de acuerdo a la leyes, reglamentos y respetar constitución del Ecuador donde la salud es un derecho que garantiza el Estado para el buen vivir.

Problemas nuevos de acuerdo a la entrevista

Causa	Efecto
Problemas de infraestructura en consultorios o áreas de emergencias.	No se permite lograr la valoración espontánea para evolución correctamente el paciente que necesita atención.

Anexo 8. Cuestionario de encuesta a colaboradores

Buenos días/tardes, mi nombre es.....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					
SANTA ELENA	3					EDAD			NO	2	
OTRO ¡CUÁL?	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

Detalle el nombre del centro de salud:										
1. En su opinión. ¿Cuán preocupados se encuentran por brindar un buen servicio a los usuarios del centro de salud?										
Nada preocupados		1	2	3	4	5	Muy preocupados			
2. En su opinión. ¿Cuán extremadas son las medidas de prevención y control en las instalaciones del centro de salud para precautelar los riesgos?										
Poco extremadas		1	2	3	4	5	Muy extremadas			
3. De manera general. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de los recursos con que posee el centro de salud para realizar el trabajo de manera eficiente?										
Limitada cantidad de recursos		1	2	3	4	5	Suficiente cantidad de recursos			
4. En cuanto a equipos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad de equipos con que posee el centro de salud para realizar el trabajo de forma eficiente?										
Limitada cantidad de equipos		1	2	3	4	5	Suficiente cantidad de equipos			
5. En su opinión. ¿Qué tan enfocados en los procesos operativos para dar servicios de salud está el centro de salud?										
Nada enfocados		1	2	3	4	5	Muy enfocados			
6. En cuanto a recursos humanos. ¿Cuán limitada o suficiente es la cantidad del recurso humano del centro de salud 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			
7. En su opinión. ¿Con qué frecuencia se promueven los valores institucionales hacia la calidad del servicio que reciben los usuarios?										

Nunca	1	2	3	4	5	Muy frecuentemente
8. En su opinión. ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actual?						
Muy insatisfecho	1	2	3	4	5	Muy satisfecho
9. De manera general. ¿Cuán adecuado cree usted que es el ambiente de trabajo en el centro de salud?						
Nada adecuado	1	2	3	4	5	Muy adecuado
10. En cuanto a la capacitación al personal. ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación? El centro de salud brinda capacitación al personal referente al sistema de servicio de calidad que reciben los usuarios.						
Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	Totalmente de acuerdo
11. En cuanto a los servicios brindados. ¿Cuán adecuado cree usted que son los servicios que el centro de salud brinda a los usuarios?						
Nada adecuada	1	2	3	4	5	Muy adecuada
12. Considerando su experiencia. ¿Cuán satisfechos cree usted se encuentran los usuarios con la calidad de los servicios que brindan el centro de salud?						
Muy insatisfechos	1	2	3	4	5	Muy satisfechos
13. ¿Cuán satisfecho cree usted que se encuentran los usuarios con la gestión administrativa de esta unidad operativa?						
Muy insatisfechos	1	2	3	4	5	Muy satisfechos

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 9. Cuestionario de encuesta a usuarios

Buenos días/tardes, mi nombre es XXXXX. 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

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 ¡CUÁL?	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

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, a continuación, encontrará una serie de preguntas relacionados con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Salud					
1. Marque ¿En qué nivel de satisfacción están los siguientes factores, respecto a la calidad de servicio brindado en centro de salud?					
Detalle el nombre del centro de salud:					
Valoración:	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Muy satisfecho
	1	2	3	4	5
Dimensión: Percepción de la calidad					
1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad del servicio recibido en el centro médico?					
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada					

por el servidor(a) con respecto al agendamiento de citas médicas?					
3. ¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de recibir las medicinas de acuerdo a su tratamiento médico?					
Dimensión: Proceso de atención					
4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción por la atención recibida por el médico?					
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido en la cita médica?					
6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción recibida por el personal de admisión?					
Dimensión comunicación					
7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las indicaciones dadas por el médico de acuerdo a su tratamiento?					
8. ¿Cuál es el grado de satisfacción de acuerdo a la orientación que le dio el médico respecto a los cuidados de salud a seguir en el hogar?					
9. ¿Cuál es su grado de satisfacción de las charlas recibidas mientras esperaba ser atendido?					

Dimensión confiabilidad					
10. ¿Cuán satisfecho con el grado de preparación o conocimiento demostrado por los médicos?					
11. ¿Cuán satisfecho está usted con el examen físico realizado por el médico de acuerdo a dolencia o área afectada?					
12. ¿Cuán satisfecho está usted con el tiempo que duró su consulta de acuerdo al malestar que presenta?					
Dimensión ambiente					
13. ¿Cuán satisfecho está usted con las señalizaciones y carteles para orientarse?					
14. ¿Cuán satisfecho está usted con la comodidad del consultorio?					
15. En general ¿Cuan satisfecho está usted con la gestión por el servicio en esta unidad operativa?					
16. ¿Qué alternativa o ideas nos puede proponer para mejorar la calidad en la atención médica?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!