



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,  
VINCULACIÓN Y POSGRADO**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:**

**MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA**

**TEMA:**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
DE LA UNIDAD MÉDICA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA  
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA DURANTE EL  
PERIODO 2018-2021”**

**AUTOR:**

**ODONT. LORENA PAOLA CABEZAS QUITO**

**TUTOR:**

**ECON. LENIN FUENTES MBA.**

**Riobamba – Ecuador**

**2025**

### **Certificación del Tutor**

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD MÉDICA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA DURANTE EL PERIODO 2018-2021”**, ha sido elaborado por la **Odont. Lorena Paola Cabezas Quito**, el mismo que ha sido orientado y revisado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor. Así mismo, refrendo que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta antiplagio institucional; por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 19 de marzo del 2025

---

Econ. Lenin Fuentes MBA.

**TUTOR**

## **Declaración de Autoría y Cesión de Derechos**

Yo, **Lorena Paola Cabezas Quito**, con número único de identificación **060312970-1**, declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: “Gestión Administrativa en la calidad de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, durante el periodo 2018-2021” previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia Hospitalaria.

- Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Riobamba, 19 de marzo del 2025

**Odont. Lorena Paola Cabezas Quito**

C.I. 060312970-1

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por sustentarme en cada uno de mis proyectos, por brindarme sabiduría y paciencia para hacerlos realidad. Aprovecho esta oportunidad para agradecer a la Universidad Nacional de Chimborazo y a sus docentes por permitirme continuar con mis estudios de cuarto nivel y obtener mi título en tan prestigiosa institución de la provincia y del país. Al Economista Lenin Fuentes, mi tutor de tesis, por su tiempo y dedicación, pues gracias a su guía y consejos he podido concluir con el trabajo investigativo. Cada una de sus palabras siempre fueron acertadas y estoy segura que me servirán para continuar con mi futuro profesional.

*Lorena Cabezas*

## **Dedicatoria**

Este trabajo de titulación lo dedico a mis padres, pilar fundamental en cada proceso de mi vida, sin el apoyo de ellos no cristalizaría mis anhelos y proyectos. A mi esposo e hijos por su amor y apoyo incondicional, por estar presentes en momentos difíciles y ser mi fortaleza por quien cada día intento superarme. A mi luz (+), donde quiera que te encuentres sé que me acompañas en cada paso, siempre te tengo presente.

A la EP-EMAPAR en la cual me desempeño actualmente como odontóloga, por brindarme su apoyo en la realización de este trabajo de titulación, que estoy segura que contribuirá de manera positiva para mejorar los servicios de salud de la misma.

*Lorena Cabezas*

## Índice General

<b>Certificación del Tutor .....</b>	<b>ii</b>
<b>Declaración de Autoría y Cesión de Derechos .....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice General.....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de Tablas.....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de Figuras .....</b>	<b>x</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>1</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>2</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>Capítulo 1 Generalidades.....</b>	<b>5</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	5
1.2 Justificación de la Investigación.....	5
1.3 Objetivos.....	6
1.3.1 <i>Objetivo General</i> .....	6
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	6
1.4 Hipótesis .....	6
1.5 Descripción de la empresa y puestos de trabajo .....	7
<b>Capítulo 2 Estado del Arte y la Práctica .....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes Investigativos .....	8
2.2. Fundamentación Legal.....	10
2.3. Fundamentación Teórica.....	12
2.3.1 <i>Administración</i> .....	12

2.3.2	<i>Gestión</i> .....	12
2.3.3	<i>Gestión Administrativa</i> .....	12
2.3.4	<i>Proceso administrativo</i> .....	13
2.3.5	<i>Planeación</i> .....	14
2.3.6	<i>Organización</i> .....	19
2.3.7	<i>Dirección</i> .....	20
2.3.8	<i>Control</i> .....	23
2.3.9	<i>Etapas del control</i> .....	23
2.3.10	<i>Servicio</i> .....	24
2.3.11	<i>Calidad</i> .....	24
2.3.12	<i>Dimensiones en la salud</i> .....	26
2.3.13	<i>Calidad en la salud</i> .....	27
2.3.14	<i>Gestión de Calidad Hospitalaria</i> .....	27
2.3.15	<i>Indicadores de calidad</i> .....	28
2.3.16	<i>Metodología SERVQUAL</i> .....	28
2.3.17	<i>Modelo de medición GAPS</i> .....	29
2.3.18	<i>Satisfacción del Usuario Hospitalario</i> .....	30
2.3.19	<i>Capacitación</i> .....	30
<b>Capítulo 3 Diseño Metodológico</b> .....		<b>32</b>
3.1.	Enfoque de la Investigación.....	32
3.2.	Diseño de la Investigación .....	32
3.3.	Tipo de investigación.....	32
3.3.1	<i>Investigación de Campo</i> .....	32
3.3.2	<i>Investigación Documental</i> .....	33

3.4. Nivel de Investigación .....	33
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	33
3.5.1 Encuesta.....	33
3.5.2 Instrumento .....	34
3.6. Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos.....	34
3.7. Población y Muestra .....	34
3.7.1 Población.....	34
3.7.2 Tamaño de la Muestra .....	34
3.8. Variables de Estudio.....	36
<b>Capítulo 4 Análisis y Discusión de los Resultados.....</b>	<b>38</b>
4.1. Análisis Descriptivo de los Resultados .....	38
4.2. Fiabilidad y Correlación .....	49
4.3. Discusión de los Resultados .....	49
<b>Capítulo 5 Marco Propositivo.....</b>	<b>51</b>
5.1. Planificación de la Actividad Preventiva.....	51
5.1.1 Tema de la Propuesta .....	51
5.1.2 Objetivos .....	51
5.1.3 Justificación.....	51
5.1.4 Desarrollo de la Propuesta.....	52
5.1.6 Plan de Capacitación.....	55
<b>Conclusiones.....</b>	<b>62</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>63</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>64</b>
<b>Apéndice .....</b>	<b>68</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Teorías de Liderazgo</i> .....	21
Tabla 2 <i>Tipos de Calidad</i> .....	25
Tabla 3 <i>Operacionalización de las Variables</i> .....	36
Tabla 4 <i>Género</i> .....	38
Tabla 5 <i>Edad</i> .....	39
Tabla 6 <i>Cargo</i> .....	40
Tabla 7 <i>Frecuencia de Visita</i> .....	41
Tabla 8 <i>Conocer</i> .....	42
Tabla 9 <i>Cumplimiento de la Programación Operativa Anual (POA)</i> .....	43
Tabla 10 <i>Calificación Coordinación</i> .....	44
Tabla 11 <i>Falta de Capacitación</i> .....	45
Tabla 12 <i>Calificación del Desempeño</i> .....	46
Tabla 13 <i>Infraestructura</i> .....	47
Tabla 14 <i>Nivel de Satisfacción</i> .....	48
Tabla 15 <i>Alfa de Cronbach</i> .....	49
Tabla 16 <i>Correlación de Pearson</i> .....	49
Tabla 17 <i>Análisis FODA</i> .....	52
Tabla 18 <i>Matriz FODA con Estrategias</i> .....	53
Tabla 19 <i>Plan de Capacitación</i> .....	56
Tabla 20 <i>Gastos Materiales</i> .....	57
Tabla 21 <i>Gastos de Capacitación Gestión Administrativa y Calidad del Servicios</i> .....	57
Tabla 22 <i>Presupuesto Total</i> .....	57
Tabla 23 <i>Programa de Capacitación</i> .....	58
Tabla 24 <i>Cronograma de Contenidos Temáticos</i> .....	60

## Índice de Figuras

Figura 1 <i>Proceso Administrativo</i> .....	13
Figura 2 <i>Dimensiones en la Salud</i> .....	26
Figura 3 <i>Estructura del Modelo de los Gaps</i> .....	29
Figura 4 <i>Género</i> .....	38
Figura 5 <i>Edad</i> .....	39
Figura 6 <i>Cargo</i> .....	40
Figura 7 <i>Frecuencia de Visita</i> .....	41
Figura 8 <i>Conocer</i> .....	42
Figura 9 <i>Cumplimiento de la Programación Operativa Anual (POA)</i> .....	43
Figura 10 <i>Calificación Coordinación</i> .....	44
Figura 11 <i>Falta de Capacitación</i> .....	45
Figura 12 <i>Calificación del Desempeño</i> .....	46
Figura 13 <i>Infraestructura</i> .....	47
Figura 14 <i>Nivel de Satisfacción</i> .....	48
Figura 15 <i>Infografía sobre la Misión y Visión del Hospital</i> .....	55

## Resumen

El proyecto investigativo "Gestión Administrativa en la calidad de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba (2018-2021)" se enfocó en determinar cómo la gestión administrativa afecta la calidad de los servicios de esta unidad médica. Se empleó un enfoque mixto que combinó análisis cuantitativos y cualitativos, con un diseño no experimental y transversal. Se utilizaron métodos de investigación de campo y documental, con un nivel descriptivo para obtener una comprensión profunda. La recopilación de datos se realizó mediante encuestas utilizando un cuestionario adaptado para evaluar la gestión administrativa y la percepción de calidad de los servicios por parte de 160 usuarios seleccionados mediante cálculos estadísticos. Los resultados del análisis de correlación de Pearson mostraron una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios. Esto respaldó la hipótesis del estudio, indicando que una gestión administrativa efectiva tiene un impacto considerable en la calidad de los servicios de la Unidad Médica. Se recomendaron estrategias específicas para mejorar las áreas identificadas, con el objetivo de optimizar los procesos administrativos y, en consecuencia, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad. Este estudio proporciona una base sólida para implementar acciones correctivas y mejoras continuas en la gestión administrativa, beneficiando directamente a los usuarios del servicio de salud.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, servicios, calidad, proceso administrativo, unidad médica.

## ABSTRACT

The aim of the present research work is about "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE QUALITY OF SERVICES OF THE MEDICAL UNIT OF THE MUNICIPAL DRINKING WATER AND SEWER COMPANY OF RIOBAMBA (2018-2021)" These have been focused on determining how the administrative management affects the quality of the services of this medical unit. A mixed approach was used that combined quantitative and qualitative analyses, with a non-experimental and cross-sectional design. Furthermore field and documentary research methods were used, with a descriptive level to obtain a deep understanding. Data collection was carried out through surveys using a questionnaire adapted to evaluate administrative management and the perception of quality of services by 160 users selected through statistical calculations. The results of the Pearson correlation analysis showed a positive and significant relationship between the administrative management and the service quality. The hypothesis of the study has supported, indicating that effective management has a considerable impact on the quality service of the Medical Unit. Specific strategies were recommended to improve the identified areas, in order to optimize the administrative processes and consequently offering a good service to the community. This study has provided a solid basis to implement corrective actions and continuous improvements in administrative management, directly benefiting health service users.

**Keywords:** Administrative management, services, quality, administrative process, medical unit.



firmado electrónicamente por:  
DORIS ELIZABETH  
VALLE VINUEZA

Reviewed by:  
Mgs. Doris Valle V.  
ENGLISH PROFESSOR  
c.c 0602019697

## Introducción

La gestión administrativa en los sistemas y servicios, incluye todas las actividades y procesos organizativos, financieros y operativos que se llevan a cabo en instituciones de salud, para avalar su eficiencia y efectividad en la atención al paciente. Por otro lado, la calidad de los servicios de salud hace referencia a la medida en que está atención satisface las necesidades y expectativas de los pacientes.

En años anteriores, el interés por temas relacionados con la gestión administrativa y la calidad de los servicios, ha cobrado un nuevo matiz, posterior al apogeo de las concepciones pioneras en calidad, ha surgido una nueva perspectiva que se esboza hacia la articulación o integración (Molina, 2018). Zeballos e Infante (2021), manifiestan que en el entorno de los sistemas y servicios de salud, se suele asegurar que la calidad tiene dos grandes dimensiones que están fuertemente vinculadas, aunque diferentes; la calidad técnica, que desde la óptica de los prestadores de servicios, busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones encaminadas al cuidado de la salud, así como, la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; y la calidad percibida por los propios pacientes, que toman en consideración las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas operaciones se desarrollan.

En esta línea, en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba (EP-EMAPAR) se encuentra funcionando la Unidad Médica Institucional, la misma que presta asistencia sanitaria desde el año 2012, bajo la dirección del Médico General en las veces del representante legal, dentro de su misión integra la cobertura de salud a todo el personal de la empresa y sus familiares directos. En este estudio a continuación se pretende establecer la influencia de la gestión administrativa y la calidad de los servicios que ofrece la Unidad médica a sus usuarios.

La importancia de la investigación radica en la gestión administrativa de los Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba en relación a la calidad del servicio que ofrece, el cual será objeto de estudio, permitiendo evaluar el nivel de satisfacción y aceptación por parte de los usuarios, contribuir con conocimientos y antecedentes para la realización de futuras investigaciones encaminadas a mejorar la calidad del servicio en los entes públicos de salud, incluyendo al personal que labora en los mismos, de tal manera que puedan desempeñar con mayor seguridad sus funciones y demás labores.

El objetivo general de la investigación es determinar el grado de influencia que tiene la gestión administrativa en la calidad de los servicios, con el fin de diseñar estrategias orientadas a la gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de la asistencia que oferta. Para ello, se aplica un diseño metodológico que comprende un enfoque mixto, un diseño no experimental de corte transversal, tipo de investigación; de campo, documental y un nivel descriptivo.

La presente investigación se desarrolla en cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación.

En el **capítulo I**, se describe el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos, tanto generales como específicos, se plantea la hipótesis, finalmente, una breve descripción de la empresa y los puestos de trabajo.

En el **capítulo II**, se detalla el marco teórico en el que se presentan los antecedentes de la investigación, una revisión bibliografía exhaustiva de trabajos investigativos referentes a los dos constructos, la fundamentación legal, correspondiente al conglomerado de leyes, normas y reglamentos, se concluye este apartado, con la fundamentación teórica, la misma que permite entender el problema en profundidad, valiéndose de las perspectivas vigentes sobre el tema.

En el **capítulo III**, se ubica el diseño metodológico, donde se expone el enfoque, el diseño, el tipo y el nivel de investigación, también, las técnicas e instrumentos usados para recolectar los datos, además de la población, el cálculo de la muestra y la operacionalización de las variables, métodos y técnicas necesarias para alcanzar los objetivos investigativos.

En el **capítulo IV**, se presenta el análisis y discusión de los datos, donde se realiza la tabulación de la encuesta aplicada a los usuarios de la unidad médica, así como también la interpretación, el cálculo de la fiabilidad y correlación, para concluir con la discusión de resultados.

En el **capítulo V**, el marco propositivo, donde se definen las estrategias aplicar, orientadas a la gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de los servicios que oferta la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.

## Capítulo 1

### Generalidades

#### 1.1 Planteamiento del problema

La administración se refiere a diseño, desarrollo, sistematización, evaluación y retroalimentación de los planes y programas en cualquier actividad empresarial y mediante estos procesos detectar las fallas existentes en una organización en base a los resultados encontrados, recomendar las mejoras que se deben introducir para garantizar el cumplimiento eficiente de las funciones, responsabilidades y objetivos de la entidad. (Coloma et al. 2019).

La medición de la calidad del servicio en salud nace con los trabajos de Donabedian (1980 y 1988), quien define la calidad en servicios de salud como la habilidad de alcanzar objetivos deseables haciendo uso de medios legítimos. Esta definición tiene una perspectiva técnica y en ella los objetivos deseables se refieren a un apropiado estado de salud, y relega a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que se les presta. El segundo enfoque sostiene que la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina, en forma definitiva, su nivel de calidad. Esta definición es consecuente con la reportada en la literatura sobre calidad del servicio y vincula una visión personal y subjetiva de ella (Losada y Rodríguez, 2007).

Las teorías de la calidad en los servicios de salud, empezó en Estados Unidos y algunos países de Europa, Donabedian fue el pionero en estudiar y medir la calidad en los servicios de salud la definió como: “el tipo de atención médica que maximiza el bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de pérdida y ganancias esperadas, contemplando el proceso administrativo de atención en todas sus partes” (Roldán, 2021). En el país independientemente de la situación que atraviesa, se dedica grandes esfuerzos para poder mantener estable al sistema de salud, ya que al igual que la educación y asistencia social son los sectores que reciben mayor presupuesto del estado, no obstante, el nivel de satisfacción de la población no corresponde con los beneficios que recibe (Cabrera, 2015)

En este estudio se determina como la gestión administrativa y la calidad en los servicios que oferta la Unidad Médica de la Empresa Municipal De Agua y Alcantarillado De La Ciudad De Riobamba, son bases conceptuales dentro de las cuales se deben elaborar planes de mejoras cuyo objetivo será la excelencia en calidad de los servicios de salud a los pacientes.

#### 1.2 Justificación de la Investigación

Determinar el grado de influencia que tiene la gestión administrativa y calidad en los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado

de Riobamba es importante para la mejora de la gestión administrativa que se lleva a cabo actualmente. Adicional a esto, permite evidenciar zonas de mejora tanto de la gestión administrativa como de la aplicación de la calidad en estos procesos. Vale destacar, que cuando se evalúa la influencia de estas variables sobre una actividad se evidencian los criterios a tomar en cuenta, lo cual es importante para identificar los indicadores que lleven los procesos a la excelencia.

También se ven beneficiadas las personas que se atienden en esta unidad médica, debido a que la evaluación de la gestión conlleva a mejorar los procesos de atención al paciente. Las fallas que se identifiquen serán necesarias para la construcción de estrategias enfocadas a la calidad y hacia la eficiencia y eficacia de la gestión.

Por otra parte, es una oportunidad para el investigador de poner en práctica los conocimientos adquiridos, para la formación de sentido crítico en torno al tema administrativo y de calidad. Adicionalmente, es útil ampliar la línea de investigación y como referencia para los estudiantes e interesados en el tema.

Finalmente, sirve como ejemplo para la evaluación de empresas que se desenvuelvan en el mismo sector y tengan intención de mejorar su gestión interna en cuanto a la administración y calidad como factor influyente en el sector servicios de salud.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

- Determinar el grado de influencia que tiene la gestión administrativa en la calidad de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

- Definir la gestión administrativa de la Unidad Médica.
- Identificar los métodos y técnicas que permitan analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios que oferta la Unidad Médica.
- Establecer estrategias de mejoramiento en la gestión administrativa y la calidad en los servicios que oferta la Unidad Médica.

### **1.4 Hipótesis**

La Gestión Administrativa influye en la calidad del servicio que ofrece la unidad médica a los usuarios.

## **1.5 Descripción de la empresa y puestos de trabajo**

En la EMAPAR se encuentra funcionando la unidad médica Institucional la misma que viene laborando como tal desde el año 2012, bajo la dirección del Médico General como representante legal, la misma que dentro de su misión encasilla la cobertura en salud a todo el personal de la empresa y sus familiares directos, cuenta con instalaciones cómodas y de fácil acceso para todo el personal, constantemente monitoreadas e inspeccionadas por el personal del Ministerio de Salud Pública (MSP) y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) para control de los procesos, de ahí que cada año se procede al cumplimiento de renovación del permiso de funcionamiento. La unidad médica-odontológica cumple como responsabilidad anual, la apertura y registro de historias clínicas del personal contratado, el control periódico del personal de planta y emisión de certificados de salud pre y post ocupacional, cumple acciones como dispensario anexo al IESS con derivaciones, reportes de morbilidad, ausentismo mensual, y reporte de accidentes e incidentes laborales a más de actividades en salud debidamente programadas en la Planificación Operativa Anual (POA). El personal de la Unidad Médica está integrado por el médico general, una licenciada en Enfermería y una Odontóloga, todos con documentos vigentes y legalmente registrados en los organismos de control, para ejercer profesionalmente sus funciones.

## Capítulo 2

### Estado del Arte y la Práctica

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

El interés por investigar el presente estudio, se ha mantenido perenne en los últimos años, en este sentido se constata tal afirmación, al realizar la revisión bibliográfica documental, hallándose varios trabajos investigativos, así como, artículos científicos en revista indexadas, tesis de maestría y doctorado, que se relacionan con los constructos Gestión Administrativa y Calidad de Servicios, convirtiéndose en aportes valiosos que permiten un acercamiento al tema, contextualizándolos desde una panorámica internacional, nacional y regional.

Con tal objeto, en el contexto Internacional en la Universidad Nacional De La Amazonía Peruana se desarrolló la investigación denominada: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO HOSPITALARIO EN EL HOSPITAL CÉSAR GARAYAR GARCÍA DE QUITOS, LORETO 2020” (Huamán, 2021), estudio que tenía como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio hospitalario, se alinea a una investigación tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, para la cual se evidencia, se ha tomado una muestra de 199 pacientes, a quienes se les ha aplicado una encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, se analizan los resultados dando como conclusión que, la gestión administrativa es deficiente, debido principalmente a la falta de planificación de las actividades hospitalarias, la misma que se demuestra en la ausencia de coordinación de las funciones del personal de salud, siendo el paciente quien tiene que soportar la mala atención.

También, el nivel de calidad del servicio hospitalario es bajo, pues básicamente los pacientes no perciben una atención pertinente en los servicios que brinda la unidad hospitalaria, en resumen, demuestra dificultad para responder a las solicitudes y requerimientos del paciente.

Asimismo, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo se desarrolló la investigación que lleva como título: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN-CALLAO, 2016” (Flores, 2017), investigación que perseguía determinar la relación entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia, la metodología aplicada se basó en el método hipotético – deductivo, que es parte de la teoría base con la que se ha planteado la hipótesis, el tipo de estudio responde a un básico, descriptivo, correlacional, dado que se pretendía determinar la relación entre variables, el diseño de la investigación es no experimental, transaccional, se sustentó en las observaciones de los

hechos en su estado natural sin la intervención o manipulación del investigador, se aplicó un cuestionario a 120 usuarios del hospital.

En mencionada investigación se concluye que: la gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal.

En el contexto nacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador se realizó la investigación denominada: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LABORATORIOS DE PSICOLOGÍA: CASO PUCESA” (Poveda, 2020), cuyo propósito era diseñar un Modelo de Gestión Administrativa en los laboratorios de psicología, la metodología que se aplicó, tuvo un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, que permitió conocer con exactitud los factores que influyen en la gestión administrativa de los laboratorios, basado en la información obtenida por docentes y estudiantes que hacen uso de los mismos, por medio de encuestas de acuerdo con los resultados obtenidos, se planteó y realizó la propuesta, desarrollando los manuales de uso en los espacios experimentales.

Se concluyó, después de identificar los principales componentes de la Gestión Administrativa aplicables al laboratorio de psicología, que los beneficiarios alcanzaron las metas planteadas, con la evidencia de satisfacción en los usuarios con el servicio de calidad, con acciones encaminadas de manera eficiente.

De igual manera, en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil se desarrolló el estudio titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE INFLUYE EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD AL USUARIO DEL ÁREA DE TERAPIA DE LENGUAJE DEL CENTRO DE DOCENCIA ASISTENCIAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL” (Rodríguez, 2020), cuyo objetivo fue evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil, mediante la aplicación del modelo SERVPERF, para el desarrollo de una propuesta de mejora. La metodología aplicada se orientó hacia una investigación con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, como técnica de recolección de datos, se usó la encuesta conformada con un instrumento de 22 ítems y cinco dimensiones la que se aplicó a una muestra total de 373 acompañantes.

Los resultados permitieron denotar que la variable Gestión Administrativa se encontró por debajo del valor medio en todas sus dimensiones, evidenciando problemas en el área, mientras que, en la variable de Calidad de Atención, las mejores evaluadas fueron seguridad y confiabilidad. La propuesta estuvo compuesta de actividades como la delegación de un gerente de terapeutas, la contratación de una secretaria, dar tiempo de planificación a los terapeutas por cada sesión, establecer un día para evaluación a pacientes cada tres meses,

colocación de un roll up informativo, la creación de la misión y visión del centro y dar capacitaciones a los terapeutas de atención al usuario.

A nivel Regional, en la Universidad Nacional de Chimborazo se realizó la investigación denominada: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA” (Allauca, 2019), investigación que se encaminó a demostrar como la Gestión Administrativa incide en la atención a los usuarios del hospital, institución que está enfocada en brindar servicios de atención médica a sus pacientes y demás usuarios. En dicho estudio se aplicó una encuesta a la población estimada de 1500 personas del cantón Riobamba, se lo realizó en forma censal para los clientes externos, se aplicó el método inductivo de tipo descriptivo.

Mediante los resultados obtenidos a la problemática planteada se estableció las conclusiones y recomendaciones, por lo cual se formularon estrategias de servicio para mejorar la atención brindada en la Institución, con el objetivo de que todos los colaboradores se sientan a gusto y comprometidos, en su ambiente de trabajo al igual que usuarios y clientes muestren su fidelidad al recibir un servicio de calidad.

Por otra parte (Vela, 2019) investigó sobre la Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019, se empleó como metodología de estudio el tipo de investigación no experimental, aplicada, práctica y/o empírica, su carácter o profundidad correlacional causal, enfoque mixto, alcance temporal – transversal y el tipo descriptivo correlacional llegando al nivel explicativo. La población estuvo compuesta por 671 especialistas en salud con una muestra de 245 y como segunda población se tomó como muestra a 245 pacientes de los diversos servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Debido al tipo de estudio se empleó como instrumento de investigación cuestionarios y como técnicas, la entrevista y encuesta, una para cada variable; determinando la incidencia entre la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención de los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

El director de la entidad sostuvo que lo más urgente en cambiar y mejorar es la infraestructura de todo el hospital, por lo que, la parte administrativa del hospital es responsable de las gestiones de modernización de la entidad.

Concluida la indagación previa sobre la Gestión Administrativa en la Calidad de los Servicios de la Unidad Médica de la EP-EMAPAR, mediante la revisión bibliográfica documental, se pudo constatar que no existen trabajos similares al presente estudio, razón por la cual el tema de investigación tendrá un aporte significativo en el ámbito de actuación.

## **2.2. Fundamentación Legal**

La Constitución de la República del Ecuador expedida en el año 2008, especifica en su novena sección referente a las Personas Usuarias y Consumidoras, que; tienen derecho de

disponer de bienes y servicios de calidad lo que se considera un derecho garantizado por el estado.

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, Artículo 52).

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, Artículo 53).

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, Artículo 54).

La Ley Orgánica de la Salud emitida en el año 2006, indica en el Capítulo II referente a la Autoridad Sanitaria Nacional, sus Competencias y Responsabilidades, en lo que respecta a las obligaciones del Ministerio de Salud Pública, entre ellas el numeral 3, establecer programas de atención integral y de calidad a las personas durante el ciclo de vida, tomando en consideración su naturaleza particular.

**Art. 6.-** Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública:

3. Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares (Congreso Nacional, 2006, Artículo 6).

La Ley del Derecho y Amparo del Paciente expedida en el año 1995, señala en el Art. 2 del capítulo II, la obligación de todos quienes conforman el sistema nacional de salud, sobre el respeto a los derechos de los pacientes a la hora de ser atendidos en una unidad, recibiendo un trato digno, acceso equitativo y de calidad en todas las acciones y servicios por parte del personal.

**Art. 2.- Derecho a una atención digna.** - Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía (Congreso Nacional, 1995, Artículo, 2).

## **2.3. Fundamentación Teórica**

### **2.3.1 Administración**

La palabra administración viene del latín *administrare* que significa mandar, presidir, disponer. En español, viene de “ministro” y de “menester” que proviene así mismo del latín *ministerium* que significa asistencia, ocupación u oficio (Fernández, 2012). La Real Academia de la Lengua Española precisa administración como: “dirigir una institución; ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes y desempeñar o ejercer un cargo oficio o dignidad” (RAE, 2019).

Para Fayol (1912) máximo representante de la administración científica, es comprendida como el arte de predecir, organizar, ordenar, y controlar, toda actividad alineada a convertir un objetivo en realidad, mediante la sistematización de medios y la utilización calculada de recursos. Es decir, se basa en un proceso por medio del cual se coordinan y optimizan los bienes de la empresa, pertenecientes a un grupo social con el fin de alcanzar la eficacia, eficiencia, calidad, productividad y competitividad.

Asimismo, Porter (2015) manifiesta qué, es el proceso que congrega y pone en marcha una diversidad de recursos tanto humanos, como financieros, materiales y de información, una combinación eficaz de estos y el buen uso redundan en alcanzar los fines previamente establecidos por la organización.

### **2.3.2 Gestión**

Ramírez y Calderón (2017) manifiestan que gestión es: “El conjunto de actividades de dirección y administración, que son necesarias para asegurar la contribución y cooperación de las personas que son parte de la empresa, de tal manera que se alcancen los objetivos planteados” (p. 9). Por tanto, todas aquellas diligencias que se realizan con la finalidad de alcanzar un objetivo por medio de la correcta administración de los recursos escasos frente a necesidades ilimitadas alcanzando la máxima productividad de la organización es entendido como gestión.

Para Melkin (2007) gestión es una sucesión de etapas o fases mediante las cuales la empresa garantiza la obtención de recursos y su uso adecuado para alcanzar los objetivos. Comprende todas las actividades de una organización que involucra el establecimiento de metas, la evaluación de desempeño; el desarrollo de estrategias operativas que aseguren la supervivencia de la empresa.

### **2.3.3 Gestión Administrativa**

Chiavenato (2014) al respecto de gestión administrativa, lo define como:

Interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competido y complejo (p. 10).

Por otro lado, Calero (2016) señala que la gestión de la administración, se ha transformado en una función significativa para las organizaciones exitosas y cumple un papel importante para asegurar que las empresas realicen sus actividades sin problemas. En suma, la gestión administrativa se fundamenta en diseñar, ordenar, coordinar y conservar un entorno de trabajo en equipo, donde los trabajadores cumplen eficientemente objetivos previamente establecidos.

#### **2.3.4 Proceso Administrativo**

La administración incluye una serie de pasos, etapas, ciclos, funciones que forman parte del proceso administrativo, entender cada una resulta importante para aplicar los principios, elementos, enfoques que redundan en una correcta gestión. Para Cortes (2019) el proceso administrativo debe contener todas las actividades que se establecen para garantizar que las operaciones efectuadas coincidan con lo planificado. Por consiguiente, es considerado un instrumento clave para alcanzar el desarrollo de la empresa y para mejorar la competitividad y productividad.

#### **Figura 1**

*Proceso Administrativo*



*Nota.* Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo, Münch (2010)

Cortes (2019) afirma, qué son diversos los autores que proponen la forma de organizar el proceso administrativo, sin embargo, la práctica y los resultados que se han alcanzado en diferentes organizaciones a generalizado la más usada, subdividiendo el

proceso en 4 etapas que son: planeación, organización, dirección y control, tal como se muestra en la figura 1.

### **2.3.5 Planeación**

Chiavenato (2016) indica que planeación es; recopilar información, hacer proyecciones respecto al futuro, establecer actividades, para alcanzar los objetivos organizacionales, la definición y la elección de cursos de acción, con base en la indagación previa y la instauración de una estructura detallada. Esto es, establecer objetivos y metas, así como una estrategia general para alcanzarlos, jerarquizarlos en planes y programas, integrarlos, organizar las actividades a largo, mediano y corto plazo, constituyéndose en el primer paso del proceso administrativo, es considerada la etapa mecánica ya que implica establecer la misión, visión los objetivos, estrategias, programas, presupuestos entre otras, con el fin de aplicar una toma racional de decisiones.

#### **2.3.5.1 Principios de la Planeación**

De acuerdo con Arguello et al. (2020) los principios de la planeación son certezas fundamentales de aplicación en la organización, que sirven de guía o patrón a observarse en la práctica administrativa y estas son; factibilidad, objetividad y cuantificación, flexibilidad, unidad y cambio de estrategias.

Se detalla a continuación:

**a. Factibilidad.** \_ Lo que se planea debe ser realizable.

**b. Objetividad y cuantificación (precisión).** \_ Cuando se planea es necesario basarse en datos reales, razonamientos precisos y exactos y nunca en opiniones subjetiva.

**c. Flexibilidad.** \_ Al elaborar planes es necesario establecer márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas y proporcionar cursos de acción que se ajusten a estas condiciones.

**d. Unidad.** \_ Todos los planes específicos deben estar integrados a un plan general y dirigirse al logro de los propósitos generales.

**e. Cambio de estrategias.** \_ Cuando un plan se extiende en cuanto al tiempo es necesario rehacerse completamente (p. 15)

### 2.3.5.2 Tipos de Planeación

De acuerdo a Cano (2017) para comprender el proceso de planeación es necesario definir su tipología, con el propósito de elegir la más adecuada para la organización y que coadyuve a la consecución de los objetivos empresariales.

Se detalla a continuación:

- **Planeación Estratégica**

Es una herramienta utilizada por la empresa, para establecer los lineamientos generales del primer paso del proceso administrativo *planeación*, sirve de fundamento para los demás planes establecidos y está diseñada por los directivos o gerentes de la organización, su función principal radica en conducir hacia la obtención, uso y disposición de los recursos necesarios para conseguir los objetivos generales de la organización, es proyectada a largo plazo e incluye a todo el ente.

- **Planeación Táctica**

Es el proceso en el cual se establecen los planes específicos, que atañe a cada uno de los departamentos de la empresa y que se supeditan a los proyectos definidos en la planeación estratégica. Es, diseñada y coordinada por los directivos de nivel medio con el propósito de poner en práctica los recursos tanto humanos como técnicos, tecnológicos financieros y materiales de la empresa, se ejecutan en un periodo de mediano y corto plazo; incluyendo un área de actividad específica.

- **Planeación Operativa**

Es una herramienta de gestión, que se conduce de acuerdo a la orientación definida en la planeación táctica, su misión comprende el establecimiento y asignación de actividades pormenorizadas que deben efectuar los últimos niveles jerárquicos de la empresa, en esta etapa se definen las actividades que debe ejecutar el recurso humano, los periodos a desarrollarse son a corto plazo e implican a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad.

- **Planeación Normativa**

Es un modelo de planeación, considerada de las tres descritas anteriormente como la más tradicional, se alinea a una serie de procesos y reglas que deben suceder rigurosamente en la planeación de un objetivo. Es decir, todo el proceso de planeación se rige a un dictamen dentro de criterios previamente convenidos (Cano, 2017).

### 2.3.5.3 Objetivos de la Planeación Estratégica

Cano (2017), afirma que los objetivos de la planeación estratégica son propósitos o metas establecidas a nivel estratégico y que la empresa aspira alcanzar en un periodo definido de tiempo, se describe entre los más importantes:

- Permitir confrontar, reafirmar o definir la visión, los principios, los objetivos de la organización.
- Definir estrategias, políticas programas y metas de acción claras y precisas ubicadas en el tiempo.
- Admitir un conocimiento claro y una conciencia institucional de las características actuales u las futuras del entorno socio- económico y la identificación de oportunidades y amenazas que éste ofrece.
- Contribuir a afianzar las fortalezas y reducir las debilidades de la organización.
- Aporta a estimular y motivar a los diferentes estamentos de la organización a comprometerse y a actuar en torno al logro de los objetivos y las metas.
- Permite elaborar el “MAPA ESTRATÉGICO” de la organización (p. 33).

### 2.3.5.4. Análisis Situacional

Según Salgado (2007) “Es el estudio del medio en que se desenvuelve la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos, mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno” (p.15). Es decir, implica entender el contexto de la organización para efectivizar la toma de decisiones, constituye el eje central de la planificación estratégica, define la relación que existe entre los clientes, así como con los proveedores, intermediarios y la competencia.

### 2.3.5.5. Análisis FODA

De acuerdo a Oión y Aranguren (2020):

El análisis situacional DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), también conocido como FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), es una herramienta de diagnóstico organizacional procedente de las ciencias empresariales, se utiliza para el análisis situacional de individuos, grupos, colectivos, organizaciones, comunidades y realidades sociales, constituyendo una herramienta de diagnóstico reconocida social y científicamente.

Baiz y Morales (2021) refieren sobre el análisis FODA.

Una metodología de estudio de la situación de una organización o empresa en su contexto y de sus características internas (situación interna), a efectos de determinar

sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, la situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas (p. 97).

Por lo expuesto, el análisis FODA es un elemento muy valioso para cualquier organización y resulta clave para los directivos en la toma de decisiones, tanto actuales como futuras, pues provee la pauta para identificar las acciones que se está haciendo bien y todo lo que representa un reto potencial.

#### **2.3.5.6. Rol Estratégico**

Druker (2006) indica que las organizaciones que persiguen configurar sus métodos para conseguir una ventaja competitiva sostenible y diferenciadora en sus negocios, requieren de una rápida adaptación a los hechos externos, para alcanzar esa ventaja es fundamental el rol con análisis estratégico, las partes congruentes que permiten establecer esta ventaja integran:

- **Misión**

De acuerdo a Cano (2017) “La misión organizacional es el faro que ilumina el camino a través de la conciencia del hombre; es el sentido, la razón de ser de la organización: la declaración de la misión organizacional debe fundamentarse en su cultura corporativa” (p. 35). Por tanto, en la misión se declara el motivo por el que existe la empresa y la función que realiza dentro de su ámbito de actuación.

- **Visión**

Marco et al. (2016) declaran sobre la visión.

La visión organizacional representa las aspiraciones a largo plazo que posee la organización, la forma en que ella espera trascender en su contexto. La visión constituye una imagen futura y deseable a la que la organización aspira en un horizonte temporal lejano, por eso actúa como guía del accionar organizacional. En este sentido, es necesario que esta imagen sea motivadora, que impulse a la acción (p. 23).

La visión de la compañía revela la figura mental para su trayectoria, define los criterios que la empresa seguirá para cumplir los objetivos previamente establecidos, constituye uno de los papeles centrales de la dirección, y quienes conforman los niveles jerárquicos superiores, frente a los diversos escenarios que pudiera presentarse sobre cómo desarrollar las actividades, todos los miembros del ente deberán escoger aquellas que más se encaminen a la visión.

- **Principios y Valores Corporativos**

Según Contreras (2014), son las afirmaciones y doctrinas que predominan decisivamente en la conducta de los miembros de una empresa, para determinar cómo perciben e interpretan los problemas y la toma de decisiones. En consecuencia, representa la base en la que se sostienen algunos aspectos como son: los objetivos, las decisiones estratégicas, la relación con los subordinados, los niveles jerárquicos, el tipo de liderazgo aplicarse, la manera como va operar la organización e incluso aspectos muy pormenorizados como el código de vestimenta entre otros.

### 2.3.5.7. Estrategia Empresarial

Según Fernández (2012) “Es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas” (p. 2). Es decir, es la composición del conglomerado de decisiones y las acciones llevadas a cabo por la organización, para conseguir las metas y objetivos planteados y mediante estos asegurar su posicionamiento en el mercado.

### 2.3.5.8. Indicadores de Gestión

Poveda (2020) señala que, en una organización sea esta pública o privada resulta clave aplicar indicadores y medir ciertos parámetros que redunden en un buen manejo de la empresa, entre estos indicadores se destaca; los de funcionalidad, eficacia, eficiencia y efectividad, mismos que para que resulten eficaces, deben ser aplicados en cada uno de los procesos. Por tanto, las organizaciones han optado por emplearlos, para de esta manera, mantener el control, así como la facilidad en la toma de decisiones.

- **Indicadores de funcionalidad:** Aquellos cuya función principal redundan en evaluar las condiciones físicas de la empresa, con el propósito de alcanzar las metas y objetivos proyectados, en conjunto con la seguridad del personal.
- **Indicadores de eficacia:** Miden si las tareas planificadas, se han cumplido con las condiciones y plazos de tiempo establecidos. Por tanto, estos indicadores hacen referencia a las mediciones cuantitativas que se comparan con los resultados reales.
- **Indicadores de eficiencia:** Aquellos que miden el nivel de productividad en la organización, el posicionamiento, la fidelización y aceptación de productos y servicios en el mercado de influencia.
- **Indicadores de Efectividad:** Miden la capacidad de una empresa para innovar, manejar reclamos y ofrecer soluciones satisfactorias, este tipo de indicador analiza de forma profunda y pertinente las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas (FODA) que tienen una organización (Poveda, 2020).

### 2.3.6 Organización

En esta etapa se organiza y estructura los recursos que serán necesarios en la ejecución, definiendo las actividades para la consecución de los objetivos, se establecen los niveles de autoridad y responsabilidad, así como también se definen las funciones que cada miembro de la organización debe cumplir dentro de la empresa. Munch (2010) indica que, es fundamental establecer la estructura, con el propósito de lograr una sistematización racional de los recursos lo que se alcanza mediante la determinación de los niveles jerárquicos, agrupando actividades para conseguir la simplificación de cada una de las funciones del ente.

#### 2.3.6.1 Elementos de la etapa de la organización

Citando a Munch (2010), refiere sobre los elementos de la organización, y estos son:

- a. **División del trabajo.** - En esta etapa se realiza la separación y delimitación de las actividades, lo que conduce a la especialización de las tareas a realizarse, desagregándolas en varios pasos y cada paso lo efectúa un subordinado diferente. Se fundamenta en que la especialización alcance la eficiencia y eficacia dentro de la empresa, ya que los trabajadores al tener un número limitado de tareas se convierten en expertos en su área de influencia, minimizando errores y maximizando el uso racional de recursos.
- b. **Departamentalización.** – Esta fase consiste en la división y agrupamiento de funciones en unidades específicas, en base a su semejanza. Es decir, se reparte el trabajo por tareas consiguiendo la especialización lo que redundará en mayor productividad, la importancia radica en colocar al personal que realice funciones semejantes en un mismo departamento o unidad, facilitando la coordinación y el logro de objetivos (Münch, 2010).

#### 2.3.6.2 Técnicas de Organización

Viñan et al. (2017) indican, que las técnicas de la organización son importantes para establecer una estructura racional, entre las más destacadas se describen:

**Organigramas.** – Los organigramas representan la estructura de la organización formal, muestran de forma detallada los niveles jerárquicos, la relación autoridad versus responsabilidad entre otras. Su finalidad radica en dar transparencia a los subordinados, permitiendo identificar su papel dentro de la empresa, así como las líneas de reporte de cada unidad.

**Manuales.** – Los manuales son documentos que, partiendo de los objetivos fijados y las políticas formuladas en la empresa, señalan la secuencia cronológica y lógica de un conjunto de diligencias, que se traducen a un procedimiento, permiten identificar

quién realiza una actividad en específico, qué tareas han de desempeñarse y la justificación racional de todas y cada una de ellas, en forma tal, que representan una guía para el personal que ha de realizarlas (Viñan et al., 2017).

### **2.3.6.3 Centralización**

Según Louffat (2015) centralización es el proceso por el cual las actividades detalladas en la etapa de planeación, así como la toma racional de decisiones dentro de una empresa, se fijan en un líder o departamento específico. Por tanto, los poderes se asientan en la oficina central, mientras que los demás estamentos acatan órdenes, lo que es equivalente a mencionar que la autoridad y responsabilidad está concentrada en una sola figura.

### **2.3.6.4 Descentralización**

Citando nuevamente a Louffat (2015), declara sobre la descentralización, la predisposición de distribuir la autoridad y la toma racional de decisiones, así como el giro de instrucciones a los demás departamentos de la organización. Por consiguiente, es la acción de trasladar o encomendar la autoridad a otros niveles jerárquicos, esta delegación se generen mayores beneficios para la organización.

### **2.3.7 Dirección**

Etapa del proceso administrativo, conocida también como ejecución, incluye todas aquellas actividades encaminadas alcanzar los objetivos organizacionales, es imposible contemplarla como una fase aislada ya que los gerentes materializan todas las actividades que se planearon en la fase mecánica, como resultado, en la fase dinámica (dirección y control). Por consiguiente, este elemento permite que, por medio de la autoridad del administrador, desplegada a través de las resoluciones tomadas, sean estas manifestadas directamente o por medio de la delegación, vigilen siempre que se cumplan en forma adecuada por los demás miembros de la organización (Luna, 2014).

#### **2.3.7.1 Elementos de la Dirección**

De acuerdo a Chiavenato (2004) declara que los elementos de la dirección como fase del proceso administrativo, son:

- **Integración.** - Consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional.
- **Toma de decisiones.** - Es la selección de un curso de acción entre varias alternativas y constituye una parte esencial de la planeación.
- **Comunicación.** - Es el arte de desarrollar y lograr entendimiento entre las personas. Es el proceso de intercambiar información y sentimientos entre dos o más personas, es esencial para una administración efectiva.

- **Motivación.** - Es un término que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un alto desempeño, éstos pueden ser recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer esos deseos.
- **Liderazgo.** - Es la relación en la cual una persona (el líder) influye en otras personas para trabajar voluntariamente en tareas relacionadas para alcanzar los objetivos deseados por el líder y/o el grupo (p. 48).

### 2.3.7.2 Teorías de Liderazgo

De acuerdo a Gómez (2006), el liderazgo comprende la parte esencial del trabajo del gerente o administrador, su accionar se orienta a influir en las personas y los esfuerzos de estos, hacia el logro de una meta o metas específicas, en consecuencia, a esta declaración, es importante analizar las diferentes teorías de liderazgo que se han propuesto, ya que es su mayoría proceden de las nociones de las teorías psicológicas de la personalidad, comprendiendo pensamientos y emociones, que definen la adaptación de cada individuo ante las situaciones que se le presentan en la vida, a continuación en la siguiente tabla, se describen algunas:

**Tabla 1**

*Teorías de Liderazgo*

<b>Autor</b>	<b>Teoría</b>	<b>Aporte</b>	<b>Observación</b>
<b>Gordon Allport (1936)</b>	Teorías de los Rasgos	La base psicológica de esta teoría se fundamenta en la suposición de que la conducta se determina sobre rasgos generalizados; es decir, cualidades básicas de la persona, que se expresan por sí mismas en muchos contextos.	Por ende, su funcionalidad radica en identificar los rasgos o aspectos de la personalidad, así como también las características físicas que diferencian a los líderes de los que no lo son.
<b>Douglas McGregor 1960</b>	Teoría X	Esta teoría plantea que las personas son básicamente flojas, no sienten motivación por el trabajo y por naturaleza, tienden a evitar la responsabilidad.	Por consiguiente, se sustenta en que es necesario coaccionar, controlar, dirigir o infundir amenazas con sanciones a los subordinados para conseguir que hagan un esfuerzo mayor.
<b>Douglas McGregor</b>	Teoría Y	La teoría Y plantea que los empleadores tienen la tarea	En tanto, que esta teoría considera al subordinado

<b>1960</b>		de incentivar a sus subordinados, orientados a que estos puedan alcanzar sus objetivos personales, y con esto cumplir ciertos propósitos que les permita obtener cierta satisfacción más allá del aspecto monetario.	como el recurso más importante de la empresa, la personas optimistas, dinámicas y flexibles trabajan mejor.
<b>Paul Hersey y Ken Blanchard (1969)</b>	Teoría Situacional	La teoría parte de la hipótesis de que el tipo “correcto” de conducta del líder depende de si la situación del grupo es favorable o no para él.	Esta teoría supone que el estilo de liderazgo más eficaz, sufre alteraciones de acuerdo con la disposición o experiencia de los subordinados.
<b>Robert House (1971)</b>	Teoría de la Trayectoria y la Meta	Esta teoría determina que la función del líder consiste en: a) especificar las tareas que deben realizar los subordinados, b) eliminar cualquier estorbo que pueda obstaculizar la consecución de la meta y c) ampliar las oportunidades de que los subordinados alcancen satisfacciones personales.	Los directivos de la empresa alcanzan los objetivos establecidos en la medida en que apoyen a sus colaboradores para que estos denoten que pueden alcanzar las metas, experimentar satisfacción y tener recompensas.
<b>Skinner (1974)</b>	Teoría Conductual	Esta escuela estableció la conducta en términos de los acontecimientos observables y de las condiciones que parecen variar con ellos, el esfuerzo se centra en descubrir los incidentes externos que refuerzan las probabilidades de que se vuelva a presentar esa conducta en el futuro y que la mantiene o modifica.	En consecuencia, el objetivo de esta teoría era demostrar las causas de una acción y sus consecuencias.
<b>Paola Ravina (1985)</b>	Teoría de Modelo integrativo del liderazgo	Este modelo integra las variables del líder, del ambiente de trabajo y de los subordinados, considerando que, para cumplir bien con sus complejas funciones, el	La principal característica de esta teoría, recae en el líder, se espera que sea competente para influir en los subordinados, sea capaz de premiar el buen

		líder debe ser fundamentalmente competente para realizarlas, debe ser capaz de recompensar el buen desempeño de sus subordinados y tener una verdadera representatividad ante sus superiores que le permita influir en ellos y lograr de la administración superior los apoyos para alcanzar junto con su gente los objetivos establecidos	desempeño y tener una verdadera representatividad ante los niveles jerárquicos superiores.
<b>Cyril Levicki (2000)</b>	Teoría del Gen del Liderazgo	Esta teoría diferencia a los líderes de los gerentes o administradores, los concibe como las personas que deben equilibrar los intereses de muchas personas, que es el propio acto de liderazgo, también deben ser visionarios y jueces.	En consecuencia, el administrador debe equilibrar los intereses de los subordinados, tener una proyección visionaria y actuar como juez dentro de la organización.

*Nota.* Lorena Cabezas

### 2.3.8 Control

La última etapa del proceso administrativo el *control*, es considerado una de las más importantes, pues permite determinar que los planes y programas establecidos en la fase mecánica (planeación y organización) trabajen en concordancia de lo establecido para alcanzar los objetivos organizacionales, es un mecanismo que permite establecer estándares, medir resultados, corregir posibles desviaciones y por último retroalimentar el proceso (Cano, 2017). Por consiguiente, se puede afirmar que el objetivo de esta fase es salvaguardar la existencia de la empresa y coadyuvar a su desarrollo.

### 2.3.9 Etapas del Control

Para Chiavenato (2009) las etapas del control son las siguientes:

1. **Establecimiento de estándares.** – En esta etapa se establece los criterios de evaluación o comparación, que también se le conoce como estándar, siendo este un condicionante que se usa de base para la evaluar o comparar con alguna unidad de medida.

2. **Medición de resultados.** - Consiste en medir la ejecución en relación a los resultados, a través de la aplicación de unidades de medida, que deben ser establecidos de acuerdo con los estándares previamente definidos.
3. **Corrección de desviaciones.** – El control es funcional, en la medida de la acción correctiva al observar las posibles desviaciones en relación con los estándares definidos.
4. **Retroalimentación.** - Esta fase permite alimentar nuevamente al proceso con la información generada, para comenzar nuevamente el ciclo de planeación (p. 75).

### 2.3.10 Servicio

Bon (2008) indica que servicio es: “un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que estos quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (p. 6). En consecuencia, es un conglomerado de acciones encaminadas a mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el cliente y la empresa.

Según, Navas y Ulloa (2013) el termino *servicio* precisa la actividad y consecuencia de servir, para una organización es la clave fundamental ya que trata sobre el conjunto de actividades que realiza para satisfacer las expectativas del cliente, en los últimos años se ha convertido en un factor decisivo tanto para las organizaciones como para los clientes, por cuanto estos últimos buscan que este sea de calidad, que cubra sus necesidades, generando mayor utilidad para las unidades económicas.

#### 2.3.10.1 Características del Servicio

Sánchez y Sánchez (2016) plantan las características del servicio, mismas que sirven para establecer diferencias entre este último y el producto, y son:

- **Intangibles.** - Los servicios no pueden verse, probarse, tocarse, oírse, olerse ni sentirse antes de ser obtenido. Característica que dificulta a la empresa asegurar su calidad.
- **Perecederos.** – Es imposible almacenarlos ni inventariarlos no se pueden devolver, cualidad principal ser momentáneos.
- **Heterogéneos.** - Se efectúan en el momento en que el cliente los adquiere.
- **Inseparables.** - El cliente participa en la formulación y ejecución de la entrega del servicio. Esta característica depende del control que aplique la empresa, de su personal y como está implicado el cliente en el servicio.

### 2.3.11 Calidad

La calidad es una cualidad de las cosas, que se considera originaria de la esencia del ser humano, y es así, que desde los inicios de la humanidad se agotaron esfuerzos para

satisfacer necesidades y exigencias, con el fin de obtener el máximo deleite posible. Fea (2009) indica que la calidad es:” la ejecución de las actividades de forma sistemática, aplicando el sentido común para optimizar los recursos de una actividad, de modo que se maximicen y/o minimicen los costos” (p. 21).

Asimismo, Velasco (2010) señala que calidad es la unidad de mayor lógica que tienen los miembros de una organización para satisfacer las expectativas de sus clientes internos y externos en la producción de bienes y servicios. De hecho, calidad es el grado de perfección de un producto o proceso establecido por la organización, de modo que cumpla con las necesidades de sus usuarios.

Varios son los autores que afirman que al citar la palabra “calidad”, tratan sobre la satisfacción de los requerimientos y necesidades de los consumidores quienes al ver colmadas sus exigencias pueden definir como de calidad un bien o servicios que se oferte.

### 2.3.11.1 Tipos de Calidad

Para Noboa (2021), los tipos de calidad puede organizarse en dos categorías, calidad objetiva y calidad subjetiva.

**Tabla 2**  
*Tipos de Calidad*

<b>Calidad Objetiva</b>	La calidad objetiva se origina de la comparación entre un estándar y el desempeño, referidos directamente a características de calidad que se pueden medir de forma cuantitativa con métodos y técnicas, esta noción explica la excelencia, la superioridad de los atributos del producto o del servicio, independientemente de la persona que realiza la medición o adquiere el producto.
<b>Calidad Subjetiva</b>	La calidad subjetiva se asienta en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible de forma cualitativa, analiza la satisfacción del cliente, está implícita en las nociones de calidad como excelencia, como conformidad con las especificaciones del producto o servicio, como aptitud para el uso, se desprende del axioma de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.

*Nota.* Noboa Mora (2021)

### 2.3.11.2 Gestión de Calidad

Según, Cabascango y Villegas (2009) son actividades de la función organizacional que definen la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades, las efectúa por

medios como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de calidad.

**Planificación de la Calidad.** - Acciones que establecen los objetivos y los requisitos, estos incluyen

- a) Planificación administrativa y operativa: preparación de la aplicación del sistema de calidad, incluyendo la planificación y la organización.
- b) Preparación de planes de la calidad y el establecimiento de disposiciones para el mejoramiento de la calidad.

**Dimensiones de la calidad.** - La calidad es un concepto integral y polifacético.

Expertos en calidad reconocen varias dimensiones distintas que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma.

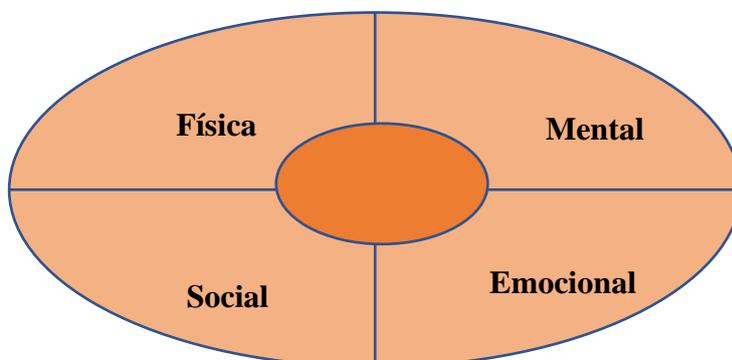
- Las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del usuario, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades.
- Un problema de calidad puede tener más de una dimensión, y estas proporcionan un marco útil porque le sirven al equipo de salud para analizar y definir sus problemas y calcular la medida en la que cumplen con sus propias normas de programa (Cabascango y Villegas, 2009).

### 2.3.12 Dimensiones en la salud

Navas y Ulloa (2014) señalan que los individuos para gozar de buena salud, tienen que lograr un equilibrio en ciertas dimensiones, para lo cual deben controlar y manejar apropiadamente las dificultades que se presenten en el diario vivir y que afecten directamente a la salud, se muestra en la figura 2 las dimensiones referentes a la salud.

**Figura 2**

*Dimensiones en la Salud*



*Nota.* Navas Sanango M., Ulloa Romero M. (2013).

- **Dimensión física.** – Aspectos que perjudican la salud física, la falta de ejercicio provocada por el sedentarismo, no desayunar, consumir comida procesada, azúcares, dormir poco, se definen como malos hábitos que afectan la salud.
- **Dimensión mental.** – El cuidado de la salud mental es imprescindible, el albergar muchas preocupaciones, el exceso de concentración, la falta de interacción social, la falta de valores culturales, las experiencias familiares traumáticas entre otras.
- **Dimensión social.** - Aspectos sociales del día a día que pueden deteriorar la salud como son el hambre, la desnutrición, la guerra, las crisis económicas, el desempleo, paros, la inflación entre otras.
- **Dimensión emocional.** - Aspectos emocionales que afectan la salud como es, el fracaso, el divorcio, la pérdida de un ser querido, terminar una relación sentimental, el rencor, entre otras (Navas y Ulloa, 2014).

### ***2.3.13 Calidad en la Salud***

Según, Lohr & Harris-Wehling, (1991), es el grado por el cual los servicios de salud, tienden a aumentar la probabilidad de obtener resultados deseados y éste es consistente con el conocimiento profesional actual. Es decir, es la correspondencia de la atención médica con el paciente, dada de una manera eficaz, oportuna, técnica y profesional, empleando todos los principios, normas y valores que superen la acción laboral, brindando el apoyo moral, interesándose en las necesidades y expectativas del paciente, constituyéndose en un punto determinante del grado en que los servicios de salud ofrecidos a la población excedan la posibilidad de que se produzcan a través de ellos, los efectos buscados y que estos sean coherentes con los conocimientos profesionales del momento.

También, Donabedian (1983) señala que la calidad en la salud, consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología aprovechando al máximo sus beneficios, sin añadir riesgos, lo que para un usuario se traduciría en el grado a través del cual la atención recibida consigue resolver los problemas de salud de la manera más propicia, tomando en cuenta los conocimientos científicos a su favor y en el menor tiempo posible.

### ***2.3.14 Gestión de Calidad Hospitalaria***

Para Juran (1990) manifiesta:

“[...] una adecuada Gestión de la Calidad hospitalaria se basa mediante una trilogía de procesos: enfatizando en primer lugar, la planificación de la calidad, ésta busca que desarrolle lo que el usuario/ cliente solicita, ya sea un producto o un servicio, para de esa manera satisfacerlo en lo que necesita, en segundo lugar, el control de Calidad que proporciona los estándares de calidad que se necesitan para una correcta inspección; por último, la mejora de la calidad que permite la detección de errores;

hallar errores y conocer su origen permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso (p. 28).

Así mismo, Crosby 1991, como se citó en Gallegos (2010) indica qué: “La gestión de calidad lo resume en cuatro principios absolutos: calidad es cumplir con los requisitos del cliente, el sistema de calidad es la prevención, el estándar de desempeño es cero defectos y la medición de la calidad es el precio del incumplimiento” (p. 85). Por tanto, está referida al servicio que recibe el usuario en un hospital, derivada a través del ejercicio de la práctica médica al servir de manera útil y confiable.

### ***2.3.15 Indicadores de Calidad***

Gonzales et al. (2016) indican que: “Los indicadores de calidad permiten objetivar situaciones relacionadas con la seguridad clínica, intentando reducir riesgos a los que se expone el paciente que interacciona con el sistema sanitario y asegurando su satisfacción” (p. 1). Es decir, son variables que persiguen reflejar ciertas situaciones, cuantificar el grado con las que se manifiestan, con el fin de que tengan características efectivas, para proyectar en el futuro problemas en el proceso, que impliquen en una afectación a la calidad de los resultados de donde se utilizan.

Jiménez (2004) indica que un buen indicador debe cumplir 4 características fundamentales. validez, confiabilidad, comprensibilidad y sencillez (p.10). Asimismo (Donabedian, 1986) indica que los Métodos para evaluar la calidad de la atención sanitaria deben aplicarse a tres elementos básicos del sistema: la estructura, el proceso y los resultados.

En consecuencia, estos métodos se mantienen perennes hasta la actualidad y son los motivos que guían las investigaciones que persiguen la calidad de la atención sanitaria.

### ***2.3.16 Metodología SERVQUAL***

La metodología SERVQUAL es un método para asignar una calificación numérica a los diferentes elementos que integran el servicio al cliente. Para Baños (2016), “Es una herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio al cliente, que establece la comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que experimentan por el servicio recibido” (p. 35). Por tanto, analiza variables de aspectos cuantitativos y cualitativos lo que permite conocer componentes difíciles de manejar y que se consideran imprescindibles para los usuarios a la hora de la toma de decisiones entre servicios.

SERVQUAL, fue diseñada por Berry, Parasuraman y Zeithaml, y está conformada por 22 ítems, que son declaraciones que coadyuban a medir las expectativas como las percepciones de los usuarios de un determinado servicio (Camisón, Cruz y Gonzales 2006). Su función principal, manifiesta (Zeithaml, 1992), es la valoración de la atención que se

facilita a un usuario, basados en ciertos criterios de calidad entre los que denotan: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Bustamante et al. (2019) indican el procedimiento a seguir para emplear esta metodología, al aplicar dos encuestas, mismas que deberán ser administradas en distintos tiempos, y a diferentes personas, la primera encuesta cuantifica la expectativa que posee un usuario y la segunda mide la percepción del usuario del servicio, el resultado de la diferencia de estas mostrará si cumplen o no con las expectativas.

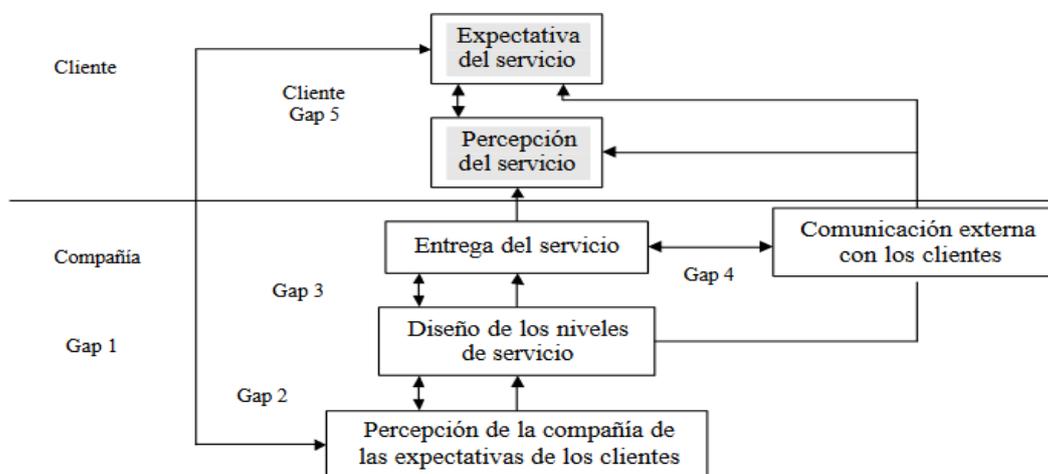
### 2.3.17 Modelo de Medición GAPS

Propuesto por Berry et al. (1985), el propósito de este modelo es identificar las razones por las que el servicio es ineficaz, el indicador de medición es la diferencia que hay entre percepción y expectativas que los usuarios reciben (Matsumoto Nishizawa, 2014). Es decir, las empresas persiguen cerrar estas brechas, entre lo que se espera que el cliente reciba y lo que realmente recibe, la satisfacción de los usuarios y erigir una relación duradera es el fin.

Se muestra en la figura 3 la estructura del modelo de los Gaps.

#### Figura 3

Estructura del Modelo de los Gaps



*Nota.* Zeithaml, Valerie A. & Bitner. Services marketing, Integrating customer focus across the firm. (p. 26)

**Gaps 1:** Evalúa la diferencia que se presenta entre la expectativa del cliente y lo que los miembros de la organización perciben, es el gerente o administrador quien toma en cuenta esta brecha, que es fundamental analizarla para conocer qué es lo que el cliente espera de la empresa.

**Gaps 2:** Es la percepción que tiene el gerente en relación a las expectativas del cliente en base a normas y procedimientos que aplica la empresa.

**Gaps 3:** Detalla las normas del servicio y el que se presta, la principal diferencia que existe entre las normas de la empresa y los requerimientos del cliente. Por ello, se puede concluir que existe un servicio de mala calidad.

**Gaps 4:** La brecha identificada entre el servicio entregado y lo que se dice respecto al servicio, a los usuarios o clientes. Puede presentarse que este último entendió mal el mensaje motivado por la publicidad que no fue clara y origino este problema.

**Gaps 5:** Disparidad entre el servicio entregado y el recibido (Navas Sanango y Ulloa Romero, 2014).

### ***2.3.18 Satisfacción del Usuario Hospitalario***

Tras varios estudios que se han realizado en los últimos años, aun es perenne la ausencia de consenso entre autores sobre la manera de definir el concepto de *satisfacción del usuario hospitalario*. Para Donabedian (2010) la define, como la medida de resultado facilitada por sí mismo. García (2011) declara, que la satisfacción resulta de la diferencia entre las expectativas y las percepciones del servicio recibido. Rivera, (2016) menciona que es el grado de coherencia entre las expectativas del usuario de la atención deseada y sus percepciones de la atención recibida. Por último (Vásquez et al., 2016) indican que, es el grado de satisfacción, en la que actúan las emociones y sentimientos en relación a su percepción de los servicios en la atención médica recibida.

Por tanto, la satisfacción deriva de la conducta del usuario respecto al servicio de salud que recibe, el cual se encuentra inmerso con varios indicadores que incluyen la cultural, la moral, necesidades personales y de la unidad hospitalaria.

### ***2.3.19 Capacitación***

Para Obando (2020) la capacitación del talento humano es;

Parte de una cultura organizacional que permite que los empleados tengan las competencias necesarias para desenvolverse eficientemente dentro de las organizaciones, de igual forma ayuda al clima laboral porque permite que sienta que es parte importante de la empresa y que está se preocupa por el desarrollo que tienen dentro de la organización (p. 2).

Según, Honores et al. (2020) refieren sobre la capacitación: “La capacitación personal es una necesidad de las empresas y su intención es guiar el aprendizaje colaborativo como recurso, con la finalidad de obtener mejores resultados” (p. 3). Por lo tanto, la

eficiencia y el desempeño laboral del recurso humano de una empresa son factores importantes para los objetivos de esta, y se alinean principalmente en las competencias específicas y el nivel de contribución a la entidad que tiene cada individuo; junto con la capacitación, los colaboradores se orientan hacia un desempeño efectivo.

## Capítulo 3

### Diseño Metodológico

La metodología de la investigación, según Hernández (2010) comprende el conglomerado de procedimientos y técnicas que se emplean de manera sistemática y ordenada en la realización de un estudio investigativo, convirtiéndose en una etapa fundamental para alcanzar los objetivos previamente establecidos. A continuación, se detallan las técnicas y métodos que se aplicaron en el presente estudio.

#### 3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es **mixto**, integra métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas. La investigación cuantitativa considera fenómenos que se pueden medir mediante la aplicación de técnicas estadísticas para el posterior análisis de los datos, la investigación cualitativa se cimienta en un enfoque explicativo, cuyo propósito es entender el significado de las acciones del objeto de estudio (Sánchez, 2019). En el presente estudio, se procedió a la recopilación de datos numéricos y a la aplicación de herramientas estadísticas, se analizó la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

#### 3.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es **no experimental de corte transversal**, caracterizada específicamente por ser una indagación tipo empírica en la que la variable independiente no sufre alteración alguna porque se entiende que ya se ha dado en su contexto natural, en cuanto al corte transversal, consiste en observar a un grupo de personas, recopilar información en un periodo corto de tiempo y establecer interrelaciones (Rodríguez y Mendivelso, 2018). La ventaja principal de este tipo de diseño es que permite precisar prioridades de atención y asignación de recursos en los servicios de salud, siendo este el objeto de estudio.

#### 3.3. Tipo de investigación

##### 3.3.1 Investigación de Campo

Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que la investigación de campo sigue un proceso sistemático que permite la obtención de datos de primera mano, para posteriormente analizarlos, estudiarlos y compararlos, tal y como se presentan, sin manipularlos. En el estudio se aplicó **la investigación de campo**, que consistió en acudir a la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba, mediante visitas programadas, aplicar el instrumento de recolección de datos a los funcionarios encargados

de la gestión administrativa, así mismo a los usuarios, con el fin de establecer la percepción de la calidad de los servicios de salud recibidos.

### **3.3.2 Investigación Documental**

Para Guerrero (2015) la característica principal de este tipo de investigación se fundamenta en los datos que proveen las fuentes documentales referentes al objeto de estudio, entendiéndose como tal a los documentos, revistas, libros, periódicos, memorias, anuarios, registros entre otras, información que posteriormente se selecciona, organiza, analiza e interpreta. La investigación es de tipo **documental**, el investigador tuvo acceso a la información que contienen los manuales y demás documentación referente a los procesos administrativos, que aplica la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

### **3.4. Nivel de Investigación**

Hernández et al. (2014) indican que la investigación descriptiva es:

Un estudio descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

La investigación es de **nivel descriptivo** por cuanto posibilito el levantamiento de la información en base a los conocimientos y experiencias del personal que labora en la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba, proveyendo datos puntuales de la Gestión Administrativa, lo que permite determinar las variables en estudio, ahondando en la comprensión sobre las causas que provoca una inadecuada gestión y su efecto en la Calidad de los Servicios.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.5.1 Encuesta**

La encuesta es una técnica de recolección de información, que implica recoger datos valiosos, sobre el objeto de estudio, a un extracto socialmente significativo de personas, para posteriormente realizar un análisis, mediante técnicas estadísticas y sacar conclusiones (Quezada, 2018). En el presente estudio se utilizó la técnica *la encuesta* que consistió en el escogimiento de las preguntas del instrumento de la tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Salud en un Hospital, Lima 2022”, luego de un profundo análisis se adaptó a las necesidades del objeto de estudio, para posteriormente aplicarlo a los

colaboradores que conforma la muestra, en este caso a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

### **3.5.2 Instrumento**

Quezada (2018) indica que el cuestionario es un instrumento de investigación que comprende un conglomerado de preguntas u otros tipos de indicaciones con el propósito de recopilar información de un encuestado. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que se aplicó a los 160 usuarios escogidos a través del cálculo de la muestra, es decir aquellos colaboradores que hacen uso de los servicios que brinda la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba, con el fin de conocer la percepción sobre la Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios.

### **3.6. Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos**

Una vez obtenidos los datos mediante la aplicación de la encuesta, se procedió al tratamiento respectivo de la información. Utilizando Microsoft Excel 2021, se tabularon los datos y se crearon tablas de frecuencia, así como gráficos estadísticos. Además, se evaluó la correlación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad del Servicio. Para este propósito, se utilizaron los coeficientes de correlación de Pearson y el coeficiente alfa de Cronbach a través de IBM SPSS Statistics versión 27, con el fin de determinar la asociación lineal entre las variables. (Hernández et al., 2014).

### **3.7. Población y Muestra**

#### **3.7.1 Población**

Para la presente investigación la población de estudio está constituida por 275 colaboradores de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba, distribuidos en sexos masculino y femenino. Bernal (2010) manifiesta, qué *población* es el conglomerado de elementos a los cuales hace referencia la investigación, o entendida también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

#### **3.7.2 Tamaño de la Muestra**

López (2004) indica que muestra es: “un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación” (p. 69). Por tanto, se entiende como la parte extraída de la población haciendo uso de métodos estadísticos, muestra que deberá tener ciertas características; ser representativa, ser adecuada y estar dentro del error estadístico aceptable.

La muestra se determinó en base al resultado de la ecuación, tomando en cuenta la población comprendida en 275 personas.

## Cálculo de la Muestra

### Formula

$$n = \frac{\frac{Z^2 * P(1 - P)}{e^2}}{1 + \left(\frac{Z^2 * P(1 - P)}{e^2 N}\right)}$$

$$n = \frac{\frac{1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{275^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{1.96^2 275}\right)}$$

$$n = 160,27$$

### Donde

p = probabilidad a favor de (50%)

e = error estándar de estimación (0.05)

z = Nivel de confianza (1.96)

N = el tamaño de la población (275)

n = el tamaño de la muestra (160)

El cálculo de la muestra arrojo como resultado 160 personas usuarias de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba que dieron respuesta a la encuesta.

### 3.8. Variables de Estudio

**Tabla 3**

*Operacionalización de las Variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Formas de Medida</b>
<b>Variable Independiente: Gestión Administrativa</b>	Interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competido y complejo	Planeación  Organización  Dirección  Control	Planeación Estratégica Planeación Táctica Planeación Normativa  División del trabajo Departamentalización Centralización Integración  Toma de decisiones Comunicación Motivación Liderazgo  Establecimiento de estándares Medición de resultados Corrección de desviaciones Retroalimentación	INSTRUMENTO Cuestionario TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario TÉCNICA Encuesta
<b>Variable dependiente: Calidad de servicio</b>	Calidad de servicio podría asemejar a hacer las cosas bien, de la manera correcta desde la primera vez sin ignorar que no puede	-Alcanzar objetivos generales	Nivel de desempeño del personal Nivel de capacitación de profesionales Inversión Mayor número de satisfacción de los pacientes Planes de mejora	Cuestionario TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario TÉCNICA Encuesta Cuestionario

---

haber fracasos como producto final en la organización.		Número de personal	TÉCNICA
		Tipo de	Encuesta
		infraestructura	INSTRUMENTO
		Tipo de tecnología	Cuestionario
-Uso de medios legítimos		Tipo de tecnología médica	TÉCNICA
			Encuesta

---

## Capítulo 4

### Análisis y Discusión de los Resultados

#### 4.1. Análisis Descriptivo de los Resultados

Seguidamente, se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

#### Pregunta 1: Género

**Tabla 4**

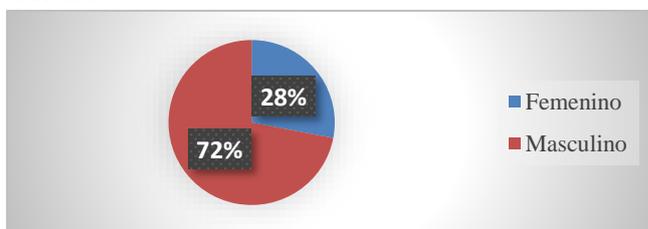
*Género*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	45	28%
Masculino	115	72%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

**Figura 4**

*Género*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

#### Interpretación

La figura 4, indica la distribución de la muestra de los encuestados en relación a la variable género, donde se puede denotar que el 72% corresponde al masculino y el 28% al femenino. Por lo tanto, este dato confirma que los usuarios que más acuden a los servicios en la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba, corresponden al género masculino.

## Pregunta 2: Edad

**Tabla 5**

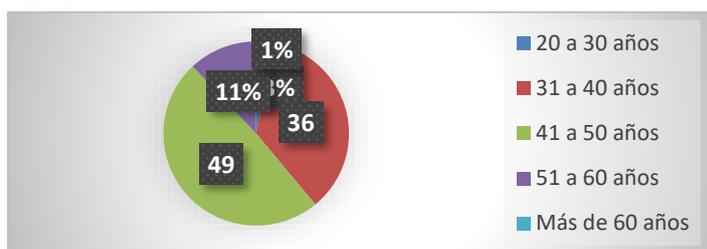
*Edad*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
20 a 30 años	4	3%
31 a 40 años	57	36%
41 a 50 años	79	49%
51 a 60 años	19	11,47%
Más de 60 años	1	0,53%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

**Figura 5**

*Edad*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

### Interpretación

Los resultados de la figura 5, indican que las edades de los usuarios que acuden a la unidad médica están distribuidas de la siguiente manera; de 20 a 30 años el 3%, de 31 a 40 años el 36%, de 41 a 50 años el 49%, de 51 a 60 años el 11,47%, finalmente, más de 60 años el 0,53%. Por consiguiente, la edad de los usuarios que más acuden a la unidad médica se encuentra entre el rango de 41 a 50 años.

**Pregunta 3: ¿Qué cargo ocupa en la Ep-Emapar?**

**Tabla 6**

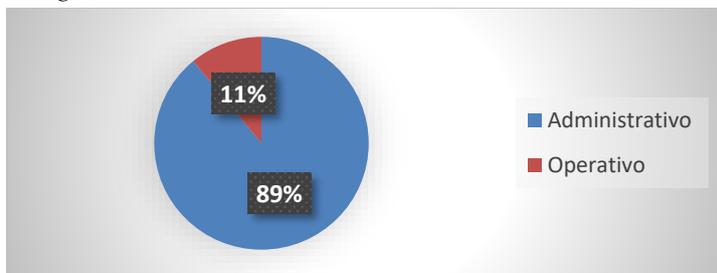
*Cargo*

<b>Cargo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Administrativo	41	26%
Operativo	119	74%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100</b>

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba

**Figura 6**

*Cargo*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

**Interpretación**

La figura 6, indica que el cargo de los usuarios de los servicios de la Unidad Médica, corresponden al 89% operativos y 11% administrativos. Por ende, se puede concluir que el área operativa es la que más hace uso de los servicios.

**Pregunta 4:** ¿Con qué frecuencia Ud. visita un centro de salud?

**Tabla 7**

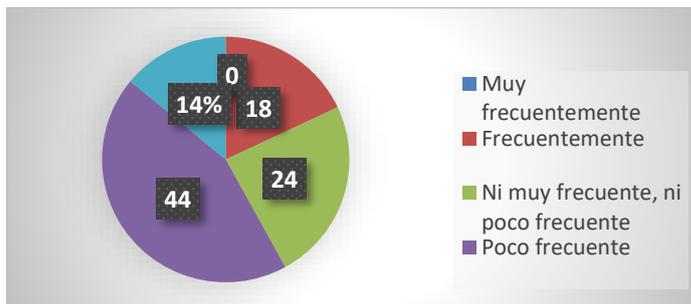
*Frecuencia de Visita*

<b>Frecuencia de visita a un centro de salud</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy frecuentemente	0	0
Frecuentemente	28	18%
Ni muy frecuente, ni poco frecuente	39	24%
Poco frecuente	70	44%
Nada frecuente	23	14%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100</b>

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba

**Figura 7**

*Frecuencia de Visita*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba

**Interpretación**

El 18% de los usuarios de los de los servicios de la unidad médica, manifiestan que frecuentemente visitan un centro de salud, el 24%, indican ni muy frecuente, ni poco frecuente, el 44% señalan que poco frecuente, finalmente el 14% afirman nada frecuente. Así pues, se concluye que los usuarios, en su mayoría acuden a un centro de salud poco frecuentemente.

**Pregunta 5:** ¿Conoce Ud. los servicios que oferta la Unidad Médica?

**Tabla 8**

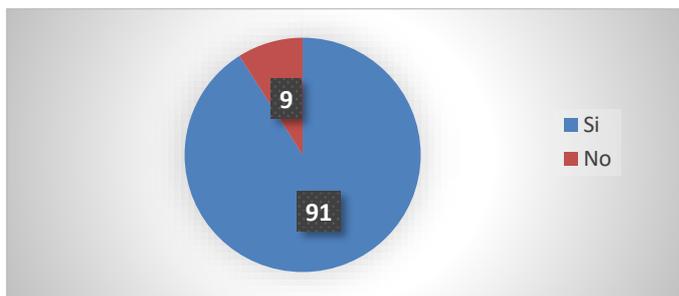
*Conocer*

Conoce servicios de la Unidad Médica	Frecuencia	Porcentaje
Si	145	91%
No	15	9%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba

**Figura 8**

*Conocer*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba

**Interpretación**

La figura 8, indica que el 91% de los empleados conocen los servicios que ofrece la unidad médica, mientras que el 9% desconoce que se brinden servicios médicos. De manera, que la mayoría de empleados tienen conocimiento de dichos servicios.

**Pregunta 6:** ¿Cree Ud. que se cumpla con la Programación Operativa Anual (POA) en la Unidad Médica?

**Tabla 9**

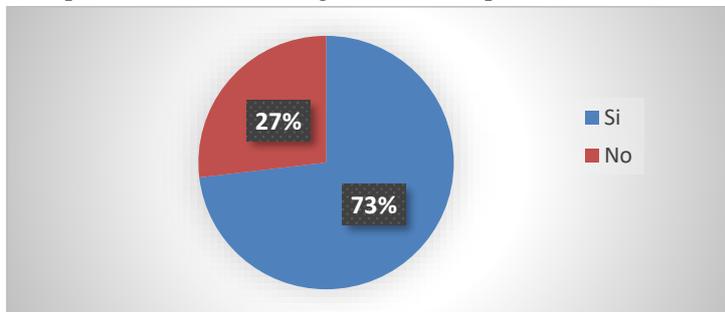
*Cumplimiento de la Programación Operativa Anual (POA)*

Cumplimiento de la Programación Operativa Anual (POA)	Frecuencia	Porcentaje
Si	117	73%
No	43	27%
Total	160	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

**Figura 9**

*Cumplimiento de la Programación Operativa Anual (POA)*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba

### **Interpretación**

El 73% de los usuarios creen que se da cumplimiento a la Programación Operativa Anual, mientras que el 27% consideran que no. Por ende, es importante dar a conocer a todos los colaboradores, que se da cumplimiento al POA y que es un documento que sirve como guía para la gestión de las actividades programadas en un año fiscal, persiguiendo el uso racional de los recursos disponibles de la institución.

**Pregunta 7:** En los procesos de la Unidad Médica. ¿Cómo calificaría la coordinación de los siguientes aspectos?

**Tabla 10**

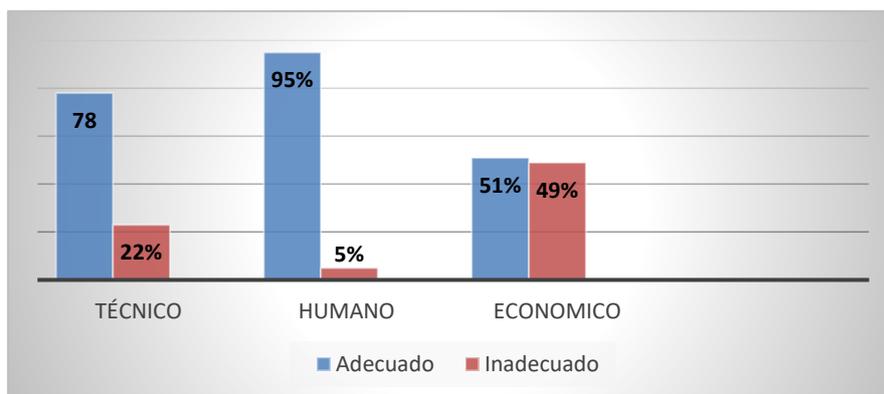
*Calificación Coordinación*

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Total
Técnico	124	78%	36	22%	100%
Humano	<b>Adecuado</b> 152	95%	<b>Inadecuado</b> 8	5%	
Económico	81	51%	79	49%	100%

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba

**Figura 10**

*Calificación Coordinación*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

### Interpretación

Los resultados de la figura 10, indican que los procesos de la unidad médica, según los usuarios, en aspectos como el técnico, el 78% consideran adecuado, y el 22% inadecuado, en el aspecto humano, el 95% considera adecuado y el 5% inadecuado, finalmente en el aspecto económico, el 51% considera adecuado y el 49% inadecuado. De esta manera, se evidencia que los aspectos tanto técnicos, económicos y humanos son adecuados.

**Pregunta 8:** ¿Cree Ud. que les falta capacitación a los profesionales de la Unidad Médica?

**Tabla 11**

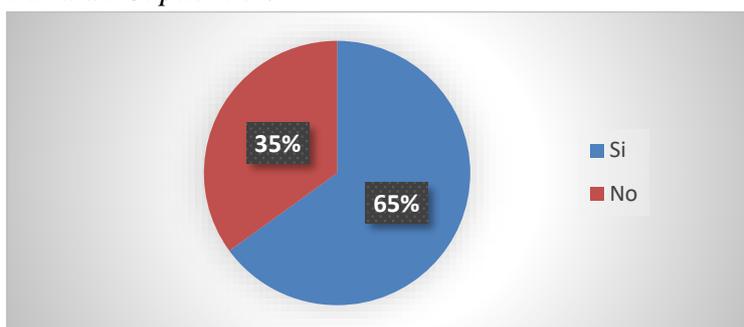
*Falta de Capacitación*

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	104	65%
No	56	35%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba

**Figura 11**

*Falta de Capacitación*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

### **Interpretación**

El 65% de los usuarios de los servicios médicos, afirma que a los profesionales les falta capacitación, mientras que el 35% indica que no. Por consiguiente, es importante que los directivos consideren la capacitación como una herramienta elemental, con el fin de que estos puedan mantenerse actualizados, en lo que respecta a avances médicos y técnicas de atención, evidenciando la valiosa oportunidad para mejorar las habilidades en los profesionales y así brindar un mejor servicio.

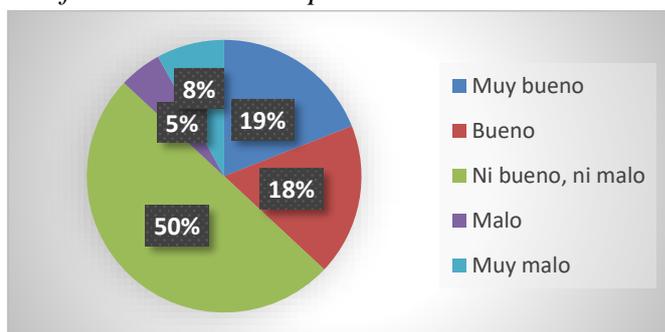
**Pregunta 9:** ¿Cómo calificaría Ud. el desempeño del personal en la atención que ofrece la Unidad Médica?

**Tabla 12**  
*Calificación del Desempeño*

Calificación del Desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	30	19%
Bueno	29	18%
Ni bueno, ni malo	80	50%
Malo	8	5%
Muy malo	13	8%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

**Figura 12**  
*Calificación del Desempeño*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

### Interpretación

La figura 12, indica que el 19% de los usuarios de los servicios, consideran que el desempeño del personal en la atención, es muy bueno, el 18% indica que es bueno, el 50% afirma que no es ni bueno ni malo, el 5% indica que es malo, y el 8% dice que es muy malo. A este respecto, es importante destacar que un buen desempeño en los profesionales de la salud repercute en la mejora en la práctica de los trabajadores, su bienestar laboral, así como también su motivación, disminuyendo el ausentismo laboral, y también, el número de bajas por enfermedad.

**Pregunta 10:** ¿Según su criterio, la Unidad Médica tiene una infraestructura adecuada para brindar los servicios que oferta?

**Tabla 13**

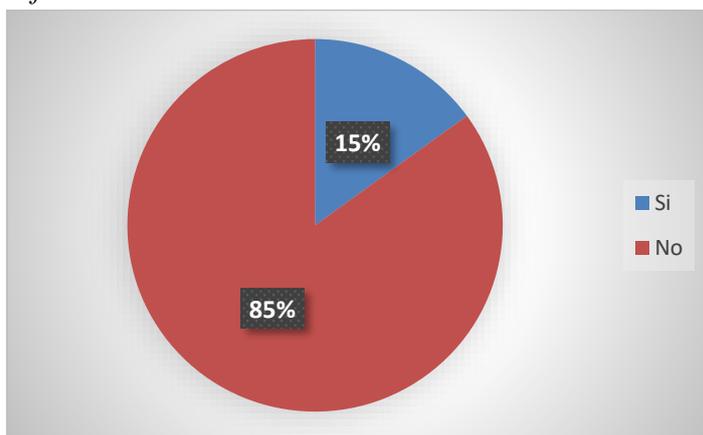
*Infraestructura*

<b>Infraestructura Adecuada</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	24	15%
No	136	85%
Total	160	100

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba

**Figura 13**

*Infraestructura*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

### **Interpretación**

El 15% de los usuarios indican que la unidad médica tiene una infraestructura adecuada para brindar los servicios que oferta, mientras que el 85% considera que no es adecuada. Visto qué, en el área de la salud, la infraestructura, juega un papel fundamental, no solo para asegurar la eficacia de las operaciones rutinarias, sino también para preservar los equipos valiosos y, lo más importante, para salvaguardar la vida de los pacientes.

**Pregunta 11:** ¿Según Ud. cómo considera el nivel de satisfacción respecto a los servicios en la Unidad Médica?

**Tabla 14**

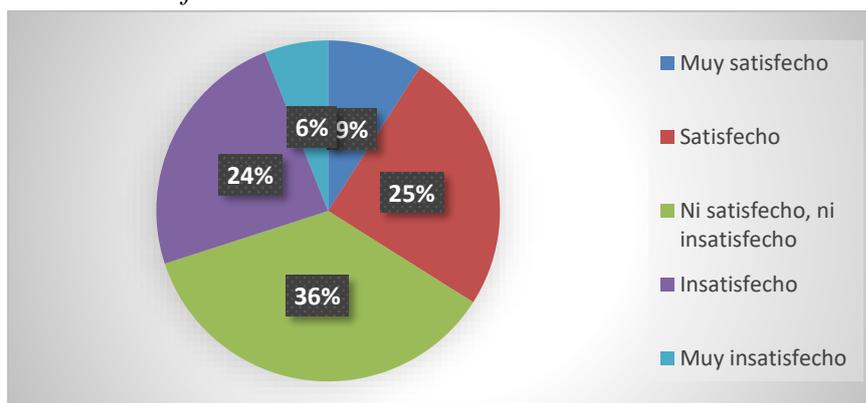
*Nivel de Satisfacción*

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	14	9%
Satisfecho	40	25%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	57	36%
Insatisfecho	39	24%
Muy insatisfecho	10	6%
<b>Total</b>	<b>160</b>	

*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

**Figura 14**

*Nivel de Satisfacción*



*Nota.* Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba.

### Interpretación

La figura 14, muestra cómo consideran los usuarios de la unidad médica, el nivel de satisfacción respecto a los servicios. A este respecto, el 9% afirman que están muy satisfechos, el 25% indican que están satisfechos, el 36% mencionan que no están ni satisfechos ni insatisfechos, el 24% manifiestan que están insatisfechos, finalmente el 6%, están muy insatisfechos. Ciertamente, es importante identificar el nivel de satisfacción, ya que esto permitirá disminuir falencias y reafirmar fortalezas, con el fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad y eficiencia que los usuarios demandan.

## 4.2. Fiabilidad y Correlación

El instrumento aplicado en la investigación se encuentra validado con una confiabilidad de acuerdo con el Alfa de Cronbach de 0,94 que describe una consistencia interna alta para sus 11 ítems, por consiguiente; es un instrumento válido, pertinente y aplicable en otros estudios.

**Tabla 15**

*Alfa de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,94	11

La correlación entre la variable gestión administrativa y calidad del servicio, es positiva y significativa. Esto significa que existe una relación directa entre ambas variables: a mejor nivel de gestión administrativa, mayor nivel de calidad de los servicios.

**Tabla 16**

*Correlación de Pearson*

<b>Variables</b>	<b>Correlación de Pearson</b>
Gestión administrativa/ Calidad servicios	0,748

## 4.3. Discusión de los Resultados

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba, denotan, que los que más acuden a recibir los servicios médicos, son los del género masculino, sus edades oscilan entre los 41 a 50 años, siendo los del área operativa quienes tienen mayor demanda de la asistencia, los demás, manifiestan que acuden a un centro de salud indistinto poco frecuentemente. Asimismo, indican que conocen los servicios que ofrece la unidad médica, también afirman que saben que dentro del mismo se cumple el POA, califican los procesos de la unidad, en los aspectos tales como; técnicos, humanos y económicos, como adecuados, sin embargo consideran que les falta capacitación y que el desempeño no es ni bueno ni malo, en otros aspecto como la infraestructura, consideran en su mayoría, que no es adecuada, finalmente en el nivel de satisfacción, no están ni satisfechos ni insatisfechos.

Por otro lado, se observan y analizan las dimensiones de las variables, gestión administrativa y calidad de los servicios, con el fin de constatar si existe correlación entre ambas variables. Al realizar los cálculos de la correlación de Pearson se demuestra que esta

es positiva y significativa. Por lo tanto, con respecto a la información obtenida en el trabajo de investigación se da cumplimiento a la hipótesis planteada: la gestión administrativa influye en la calidad de los servicios que brinda la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.

## **Capítulo 5**

### **Marco Propositivo**

#### **5.1. Planificación de la Actividad Preventiva**

En el capítulo cinco se describe de forma detallada, el diseño de estrategias a implementar en la unidad médica, con el fin de alcanzar una óptima gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad en los servicios que oferta la Unidad Médica.

Los establecimientos encargados de cuidar la salud requieren de una administración prolija para que cada profesional pueda desarrollarse de manera eficiente, en especial, al tratarse de un tema tan importante como es la salud, es por eso que una buena gestión puede generar aportes valiosos. La efectividad en suma depende de una buena coordinación, es decir que quien se desempeña en la gestión, deberá estar perfectamente formado para cumplir los requerimientos que el puesto lo amerita.

##### ***5.1.1 Tema de la Propuesta***

Diseño de estrategias orientadas a la gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de los servicios que oferta la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.

##### ***5.1.2 Objetivos***

###### **Objetivo General**

- Diseñar estrategias orientadas a la gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de los servicios que oferta la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.

###### **Objetivo Específico**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.
- Definir una propuesta estratégica que permita la mejora en la gestión administrativa la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.

##### ***5.1.3 Justificación***

El reto de los servicios sanitarios en la actualidad, reside en desarrollar capacidades y habilidades administrativas en el personal encargado de dirigirlo. En los países en vías de desarrollo, es imperiosa la necesidad de resolver problemas humanos que se direccionen al mejor aprovechamiento de los recursos siempre escasos. Para lograrlo, se han desarrollado

diversas políticas, técnicas y procedimientos a la par con la transformación de las concepciones administrativas. La administración en salud, no podía quedar exenta ya que con ella se origina un desarrollo adecuado de la operación, a fin de alcanzar resultados efectivos en la prestación de los servicios de salud.

La administración en los sistemas de salud, requiere imperiosamente un conglomerado de conocimientos, actitudes, aptitudes, habilidades y técnicas con base a un equilibrio que proporcione la preparación suficiente al directivo médico y le admita llevar a cabo una serie de acciones para alcanzar objetivos determinados en la solución de problemas prioritarios. Un administrador en salud debe tener una visión integral del sistema, por ello, su enfoque y quehacer debe rebasar la administración de una clínica, hospital, unidad médica o centro de salud, deberá ser capaz de planear, organizar, dirigir y controlar, así como también, evaluar y retroalimentar los planes y programas de trabajo. Con este antecedente, se persigue desarrollar estrategias que permitan mejorar la gestión administrativa en la unidad médica, para poder ofrecer a los usuarios una atención de calidad, calidez, rapidez, de forma correcta y adecuada.

#### **5.1.4 Desarrollo de la Propuesta**

##### **Situación Actual de la Gestión Administrativa en la Unidad Médica**

Con el fin de conocer la situación actual de la gestión administrativa se realizó un análisis FODA a la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, el cual mostró las fortalezas que son los atributos y recursos internos que respaldan un resultado exitoso, las debilidades que son las iniciativas internas que no funcionan como es debido; mientras que, los factores externos los conforman las amenazas y oportunidades.

**Tabla 17**  
*Análisis FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Contar con referencias al IESS</li> <li>• Presencia de plan estratégico y operativo.</li> <li>• Suscita la eficiencia en la administración de los recursos existentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El compromiso de la dirección por mejorar la gestión podría mejorar la imagen y atención</li> <li>• Profesionales capacitados en primer nivel de atención.</li> <li>• Coordinación entre el departamento de seguridad y salud.</li> </ul>

**Debilidades**

- Falta de socialización de la misión y visión de la unidad médica.
- Infraestructura no adecuada.
- Equipos inoperantes.
- Insuficiente cumplimiento del plan anual de capacitación institucional.

**Amenazas**

- Falta de atención por parte del IESS en las referencias.
- Aumento de la demanda de usuarios.
- Se observa que no resuelve la atención completa y a tiempo del usuario.
- Se denota resistencia al cambio en la unidad médica.

---

*Nota.* Lorena Cabezas

**Tabla 18***Matriz FODA con Estrategias*

<b>Factores Externos</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
  <b>Factores Internos</b> 	(O1) Compromiso de la dirección por mejorar la gestión podría mejorar la imagen y atención (O2) Profesionales capacitados en primer nivel de atención. (O3) Posibilidad de mejorar la calidad de la atención. (O3) Coordinación entre el departamento de seguridad y salud.	(A1) Falta de atención por parte del IESS en las referencias. (A2) Aumento de la demanda de usuarios. (A3) Se observa que no resuelve la atención completa y a tiempo del usuario. (A4) Se denota resistencia al cambio en la unidad médica.
<b>Fortalezas</b> (F1) Estabilidad laboral (F2) Contar con referencias al IESS. (F3) Presencia del plan estratégico y operativo.	(F1, O1) Al contar con una mejor infraestructura se puede capacitar de manera continua al personal administrativo, y brindar un mejor servicio. (F4, O3) El personal calificado permite ajustar los servicios	(F3, A2) Satisfacer los requerimientos de los usuarios brindando un servicio integral, al conocer sus necesidades. Personal capacitado brindará un excelente servicio personal

---

(F4) Suscita la eficiencia en la administración de los recursos existentes.

acordes al requerimiento del usuario. calificado reflejo de una buena gestión.

### **Debilidades**

(D1) Falta de socialización de la misión y visión de la unidad médica.

(D1, O3) Establecer un canal de comunicación para socializar la misión y visión.

(D4, A4) Capacitación constante permitirá que el personal se abra al cambio.

(D2) Infraestructura no adecuada.

(D3) Equipos inoperantes.

(D4) Insuficiente cumplimiento del plan anual de capacitación institucional.

---

*Nota.* Lorena Cabezas

Una vez analizado el entorno la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, mediante el análisis FODA y la matriz DAFO, se establecen las actividades, mismas que se han desarrollado en base a los problemas identificados, se incluye los datos recogidos de los usuarios, bajo la aplicación de las encuestas, las diligencias se orientan hacia aquellos inconvenientes que impactan de forma directa la calidad del servicio que desarrollan los profesionales de la salud.

#### ***5.1.5 Socialización de la Misión y Visión***

Los resultados de la encuesta indican que los usuarios perciben que se cumple con el POA. Sin embargo, tanto los usuarios como el personal de la unidad médica carecen de conocimiento completo sobre la misión y visión, lo cual sugiere que no se han comunicado adecuadamente a través de los canales correspondientes. Es crucial destacar que la misión y visión son componentes fundamentales de la planificación estratégica, ya que proporcionan una dirección clara y un propósito definido para orientar las actividades y decisiones dentro de la organización. A continuación, se detallan algunas características adicionales:

- Propósito central
- Orientación estratégica
- Identidad organizacional
- Motivación y compromiso
- Criterio de evaluación

Bajo este precedente, se establece como estrategia la socialización de la misión y visión de la unidad médica, puesto que la comunicación hacia los usuarios y profesionales de la salud, por lo ya expuesto anteriormente, influye de manera positiva.

Para la aplicación de esta estrategia, se necesita el uso de canales de comunicación, determinando como elemento principal el uso de gráficos informativos, que demuestren ambos factores, esta infografía, será ubicada en cada área que forma parte de la unidad médica, de este modo, permitirá que cada integrante cumpla sus diligencias contemplando la línea que busca seguir y ejecutar la unidad médica. A este respecto, asimismo, se integran canales digitales, donde estos elementos puedan determinarse desde la página oficial de la unidad, hasta las comunidades en línea que la misma usa.

Considerando el valor de los materiales visuales, se establece que la propuesta en mención aborda un total de \$150,00, el responsable de ejecutar esta acción será el gerente de la Unidad médica.

La gestión eficiente de esta actividad conlleva una serie de beneficios, entre los cuales se incluye la garantía de que la organización pueda cumplir con sus objetivos y propósitos. Además, orienta el esfuerzo de los trabajadores hacia una dirección unificada y se establece como un cimiento que impulsa el desarrollo integral y el cumplimiento de las metas organizacionales.

### Figura 15

*Infografía sobre la Misión y Visión del Hospital*



#### 5.1.6 Plan de Capacitación

La propuesta del plan de capacitación, tiene dos temáticas fundamentales, la gestión administrativa y la calidad del servicio, es imperioso desarrollar, ya que se pretende dar respuesta a los problemas detectados en las técnicas de análisis. La misma, impulsará la mejora de la atención, incluyendo a los servidores públicos, mediante procesos que puedan

ocasionar satisfacción y mejorar la asistencia a los usuarios y por ende cumplir con la Gestión Administrativa.

Es por eso, que se plantea la siguiente propuesta de capacitación.

**Tabla 19**

*Plan de Capacitación*

<b>Plan de Capacitación</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Actividad</b>
<b>Título de la propuesta</b>	Plan de capacitación para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.
<b>Beneficiarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médico General</li> <li>• Lic. Enfermera</li> <li>• Odontóloga</li> </ul>
<b>Justificación</b>	Ejecutar programas que permitan dar un buen servicio en la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.
<b>Objetivo general</b>	Impartir conocimientos sobre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.
<b>Objetivo específico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmitir saberes teóricos y prácticos de la gestión administrativa en las unidades médicas.</li> <li>• Sensibilizar a los integrantes de la Unidad Médica sobre la importancia de una buena atención.</li> <li>• Proporcionar instrucción detallada y técnica en la Unidad Médica sobre una buena atención.</li> </ul>
<b>Alcance de aplicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medico General</li> <li>• Lic. Enfermera</li> <li>• Odontóloga</li> </ul>
<b>Meta</b>	Formar al 100% a los funcionarios comprometidos a la atención a los usuarios.
<b>Presupuesto de la propuesta</b>	243,00

### 5.1.6.1 Metodología

La iniciativa de capacitación será presentada por el investigador, se desarrollará cronológicamente y con horarios previamente establecidos, de acuerdo a lo autorizado por los directivos de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.

### 5.1.6.2 Presupuesto de la Propuesta de Capacitación

Se determinan los siguientes valores para el cumplimiento de la propuesta.

**Tabla 20**

*Gastos Materiales*

Descripción	Cantidad	Costo	Costo total
<b>Equipos de oficina</b>			
Perforadora	1	2,00	2,00
Grapadora	1	2,00	2,00
<b>Materiales para capacitación</b>			
Carpetas	3	0,80	2,40
Caja de clips	3	0,75	2,25
Resma de papel	3	4,80	14,40
Bolígrafos	6	0,40	2,40
Agendas	3	6,00	18,00
<b>Total</b>			<b>43,45</b>

**Tabla 21**

*Gastos de Capacitación Gestión Administrativa y Calidad del Servicios*

Capacitador	Área	Valor Total
Investigador	Unidad Médica	200,00
<b>Total</b>		<b>200,00</b>

**Tabla 22**

*Presupuesto Total*

<b>Presupuesto Total</b>	
Gastos Materiales	43,45
Gastos de Capacitación Gestión Administrativa y Calidad del Servicios	200,00
<b>Total</b>	<b>243,00</b>

**Tabla 23***Programa de Capacitación*

<b>Modulo</b>	<b>Tema</b>	<b>Herramienta metodológica de enseñanza</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración</b>
<b>Modulo I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones esenciales de la salud pública.</li> <li>- Campo de la salud</li> <li>- Modelos de atención</li> <li>- Mejora de la calidad de vida</li> <li>-Principios de administración general.</li> <li>- ¿Qué es la administración</li> <li>- Las organizaciones               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso administrativo</li> <li>• Planeamiento</li> <li>• La organización</li> <li>• La dirección</li> <li>• El control</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charla expositiva</li> <li>Lluvia de ideas</li> <li>Redes semánticas</li> <li>Mapas conceptuales</li> <li>Clase magistral</li> </ul>	Presencial	Capacitador	40 horas
<b>Modulo II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La lucha por la calidad en los servicios de atención en salud.</li> <li>• El imperativo de la calidad para la cobertura sanitaria.</li> <li>• ¿Qué es la calidad?</li> <li>• Evolución del concepto</li> <li>• Pacientes y usuarios</li> <li>• Calidad y satisfacción de las necesidades</li> <li>• Modelos aplicables a la asistencia sanitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charla expositiva</li> <li>Lluvia de ideas</li> <li>Redes semánticas</li> <li>Mapas conceptuales</li> <li>Clase magistral</li> </ul>	Presencial	Capacitador	40 horas

La tabla 23 describe el programa de capacitación que está estructurado por dos módulos, los mismos que se desarrollarán bajo la modalidad presencial, con herramientas metodológicas de enseñanza como son; la charla expositiva, lluvia de ideas, redes semánticas, mapas conceptuales. El objetivo principal es impartir conocimientos sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba. El gerente, será responsable de ejecutar la actividad, cada módulo establecido tiene una duración de 40 horas.

### **5.1.6.3 Cronograma**

En la planificación temporal se enlistan las actividades en orden cronológico y se asignan fechas de inicio a fin, duraciones estimadas, recursos asignados, lo que permite visualizar claramente cómo se distribuyen las acciones a lo largo del tiempo, facilitando la coordinación, el seguimiento del progreso y la gestión eficiente del tiempo y recursos.

La sala de reuniones de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, se utilizará para impartir la capacitación, reservándolo con anticipación, según la planificación.

**Tabla 24**

*Cronograma de  
Contenidos Temáticos*

Capacitador	Temas	Subtemas	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7
Ing. en Administración de Empresas o Economista	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones esenciales de la salud pública.</li> <li>• Campo de la salud</li> <li>• Modelos de atención</li> <li>• Mejora de la calidad de vida</li> <li>• Principios de administración general.</li> <li>• ¿Qué es la administración</li> <li>• Las organizaciones</li> <li>• Proceso administrativo</li> <li>• Planeamiento</li> <li>• La organización</li> <li>• La dirección</li> <li>• El control</li> </ul>							

**Calidad de servicio**

- La lucha por la calidad en los servicios de atención en salud.
  - El imperativo de la calidad para la cobertura sanitaria.
  - ¿Qué es la calidad?
  - Evolución del concepto
  - Pacientes y usuarios
  - Calidad y satisfacción de las necesidades
  - Modelos aplicables a la asistencia sanitaria
- 



## Conclusiones

- Se definió la gestión administrativa y se evaluó su impacto en la calidad del servicio de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, el análisis del contexto y los resultados de la encuesta revelan que, aunque los datos son significativos para evaluar la aceptación de los usuarios, existen áreas de mejora en la administración, estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar cambios para alcanzar la excelencia en la calidad del servicio.
- Los métodos y técnicas utilizados para analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios médicos son fundamentales para garantizar una atención eficaz y eficiente, la aplicación de procedimientos como el análisis de indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción y auditorías internas proporciona una comprensión clara de cómo las prácticas administrativas influyen en la calidad del servicio.
- La socialización de la misión y visión, así como la propuesta de capacitación, persiguen aprovechar los recursos de la unidad médica, de la manera más eficiente posible, así como también establecer un conglomerado de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al usuario.

### **Recomendaciones**

- La administración de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba, debe buscar mejorar sus estándares de calidad poniendo énfasis y atención en la percepción de los usuarios, mediante la aplicación de mecanismos de monitoreo, valiéndose del uso de herramientas ofimáticas, encuestas, test, a fin de estar capacitados para cualquier situación que se presente y que no afecte la satisfacción del usuario.
- Implementar un enfoque de gestión de calidad que incluya indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción del paciente y auditorías internas, esto ayudará a identificar áreas de mejora, optimizar procesos y mantener altos estándares de calidad, al tiempo que se fomente una cultura de mejora continua entre el personal.
- Se recomienda que las estrategias establecidas en este documento sean puestas a consideración a las autoridades de la unidad médica.

### Referencias Bibliográficas

- Avalos Reyes. J., Puente, Riofrío M., Viñan Villagrán. J., y Carrasco, Salazar V. (2017). *Elementos de Ingeniería Administrativa*. Riobamba: Espoch.
- Asamblea Nacional Constituyente, Art. 52. 20 de octubre del 2008 (Ecuador)
- Asamblea Nacional Constituyente, Art. 53. 20 de octubre del 2008 (Ecuador)
- Asamblea Nacional Constituyente, Art. 54. 20 de octubre del 2008 (Ecuador)
- Baños, M. (2016). *Medir la satisfacción del cliente*. México: Clio.
- Baiz Quintana J., Morales Calatayud (2021). *Salud Comunitaria y Sociedad. Revista Académica it.* (8).
- Bernal C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Bogotá, Colombia: Editorial Pearson.
- Bon Van J. (2008). *Gestión de Servicios*. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>.
- Bustamante, M., Zerda Barreno E., Obando F., Tello Sánchez M., (2019). *Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL*. Revista empresarial. Dialnet. 15 (4). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>.
- Cano Plata, C. (2017). *La Administración y el proceso administrativo*. Bogotá, Colombia: Editorial Servicios Académicos Intercontinentales.
- Cabascango, K., Villegas A. (2009). *Calidad de atención dada por el profesional de la salud a los usuarios externos en el área de emergencia*. Ibarra: UTN.
- Chiavenato, I (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.
- Calero Mora J. D. (2016). *Gestión Administrativa y Calidad de servicio de la Municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. (Tesis). UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE, Perú.
- Congreso Nacional, Art. 2. 22 de diciembre del 2006 (Ecuador)
- Congreso Nacional, Art. 6. 22 de diciembre del 2006 (Ecuador)

- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Donabedian, A. (1983). *La Calidad de la Atención Médica*. Definición y Métodos de Evaluación. México: La prensa médica mexicana.
- Donabedian, A. (2010). *La calidad de la atención*. Recuperado de [http://www.coordinadorapofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadorapofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
- Fayol F. (1912). *Principios de la Administración Científica*. Argentina: El Ateneo
- Fea U. (2009). *Competitividad es calidad total*. Buenos Aires. Argentina: Alfa y Omega. Tercera Edición.
- Flores Torres D. E. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016. (Tesis)*. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, Perú.
- Gallegos, V. (2010). *Biografía de Crosby/ catorce pasos para mejora de la calidad*. Recuperado de: <https://goo.gl/BBHEcG>
- Guerrero Dávila, G. (2015). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/40363?page=20>.
- González-Suárez, M., Lázaro- León, B. y Urgell-García, V. (2016). *Cumplimiento de los indicadores de calidad en un hospital de tercer nivel de atención en el estado de Tabasco*. *Salud en Tabasco*, 22(3), 98-102.
- Gómez Ortiz Rosa, (2006). *El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas*. *Revista Redalyc* (5) 62-91.
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education.
- Honores Jaramillo N., Vargas Aguilar C., Espinoza Carrión C., Tapia Espinoza N. (2020). *Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras*. *Revista Digital Publisher*. (1) 398-409
- Huamán Vásquez P. M. (2021). *Gestión Administrativa y calidad del servicio hospitalario en el Hospital César Garayar García de Iquitos, Loreto 2020. (Tesis)*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, Perú.

- Jiménez Paneque, R. E. (2004). *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual*. *Revista cubana de salud pública*, 30(1), 0-0.
- Juran, Joseph M. (1990). *Jurán y el liderazgo para la Calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Munch Galindo L., (2010). *Gestión Organizacional, enfoques y proceso Administrativo*. México: PEARSON.
- Marco F., Loguzzo H., Fedi L. (2016). *Introducción a la Gestión y administración en las organizaciones*. Buenos Aires: Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche
- Poveda Achi K. M. (2020). *Gestión Administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: caso Pucesa*. (Tesis). PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, Ecuador.
- Rodríguez Calderón (2020). *Gestión Administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de Terapia de Lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología médica de la Universidad de Guayaquil*. (Tesis). UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL, Ecuador.
- Rodríguez M., Mendivelso F (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. *Revista Médica Sanitas* 21 (3): 141-146, 2018
- Rivera Sotelo G. (2016). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de 90 la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – febrero 2014* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4986/Rivera\\_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4986/Rivera_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *Revista Perspectivas* (34), 181-209.
- Navas Sanango M., Ulloa Romero M. (2013). *Evaluación de la gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital San Sebastián del cantón Sigsig*. (Tesis). UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA, Ecuador.
- Noboa Mora C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas*. (Tesis). PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, Ecuador.

- Obando Changuan M. (2020). *Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria*. *Revista Sinergia* (2) 166-173
- Porter, M. (2015). *Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Argentina: Cengage Learning.
- Luna González A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. Oion Encina R., Aranguren Vigo Eudurne (2020). Replanteamiento epistemológico del análisis situacional DAFO / FODA en Trabajo Social. *Revista Ediciones Compluetenses*. (1)34
- Sánchez García M., y Sánchez Romero M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Classification JEL: M10, 110-117.
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.
- Vásquez, G., Corsini, G., Silva, M., Fuentes, J., Chahin, M., & Santibáñez, J. D. (2016). *Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica*. *International journal of odontostomatology*, 10(1), 129–134. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2016000100020>
- Vela Vásquez, J. N., (2020). *Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019*. *Revista In Crescendo* (11), 67-80.
- Velasco Sánchez J. (2010). *Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión*. España: Pirámide.
- Zeithaml, V. A. (1992). *Calidad total en la Gestión de servicio*. México: Días de Santos.
- Zeithaml V., & Bitner J. (2018). *Services marketing, Integrating customer focus across the firm*. New York: Copyright McGraw-Hill.

## Apéndice

### Apéndice A. Cuestionario

- Se estableció la encuesta como técnica de recolección de datos, el cuestionario como instrumento, se realizó la revisión bibliográfica de investigaciones desarrolladas con los mismos constructos para recopilar las preguntas del cuestionario.

Encuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN**  
**Y POSGRADO**  
**MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA**

Estimado(a) colaborador

El objetivo de este cuestionario es describir y caracterizar la gestión administrativa de la Unidad Médica de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba. Los datos que se recojan con este instrumento tendrán un fin investigativo en el marco del proyecto de investigación titulado " GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD MÉDICA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOBAMBA DURANTE EL PERIODO 2018-2021. El cuestionario es totalmente anónimo y consta de 11 preguntas. El tiempo que tardará en contestar todos los ítems será máximo 5 minutos, en tal virtud solicito sinceridad en sus respuestas para recoger información viable para el proceso investigativo.

Gracias por su colaboración

Preguntas

**1. Género**

- a) Masculino ( )  
 b) Femenino ( )

**2. Edad**

- a) 20 a 30 ( )  
 b) 31 a 40 ( )  
 c) 41 a 50 ( )  
 d) 51 a 60 ( )  
 e) Más de 60 ( )

**3. ¿Qué cargo ocupa en la Ep-Emapar?**

- a) Administrativo ( )  
b) Operativo ( )

**4. ¿Con qué frecuencia Ud. visita un centro de salud?**

- a) Muy frecuentemente ( )  
b) Frecuentemente ( )  
c) Ni muy frecuente, ni poco frecuente ( )  
d) Poco frecuente ( )  
e) Nada frecuente ( )

**5. ¿Conoce Ud. los servicios que oferta la Unidad Médica?**

- a) Si ( )  
b) No ( )

**6. ¿Cree Ud. que se cumpla con la Programación Operativa Anual (POA) en la Unidad Médica?**

- a) Si ( )  
b) No ( )

**7. En los procesos de la Unidad Médica. ¿Cómo calificaría la coordinación de los siguientes aspectos?**

	ADECUADO	INADECUADO
a) Aspecto técnico	( )	( )
b) Humano	( )	( )
c) Económico	( )	( )

**8. ¿Cree Ud. que le falta capacitación a los profesionales de la Unidad Médica?**

- a) Si ( )  
b) No ( )

**9. ¿Cómo calificaría Ud. el desempeño del personal en la atención que ofrece la Unidad Médica?**

- a) Muy bueno ( )  
b) Bueno ( )

- c) Ni bueno, ni malo ( )
- d) Malo ( )
- e) Muy malo ( )

**10. ¿Según su criterio, la Unidad Médica tiene una infraestructura adecuada para brindar los servicios que oferta?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**11. ¿Según Ud. cómo considera el nivel de satisfacción respecto a los servicios en la Unidad Médica?**

- a) Muy satisfecho ( )
- b) Satisfecho ( )
- c) Ni satisfecho, ni insatisfecho ( )
- d) Insatisfecho ( )
- e) Muy insatisfecho ( )