

Management of administrative functions and their impact on the quality of care for patients with maternal morbidity. Case of Dr. Verdi Cevallos Balda Hospital in Portoviejo

Gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. Caso Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo

Autoras:

Pulido-Vera, María Paola
Universidad Técnica de Manabí
Estudiante de Maestría
Portoviejo – Ecuador



mpulido8400@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0002-1014-3374>

Acosta-Chávez, Delia Alina, Mg. Sc.
Universidad Técnica de Manabí
Docente
Portoviejo – Ecuador



delia.acosta@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0001-8925-7395>

Fechas de recepción: 01-ENE-2024 aceptación: 29-ENE-2024 publicación: 15-MAR-2024



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

Actualmente, los cambios acelerados y vertiginosos que se han venido desarrollando, están llevando al agotamiento del modelo de organizaciones que hasta ahora había sido preferido tanto por tecnócratas del sector público como del sector privado. En ese sentido, el objetivo fue analizar la gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. Caso Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. El enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo con un diseño no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta implementada a través de dos cuestionarios, uno a 111 trabajadores del hospital y otro a 384 usuarios del área materna y neonatal, cada uno contó con 20 preguntas cerradas en escala Likert, ambos instrumentos tuvieron una alta consistencia evidenciado a partir del análisis de fiabilidad obtenido mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados revelaron que un segmento importante de los empleados percibió la gestión administrativa como regular, mientras que una parte significativa la consideró eficiente, indicando que la gestión administrativa en el hospital es percibida como adecuada, pero con margen para mejoras. A partir de la ejecución del Rho de Spearman, se concluye que la correlación moderada de 0,142 entre la gestión administrativa y la calidad de atención indica una asociación positiva entre ambas variables. El estudio sugiere la implementación de medidas para optimizar la gestión administrativa y, en consecuencia, mejorar la atención a pacientes con morbilidad materna en el hospital.

Palabras clave: capacidad; fiabilidad; planificación; control; dirección

Abstract

Currently, the accelerated and vertiginous changes that have been taking place are leading to the exhaustion of the organizational model that until now had been preferred by both public and private sector technocrats. In this sense, the objective was to analyze the management of administrative functions and its impact on the quality of care for patients with maternal morbidity. The case of Dr. Verdi Cevallos Balda Hospital in Portoviejo. The approach was quantitative, descriptive with a non-experimental design. The technique used was the survey implemented through two questionnaires, one to 111 hospital workers and the other to 384 users of the maternal and neonatal area, each one had 20 closed questions on a Likert scale, both instruments had a high consistency evidenced from the reliability analysis obtained through the Cronbach's Alpha coefficient. The results revealed that an important segment of the employees perceived administrative management as regular, while a significant part considered it efficient, indicating that administrative management in the hospital is perceived as adequate, but with room for improvement. From the Spearman's Rho test, it is concluded that the moderate correlation of 0.142 between administrative management and quality of care indicates a positive association between the two variables. The study suggests the implementation of measures to optimize administrative management and, consequently, improve care for patients with maternal morbidity in the hospital.

Key words: capacity; reliability; planning; control; management

Introducción

A nivel global, se ha venido presenciando una transformación en las relaciones entre el funcionamiento del aparato del Estado y la comunidad. Este cambio se debe en gran medida a la situación de transición que enfrenta el órgano estatal debido a las medidas coyunturales concebidas por la emergencia sanitaria. Este período de transición ha marcado un declive gradual en el enfoque en la producción en masa dirigida al consumo masivo. En su lugar, se ha observado un mayor énfasis en las actividades de servicio y en los ingresos generados por diversas actividades financieras.

En la actualidad, la gestión administrativa se enfoca cada vez más en comprender los nuevos valores, normas y formas de interacción de sus miembros. Esto es fundamental para crear programas que permitan alcanzar las metas establecidas. Los gerentes están comenzando a comprender que el cambio por sí solo no es suficiente; la clave radica en los recursos humanos y las habilidades profesionales. La transformación comienza en cada individuo y su contexto, lo que también es esencial para aquellos miembros de la organización que pueden beneficiarse de la experiencia y las habilidades para cambiar la cultura y abordar sus necesidades (Saavedra y Delgado, 2020).

Parada et al. (2016) coinciden con la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) al señalar que la sociedad demanda compromiso y responsabilidad por parte de las organizaciones hospitalarias en la consecución de objetivos socialmente efectivos. La satisfacción del usuario no depende únicamente de la calidad del servicio, sino también de sus preferencias. Un usuario estará satisfecho cuando la atención cumpla o supere sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o el acceso al servicio es limitado, es posible que se conforme con un servicio de calidad relativamente baja.

Marcillo (2020) argumenta que la gestión administrativa en el sistema de salud ecuatoriano requiere un conjunto equilibrado de conocimientos, habilidades y técnicas que preparen adecuadamente a los gestores para abordar los problemas prioritarios y alcanzar las metas establecidas. Ignorar la calidad en la atención, es decir, las características individuales y colectivas de los miembros del personal de salud, es un error que puede obstaculizar mejoras significativas en el funcionamiento de las unidades de salud. La falta de sentido de pertenencia y la presencia de conflictos interpersonales e intergrupales suelen ser factores pasados por alto por los líderes y pueden ser la base de problemas de comunicación e interacción.

Sandoval (2022) destaca la importancia de la colaboración entre los servicios de salud y las organizaciones locales en la ciudad de Lima. La participación adecuada en la planificación y el control no solo está relacionada con la eficiencia, sino también con la responsabilidad en la gestión sanitaria y el control social.

Arteaga y Parra (2020) señalan que, en Manabí, las nuevas tendencias de salud deben centrarse en la calidad del servicio y en la generación de confianza en las unidades de salud. Esto es clave para mantener una organización útil, eficaz y eficiente que aproveche el potencial de las personas, equipos, tecnologías y estrategias, respaldando así las operaciones como un proceso más efectivo en el modelo, junto con una gestión adecuada de los recursos inherentes para lograr resultados positivos, posicionamiento y desarrollo sostenible en el mercado.

Según Coloma et al. (2019), en Ecuador, los administradores de hospitales y profesionales de la salud siempre han tenido como objetivo proporcionar atención médica de calidad en el sector sanitario. Sin embargo, las buenas intenciones no resuelven los desafíos. Dado que se trata de un sistema tan complejo que aborda los retos de la prestación de atención médica, es necesario diseñar programas y estrategias que ofrezcan una atención eficiente, eficaz y efectiva a los pacientes.

Gómez (2021) subraya que todas las unidades de salud en la actualidad han adoptado métodos y estrategias de gestión cada vez más complejos para administrar de manera efectiva los recursos financieros, retener y motivar a los mejores talentos, mejorar la seguridad en la atención al paciente y mantener una cultura de servicio que cumpla con altos estándares de calidad en el sistema de salud de Esmeraldas. Además, las unidades de salud se perciben como redes de información complejas que abarcan no solo datos clínicos, sino también información demográfica, epidemiológica y financiera. Esta información se sigue y registra antes, durante y después del proceso de atención al paciente, proporcionando un apoyo institucional y un seguimiento continuo.

La calidad de los servicios ha disminuido significativamente, ya que no es posible proporcionar una amplia gama de suministros médicos o los tiempos de espera son excesivamente largos. Además, en ocasiones, incluso cuando los servicios disponen de todos los suministros necesarios, pueden no estar disponibles debido a problemas de almacenamiento o a la falta de personal capacitado para entregarlos. Por tanto, es de suma importancia identificar soluciones (Perea y Rojas, 2019).

Matute y Murillo (2021) indican que, en Ecuador, la satisfacción de los usuarios de los hospitales es reducida, principalmente debido a la inadecuada gestión administrativa, la falta de personal especializado y deficiencias en el servicio de diagnóstico las 24 horas, así como al uso ineficaz de equipos médicos y de apoyo. Guadalupe et al. (2019) mencionan que, en el Hospital del IESS del Milagro, la disponibilidad limitada del equipo médico necesario para el diagnóstico adecuado de pacientes con morbilidad sugiere una falta de atención adecuada debido a la ausencia de servicios especializados. La falta de organización también afecta la utilidad de los equipos médicos, la falta de un sistema de clasificación eficiente y la infraestructura inadecuada.

Las debilidades en la ejecución de acciones orientadas a la consecución de los objetivos institucionales afectan negativamente la calidad de la atención al cliente, especialmente en pacientes con morbilidad materna. Esto plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo afecta la gestión de las funciones administrativas a la calidad de la atención al paciente con morbilidad materna en el Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo?

Desde una perspectiva teórica, este estudio se justifica al proporcionar referencias que explican el problema propuesto y la forma de abordarlo efectivamente. Metodológicamente, se utilizarán técnicas como encuestas y cuestionarios, adecuados para abordar el problema planteado. Además, el estudio es factible gracias a los recursos disponibles, como tiempo, presupuesto, fuentes bibliográficas, personal, asesoramiento universitario y permisos institucionales. Este estudio aporta tanto en el diseño de propuestas para mejorar la gestión administrativa como en el fortalecimiento de la calidad de la atención a pacientes, especialmente en el área materna.

También tiene un impacto social positivo al beneficiar a los pacientes y al personal del hospital, y servirá como referencia para otras instituciones y futuras investigaciones relacionadas con el tema.

Estado del arte

La gestión administrativa se define como el conjunto de acciones que los administradores llevan a cabo para desempeñar sus funciones, siguiendo las etapas del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2009). También puede considerarse como un proceso de toma de decisiones que se realiza de acuerdo con principios y métodos administrativos por parte del órgano de dirección, administración y control de una empresa. La gestión administrativa se concibe como un conjunto coordinado de tareas y actividades destinadas a optimizar el uso de los recursos disponibles en la empresa, con el fin de alcanzar objetivos y mejorar resultados, aprovechando al máximo los recursos (Rojas et al., 2019). Además, implica brindar soporte administrativo a los procesos de negocio en las diversas áreas funcionales de una organización para lograr resultados efectivos y obtener ventajas competitivas significativas que permitan mejoras en las áreas administrativas correspondientes.

Cuando se ejecuta adecuadamente, un proceso administrativo abarca una amplia variedad de actividades, como planificación, organización, dirección y control. Estas actividades básicas representan las funciones tradicionales de la Administración. Según Chiavenato (2009), las funciones de la gestión administrativa son las siguientes:

En primer lugar, está la planeación, es la planificación es un proceso administrativo que consiste en especificar los objetivos a alcanzar y determinar las acciones adecuadas para lograrlos. Incluye actividades como el análisis de la situación actual, la previsión del futuro, el establecimiento de metas, la toma de decisiones sobre las actividades de la organización, la elección de estrategias y la asignación de recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la organización. Los planes pueden cubrir tanto períodos largos (cinco años o más) como cortos (días o semanas), y pueden ser generales o específicos. En cada caso, es responsabilidad del gerente recopilar y analizar la información en la que se basa el plan, establecer metas y decidir las acciones que deben llevarse a cabo.

En segundo lugar, está la organización, esta implica identificar los recursos y actividades necesarios para lograr los objetivos de la organización y luego determinar cómo combinarlos en un grupo operativo, es decir, crear una estructura departamental para la empresa. Esto incluye la asignación de responsabilidades desde las estructuras establecidas y las facultades formales asignadas a cada cargo. El resultado de esta función es la creación de una estructura organizativa.

En tercer lugar, está el control, debido a que las funciones administrativas también comprenden la medición y corrección del desempeño individual y organizacional para garantizar el cumplimiento de los planes y objetivos de la empresa. Esto implica evaluar el desempeño en relación con los objetivos y planes, identificar las desviaciones de los estándares y contribuir a corregirlas. El control facilita la implementación del plan, aunque la planificación debe preceder al control. Los planes no se ejecutan por sí mismos; los gerentes dirigen el uso de los recursos y supervisan las actividades para asegurarse de que estén alineadas con el plan.

Por último, se tiene la dirección, siendo la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a los objetivos de la organización y del grupo. Esto incluye dirigir, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son elementos cruciales en las tareas de gestión, ya que los gerentes deben comprender a fondo las relaciones que mantienen con todas las personas con las que trabajan. Los líderes son conscientes del futuro mientras intentan convencer a otros para que se unan a ellos. Estos futuros se derivan de la planificación y organización de actividades. Los gerentes ayudan a sus empleados a dar lo mejor de sí mismos creando el entorno adecuado. El liderazgo incluye la motivación, el enfoque de liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación.

Según Núñez (2019), los recursos en el proceso administrativo comprenden elementos como los Recursos Humanos, que incluyen a todas las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, independientemente de su nivel jerárquico o función. También están los Recursos Materiales, estos son necesarios para llevar a cabo las operaciones básicas de la organización. Asimismo, los Recursos Financieros hacen referencia al capital disponible, ya sea de forma inmediata o mediata, para afrontar situaciones de emergencia. En cierto modo, la eficacia de la organización para alcanzar sus objetivos está definida por estos recursos financieros. Y, los Recursos de Marketing, son los que engloban actividades de investigación y análisis, publicidad y distribución de recursos de acuerdo con las necesidades.

La calidad se refiere a un conjunto de actividades dentro de las funciones comerciales que definen e implementan políticas, objetivos y responsabilidades de calidad a través de la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora en el contexto de un sistema de calidad. La calidad puede relacionarse con varios aspectos de los activos de una organización, como productos, servicios, procesos y sistemas de producción o prestación de servicios. También puede entenderse como una corriente de pensamiento que atraviesa toda la empresa.

Con el tiempo, el concepto de calidad ha evolucionado, lo que ha llevado a cambios en sus funciones, alcance y áreas de control. Hoy en día, la calidad se configura como un modelo de gestión arraigado en las organizaciones líderes. La calidad en la atención al cliente es una actitud o comportamiento que se forma mediante la evaluación a largo plazo del desempeño de los colaboradores o de los recursos que la entidad posee (Vásquez, 2018).

La satisfacción de un cliente o usuario se determina por lo bien que se cumplen sus expectativas en cuanto a la atención que recibe y sus resultados. Esto abarca la satisfacción con la organización, la atención recibida, los profesionales y los servicios de salud. La satisfacción del usuario se refiere a la relación entre los proveedores de servicios y los usuarios, entre los administradores y los proveedores de salud, y entre los equipos de atención de salud y las comunidades (León, 2017).

La satisfacción se percibe como el resultado de expectativas negativas o positivas. Además, la mayor insatisfacción se asocia a personas con altas expectativas y bajo compromiso. Un usuario es cualquier persona que haya buscado atención médica por enfermedad o se haya enterado de un caso médico y que haya sido evaluado después de una hospitalización o tratamiento en el hogar (Teves y Cáceres, 2018). La satisfacción del usuario, al igual que la satisfacción del cliente, abarca diversas disciplinas y métodos. Las relaciones interpersonales sólidas contribuyen a la eficacia de las consultas de salud y fomentan buenas relaciones en general con

los pacientes. Estas relaciones se basan en la confianza, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y la empatía.

Material y métodos

La investigación propuesta adoptó un enfoque cuantitativo por permitir recopilar, codificar, tabular y analizar datos que llevaron a obtener conclusiones sólidas (Cárdenas, 2018). Dado que los objetivos se relacionan con variables medibles y buscan respuestas numéricas, este enfoque fue apropiado, ya que emplea herramientas de medición y modelos estadísticos. El estudio se clasifica como descriptivo, ya que su propósito fue diagnosticar y explicar la situación de un fenómeno específico, en este caso, la gestión administrativa y la calidad de la atención a pacientes con morbilidad materna (Hernández, 2018). La investigación descriptiva ayudó a analizar la información recopilada en relación con el tema mediante criterios predefinidos.

La investigación se ajustó a un diseño no experimental, ya que no implicó la manipulación deliberada de las variables (Arias, 2021). Además, se llevó a cabo un estudio de campo que incluyó observar y registrar las características más relevantes en el entorno donde ocurrían los hechos. La población de estudio estuvo compuesta por 156 individuos que trabajan en diferentes departamentos del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda y que prestan servicios en el área materna, y se distribuyeron en tres categorías, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Población de estudio

Estructura	Cantidad
Área administrativa	100
Materno	29
Neonatal	27
Total	156

Fuente: Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda (2023)

Se aplicó un muestreo probabilístico estratificado que arrojó una muestra representativa de 111 trabajadores de diferentes departamentos del hospital. Esta muestra se distribuyó de la siguiente manera: 71 del área administrativa, 21 del área materna y 19 del área neonatal (Tabla 2).

Tabla 2

Muestra del estudio

Estructura	Cantidad
Área administrativa	71
Materno	21
Neonatal	19
Total	111

Fuente: Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda (2023)

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó el método analítico-sintético, empleado en el enfoque teórico del tema y en la preparación de las variables para su uso en la síntesis de criterios teóricos y metodológicos, así como en el procesamiento y análisis de los resultados. Además, se aplicó el método deductivo en el análisis de las respuestas de los encuestados y en el desarrollo de la discusión y las conclusiones. Se emplearon dos técnicas principales para la recopilación de datos: la encuesta y la observación directa. La encuesta consistió en una serie de preguntas destinadas a obtener información de los participantes de manera eficiente. La observación directa permitió a la investigadora participar en el entorno donde ocurrían los hechos.

se emplearon dos cuestionarios diseñados específicamente para abordar las variables de interés. El primer cuestionario se aplicó a un grupo de 111 trabajadores pertenecientes al Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda, centrándose en la variable de gestión administrativa. Este cuestionario constaba de preguntas cerradas basadas en una escala de Likert, lo que permitió recopilar percepciones y opiniones detalladas de los empleados sobre aspectos relacionados con la gestión administrativa. El segundo cuestionario se orientó hacia los usuarios relacionados con la morbilidad materna en el hospital. También contenía preguntas cerradas respaldadas por una escala de Likert y se enfocaba en evaluar la calidad de atención percibida por los usuarios. Ambos cuestionarios fueron fundamentales para recopilar datos cuantitativos que posteriormente se analizaron e interpretaron en la investigación.

Para evaluar la confiabilidad de los dos cuestionarios empleados, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, que permitió evaluar la consistencia interna de las preguntas, obteniéndose un alto valor de confiabilidad en ambos casos, lo que indicó que las preguntas propuestas en ambos instrumentos eran coherentes y consistentes en la medición de las variables de gestión administrativa y calidad de atención.

Se utilizaron medidas de tendencia central y el coeficiente de correlación de Spearman para analizar y presentar los datos recopilados de manera más precisa. Para analizar la distribución de los datos y proporcionar una descripción resumida de las respuestas de los participantes, se calculó la media para obtener el valor promedio que representaba la tendencia central de las respuestas para cada grupo de preguntas. El coeficiente de correlación de Spearman se aplicó para determinar la existencia y la fuerza de la correlación entre las dos variables: la gestión administrativa y la calidad de atención a pacientes con morbilidad materna. Este análisis ayudó a identificar si existían relaciones significativas entre ellas y proporcionó una comprensión más profunda de cómo la gestión administrativa afecta la calidad de atención.

Para llevar a cabo la tabulación y procesamiento de los resultados obtenidos en esta investigación, se emplearon dos herramientas fundamentales: Microsoft Excel y el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Inicialmente, los datos recopilados de los cuestionarios fueron ingresados y organizados en hojas de cálculo de Microsoft Excel, lo que permitió una primera exploración de la información y la creación de tablas descriptivas. Posteriormente, se exportaron los datos al software SPSS, donde se realizaron análisis estadísticos más avanzados, como el cálculo de medidas de tendencia central y el análisis de correlación de Spearman. Esta combinación de herramientas proporcionó una

perspectiva completa de los resultados y facilitó la generación de conclusiones significativas basadas en análisis estadísticos rigurosos.

Resultados

En esta sección, se presentan de manera detallada los hallazgos obtenidos a partir de la investigación realizada en el Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. Los datos recopilados a través de cuestionarios aplicados a 111 trabajadores del hospital y usuarios de morbilidad materna, respaldados por una metodología rigurosa, proporcionan una visión profunda de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de atención a los pacientes. Los resultados ofrecen una comprensión significativa de las variables estudiadas y permiten identificar tendencias, patrones y correlaciones clave, lo que contribuyó al enriquecimiento del conocimiento en el campo de la gestión de la salud y la mejora de la atención a pacientes con morbilidad materna. A continuación, se presentan los resultados más relevantes que surgieron de este estudio.

Tabla 3

Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

En la tabla 3 se presenta el procesamiento de casos relacionados con la variable de estudio a partir de una prueba piloto que incluyó un total de 10 casos, y se consideraron válidos para el análisis, lo que significa que no se excluyó ninguno durante el proceso de recolección y limpieza de datos. Este hallazgo es importante ya que demuestra la integridad de la muestra y la calidad de los datos recopilados para el estudio.

Tabla 4

Resultados de la estadística de fiabilidad de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	20

En la tabla 4, se aprecian los resultados del análisis de fiabilidad utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable gestión administrativa. El valor calculado fue de 0,810, el resultado es significativo, ya que indica una buena consistencia interna de los elementos en la variable dándole un rango muy alto, para sugerir una alta consistencia en las respuestas de los elementos evaluados.

Tabla 5

Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

En la tabla 5 se presentaron 10 casos que fueron los incluidos para la prueba piloto del instrumento, donde todos se consideraron válidos. Los resultados demostraron la integridad de la muestra y la calidad de los datos recopilados, además, la falta de casos excluidos sugiere que no hubo problemas graves de datos atípicos o faltantes que pudieran afectar la validez del instrumento.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la variable calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	20

Los resultados de la tabla 6 muestran el análisis de fiabilidad obtenido mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable calidad de atención, con un valor de 0,848, apreciándose como positivo, ya que indica una excelente consistencia interna entre los elementos que conformaron la variable. Se evidenció que las preguntas midieron de manera coherente y confiable el constructo que se busca evaluar.

Tabla 7

Variable Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	10,8	10,8	10,8
	Regular	54	48,6	48,6	59,5
	Eficiente	45	40,5	40,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

En los resultados de la tabla 7 se apreció que un 10,8% de los empleados califica la gestión administrativa como deficiente, lo que supone que un segmento pequeño del personal percibe problemas o insuficiencias en la gestión administrativa del hospital en el contexto de la morbilidad materna. Por otro lado, la mayoría (48,6%), opto por la opción regular, este grupo

no nota deficiencias graves en la gestión, pero consideran que hay margen para una mayor eficiencia en esta área. El 40,5% evaluó la gestión administrativa como eficiente, demostrando que una parte considerable del personal cree que la gestión es adecuada.

Estos hallazgos son relevantes desde una perspectiva científica, ya que proporcionan una visión cuantitativa de la percepción de los empleados sobre la gestión administrativa en el hospital. Estas percepciones pueden ser fundamentales para comprender cómo la gestión administrativa puede influir en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. En el contexto de la administración, se evidencia que puede existir la necesidad de una comunicación más efectiva entre la administración y el personal para abordar las inquietudes y promover un ambiente de trabajo más colaborativo.

Tabla 8

Dimensiones de la variable Gestión Administrativa

	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	20	18,0	15	13,5	20	18,1	17	15,3
Regular	46	41,4	47	42,3	51	45,9	53	47,7
Eficiente	45	40,5	49	44,1	40	36,0	41	36,9
Total	111	100,0	111	100,0	111	100,0	111	100,0

La tabla 8 reunió las cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa, permitiendo una evaluación más detallada de la percepción de los empleados sobre aspectos clave de la gestión en el hospital. Se apreció una distribución uniforme, lo que indicó que los empleados no perciben claramente una dimensión específica como problemática o altamente eficiente en comparación con las demás. Este equilibrio sugiere que la gestión administrativa del hospital puede ser percibida de manera generalizada, sin un énfasis significativo en alguna dimensión en particular. Respecto a la categoría regular, tuvo la mayor proporción de respuestas, erigiéndola como aceptable pero no sobresaliente. La dimensión control, se posicionó en el nivel más bajo, posicionándola como un área específica donde se pueden concentrar esfuerzos para mejorar la óptica de los empleados y, por ende, la gestión administrativa en el hospital.

Tabla 9

Variable Calidad de Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	8,3	8,3	8,3
	Regular	210	54,7	54,7	63,0
	Eficiente	142	37,0	37,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

La tabla 9 presentó los resultados del instrumento aplicado a 384 usuarios del hospital relacionado con la variable calidad de atención. Se evidenció una percepción mayoritariamente regular, ya que el hecho de que la mayoría de los beneficiarios califique la calidad de atención en este rango (54,7%) resalta la importancia de la gestión de la calidad, no obstante, se aprecia que se pueden mejorar los procesos relacionados con la atención al paciente. Un 37% de los beneficiarios consideró la calidad de atención como eficiente, lo que destacó su relevancia en la prestación de servicios, siendo aplicable en la gestión de operaciones y procesos en el sector de la salud, donde la optimización de recursos y la satisfacción del cliente son aspectos fundamentales que los profesionales de administración deben abordar.

Aunque representa un porcentaje menor (8,3%), el hecho de que algunos beneficiarios calificaran la calidad de atención como deficiente, resaltó la importancia de la detección y resolución de problemas en la gestión de la calidad, sin embargo, desde el área administrativa como disciplina, se pueden aplicar herramientas de gestión de calidad para identificar y abordar deficiencias en los procesos y procedimientos de atención al paciente. Otro aspecto que se destacó fue la diversidad de las respuestas.

Tabla 10

Dimensiones de la variable Calidad de Atención

	Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Empatía		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	28	7,3	72	18,8	45	11,7	29	7,5
Regular	173	45,1	155	40,4	163	42,2	180	46,9
Eficiente	183	47,7	157	40,8	176	45,8	175	45,6
Total	384	100,0	384	100,0	384	100,0	384	100,0

En la tabla 10 se presentaron los resultados de las dimensiones de la variable calidad de atención, donde se apreció un equilibrio ya que las respuestas se distribuyeron equitativamente entre las tres categorías propuestas. A pesar de la distribución equitativa, se evidenció que las dimensiones fiabilidad y seguridad obtuvieron la mayor cantidad de respuestas en la categoría eficiente, resaltando la relevancia que los beneficiarios dan a estos elementos relacionados con la atención médica, así como a la seguridad de los procedimientos. La dimensión evidenció la menor cantidad de respuestas en la categoría deficiente, ubicándola como un área donde se puede mejorar la calidad de atención percibida por los beneficiarios. El equilibrio en la percepción de calidad en todas las dimensiones refleja la necesidad de una gestión de calidad integral en el área estudiada del hospital.

Discusión

En la sección de discusión, se analizan y contextualizan los resultados obtenidos en este estudio, centrándose en la gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención a pacientes con morbilidad materna en el Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. Esta etapa crucial de la investigación permite profundizar en la interpretación de los datos, identificar patrones emergentes y relacionarlos con la literatura científica existente. Además, se examinan las implicaciones de los resultados para la toma de decisiones en la gestión hospitalaria y se proponen posibles estrategias de mejora que podrían contribuir a optimizar la gestión en la atención a pacientes con morbilidad materna en el entorno hospitalario. La discusión busca ayudar a resolver la situación sobre los factores críticos que afectan la calidad de atención y proporciona un marco para la reflexión sobre las prácticas actuales y futuras en el hospital objeto de estudio.

La presente investigación proporciona una visión profunda de la gestión administrativa y su relación con la calidad de atención a los pacientes con morbilidad materna en el Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. Los resultados obtenidos a través de cuestionarios aplicados a 111 trabajadores del hospital y usuarios ofrecen valiosos aportes al campo de la gestión de la salud y la mejora de la atención médica. A continuación, se discuten los hallazgos más relevantes y su implicación en el contexto de la gestión hospitalaria y la administración de empresas.

La prueba piloto del instrumento contó con una muestra de 10 casos, todos considerados válidos (Tabla 3). Este resultado demuestra la integridad de la muestra y la calidad de los datos recopilados. La falta de casos excluidos sugiere que no hubo problemas graves de datos atípicos o faltantes que pudieran afectar la validez del instrumento. El análisis de fiabilidad utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,810 para la variable de gestión administrativa (Tabla 4). Este valor, que indica una alta consistencia interna entre los elementos evaluados, sugiere que las preguntas midieron de manera coherente y confiable el constructo que se busca evaluar. Esto es fundamental en el contexto de la gestión hospitalaria, ya que una administración eficaz es esencial para garantizar una atención médica de calidad.

Los resultados de la tabla 5 indican que los 10 casos incluidos en la prueba piloto fueron considerados válidos. Esta integridad de la muestra es crucial para la validez y confiabilidad de los resultados del estudio y demuestra una metodología de recolección de datos sólida. El análisis de fiabilidad para la variable calidad de atención arrojó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,848, lo que indica una excelente consistencia interna entre los elementos que conforman esta variable (Tabla 6). Esto sugiere que las preguntas relacionadas con la calidad de atención midieron de manera confiable el constructo que se busca evaluar. La alta calidad de atención es fundamental para la satisfacción de los pacientes y la reputación del hospital.

Respecto a la variable gestión administrativa, se observó que un segmento pequeño de los empleados (10,8%) califica la gestión administrativa como deficiente, mientras que la mayoría (48,6%) la califica como regular y un porcentaje significativo (40,5%) la considera eficiente (Tabla 7). La predominancia de respuestas en la categoría regular sugiere que existe margen para mejorar la eficiencia en esta área. En el contexto de la administración de empresas, esto

subraya la necesidad de una comunicación efectiva entre la administración y el personal para abordar inquietudes y promover un ambiente de trabajo más colaborativo.

En el análisis hecho a las dimensiones de la variable gestión administrativa para cuatro dimensiones (Tabla 8), se observó una distribución uniforme en las respuestas, lo que indica que los empleados no perciben claramente una dimensión específica como problemática o altamente eficiente en comparación con las demás. Este equilibrio sugiere que la gestión administrativa del hospital es percibida de manera generalizada, sin un énfasis significativo en alguna dimensión en particular.

Respecto a la variable calidad de atención, se apreció que la mayoría de los beneficiarios (54,7%) calificó como regular, destacando la importancia que está también tiene en el sector de la salud. Sin embargo, un segmento considerable (37%) la consideró eficiente, lo que resaltó la importancia de la eficiencia en la prestación de servicios de salud (Tabla 9). En cuanto a las dimensiones de la variable calidad de atención, se pudo evidenciar un equilibrio en la percepción de calidad en todas las dimensiones evaluadas (Tabla 10). A pesar de esta distribución equitativa, las dimensiones de fiabilidad y seguridad obtuvieron la mayor cantidad de respuestas en la categoría eficiente, lo que destaca la importancia de la consistencia y la seguridad en la atención médica. La dimensión empatía mostró la menor cantidad de respuestas en la categoría eficiente, siendo una posible área donde los directores del hospital pueden centrarse en mejorar, lo que se traduciría en mejor atención para los pacientes y usuarios.

La aplicación del coeficiente Rho de Spearman arrojó una correlación moderada (0,142) pero positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de atención (Tabla 10), en concordancia con Cerezo (2019) se afirmó que toda gestión en el marco de un proceso administrativo constituye una amalgama de operaciones interconectadas con el fin de alcanzar los objetivos de una organización. Este proceso implica cumplir con parámetros vinculados a la planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Para Sedano (2023), una correlación positiva baja entre la gestión administrativa y la calidad de atención evidencia deficiencias en diferentes áreas, particularmente en la dimensión de planeación y organización, caracterizado por la insuficiencia de personal para cumplir con las labores de atención, la falta de iniciativas significativas en campañas de salud, y la presencia de una organización regular al momento de desarrollar las gestiones administrativas. En ese orden de ideas, Chichipe (2023) obtuvo una correlación moderada y positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de atención; e indicó que la prestación de servicios de atención en diversas entidades conlleva la organización, el fundamento y, en última instancia, los resultados de las atenciones a los pacientes dentro del establecimiento, en otras palabras, la calidad implica múltiples aspectos en el proceso de atención al usuario. Este último será quien participe en la evaluación del nivel de calidad ofrecido por diferentes establecimientos o instituciones de salud, ya sean públicos o privados.

En general, la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención en el área materna, es significativa en varios aspectos. La eficacia de la gestión administrativa no solo repercute en la eficiencia operativa general del hospital, sino que también desempeña un papel crítico en la calidad de atención brindada a las pacientes en situaciones de morbilidad materna. El enfoque específico en la gestión de funciones administrativa, resalta la necesidad de una

administración eficiente para mejorar la calidad de los servicios destinados a este grupo particular de pacientes. Mediante la comprensión y optimización de la gestión administrativa, se puede lograr mejoras palpables en la atención materna, fortaleciendo así el compromiso del hospital con la calidad y la seguridad de sus servicios médicos.

Conclusiones

En el marco de este estudio, se ha logrado describir la gestión de las funciones administrativas en el Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. La correlación moderada de 0,142 entre la gestión administrativa y la calidad de atención indica una asociación positiva entre ambas variables. Esto supone que mejoras en la gestión administrativa podrían estar relacionadas con un incremento en la calidad de atención en este contexto hospitalario específico.

Los resultados revelan que un segmento importante de los empleados percibe la gestión administrativa como "regular," mientras que una parte significativa la considera "eficiente." Esto sugiere que, en general, la gestión administrativa en el hospital es percibida como adecuada, pero con margen para mejoras. Es importante destacar que el equilibrio en la percepción de las dimensiones de la gestión administrativa resalta la necesidad de abordar de manera integral aspectos como la planificación, organización, dirección y control para optimizar la gestión administrativa.

La caracterización de la calidad de atención a pacientes con morbilidad materna revela que la mayoría de los beneficiarios califica la calidad de atención como "regular," lo que resalta la importancia de la gestión de la calidad en el sector de la salud. Aunque un porcentaje considerable la considera "eficiente," el hecho de que algunos beneficiarios la califiquen como "deficiente" subraya la necesidad de detectar y abordar problemas en la gestión de la calidad. Las dimensiones de "fiabilidad" y "seguridad" se destacan como elementos cruciales para la calidad de atención percibida.

Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre la gestión de las funciones administrativas y la calidad de atención a pacientes con morbilidad materna. La percepción de eficiencia en la gestión administrativa se asocia positivamente con una mayor percepción de calidad en la atención al paciente. Esto subraya la importancia de una gestión administrativa eficaz para garantizar una atención médica de calidad y sugiere que la mejora de la gestión administrativa puede tener un impacto positivo en la calidad de atención a pacientes con morbilidad materna.

Los resultados obtenidos indican que la percepción de los empleados sobre la gestión administrativa es variada, con un segmento considerando que es "regular" y una parte significativa calificándola como "eficiente." Este estudio ha confirmado de manera concluyente que existe una incidencia significativa de la gestión de las funciones administrativas en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna.

La caracterización de la calidad de atención revela que la mayoría de los beneficiarios la califica como "regular," destacando la relevancia de la gestión de la calidad en el sector de la salud. Aunque un porcentaje considerable la considera "eficiente," la presencia de respuestas que la

califican como "deficiente" subraya la necesidad de abordar deficiencias en la gestión de la calidad.

Referencias bibliográficas

- Aliaga, S., y Alcas N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1821>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arteaga, R. y Parra, C. (2020). Acreditación hospitalaria y satisfacción de usuarios pilares de la gestión de calidad en hospitales públicos en Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5-1), 60-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898199>
- Badillo, J. (2018). *Análisis cualitativo de las rutas de atención integral en salud materno perinatal*. [Tesis de Maestría, Universidad El Bosque]. <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/1975>
- Bonatti, P. (2019). La meta decisiones y la teoría de la racionalidad instrumental mínima. *Ciencias Administrativas*, (13), 69-87. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511656802005/html/>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. Trandes. <https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407>
- Cerezo, J. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39365>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill. <https://acortar.link/vRaYyc>
- Chichipe, K. (2023). *Gestión administrativa y calidad de atención en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119535>
- Coloma, S., Fajardo, L. y Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 59(1), 9-14. <https://acortar.link/ZY03wv>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Curso Taller*. <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
- De Bortoli, S., Ortiz, J., Brandt, A., Binfa, L., y Menezes, F. (2019). Capacitación de recursos humanos en salud materna en Bolivia, Colombia, Ecuador, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua y Perú: descripción de la experiencia. *Investigación en Enfermería: Imagen*

- de la Lama, P., de la Lama, M. y de la Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/html/>
- Flores, C. (2022). *Gestión Administrativa y Cumplimiento de Indicadores Maternos Sanitarios en el Hospital II-E Bellavista, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100250>
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G. y Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>
- Guevara, G.; Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernández, J. (2018). Tipos de Investigación. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 5(9). <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/2885>
- López, A. (2017). Métodos y técnicas de investigación. *DÍKE* 21. (21). <http://www.apps.buap.mx/ojs3/index.php/dike/article/view/397/399>
- Marcillo, G. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49061>
- Matute, B. y Murillo, D. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12). <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967008/576868967008.pdf>
- Parada, M., Romero, M. y Moraga, F. (2016). Educación médica para la atención primaria de salud: visión de los docentes y estudiantes. *Revista Médica de Chile*, 144(8), 1059-1066. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872016000800014
- Paz, K. (2021). *Clima laboral y calidad de atención del servicio del personal maternoneonatal en el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79908>

- Perea, L. y Rojas, I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36). [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086013/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086013/)
- Quesada, A. y Medina, A. (2020). Métodos teóricos de investigación: análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracto -concreto e histórico-lógico. *Monografías 2020*. <https://acortar.link/XLCyDf>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1). <https://acortar.link/Y3w50Q>
- Rojas, N., y Madero, S. (2018). La responsabilidad social corporativa: contexto histórico y relación con las teorías administrativas. *Conciencia Tecnológica*, (55). <https://www.redalyc.org/journal/944/94455712001/94455712001.pdf>
- Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Sandoval, J. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Salud en un Hospital, Lima 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103795>
- Sedano, J. (2023). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de atención al usuario en el área de Admisión Central del Hospital Santa Rosa II-2 – Piura – 2022*. [Trabajo de grado, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4831>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana Investigación Biomédica*, 38(2), 153-169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-03002019000200153&script=sci_arttext
- Suquillo, A. (2023). *Calidad de atención materna neonatal y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Sangolquí*. [Tesis de Maestría]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11142>
- Terán, J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo A IESS. Cotacachi*. [Tesis de Maestría, Universidad del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10345>
- Teves, N., y Cáceres, M. (2018). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al centro materno infantil Chorrillos II Dirección de Salud Lima Sur Junio 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14470>
- Vela, J. (2020). Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del hospital amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80). <https://pdfs.semanticscholar.org/836c/d8d6082368e11383f17bcc95fb4d3cd1453f.pdf>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

Anexos

Anexo 1

Cuestionario aplicado a los empleados del Hospital Verdi Cevallos Balda

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRÍA CON TRAYECTORÍA PROFESIONAL
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Estimado (a):

El presente instrumento tiene como objetivo recopilar información que será utilizada como insumo para llevar a cabo la investigación titulada "**Gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. Caso Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del Cantón Portoviejo**". Dicha investigación forma parte de los requisitos para la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas. La información recopilada será tratada de manera confidencial y se utilizará exclusivamente para el desarrollo de este estudio, siendo revisada únicamente por los responsables de la investigación. Su participación en este estudio es completamente voluntaria, y agradecemos de antemano su colaboración.

Atentamente,

Pulido Vera María Paola

Instrucciones

En este cuestionario, se presentan una serie de preguntas relacionadas con la calidad de atención del área materno y neonatal del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda. Cada pregunta cuenta con cinco posibles alternativas de respuesta que debe seleccionar. Por favor, responda marcando con una "X" la alternativa que considere adecuada, siguiendo estos criterios:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- Responda con sinceridad.
- No es necesario firmar ni colocar su nombre para garantizar el anonimato.
- Por favor, conteste todas las preguntas.
- En caso de tener alguna duda, no dude en consultar al encuestador.

Criterio: Siempre (S); Frecuentemente (F); A Veces (AV); Rara Vez (RV); Nunca (N)

Nº	ÍTEMS	CRITERIO				
		S	F	AV	RV	N
1	Las políticas de gestión administrativa son claras y están comunicadas eficazmente.					
2	Me siento satisfecho(a) con las condiciones de trabajo en mi área.					
3	¿Crees que la planificación actual en tu área es adecuada para alcanzar los objetivos establecidos?					
4	Se promueve la participación de los empleados en la toma de decisiones relacionadas con la gestión administrativa.					
5	¿Sientes que las políticas de gestión administrativa contribuyen a un ambiente de trabajo positivo?					
6	En mi área, las funciones y responsabilidades están claramente definidas.					
7	¿Consideras que la organización actual facilita el desempeño efectivo de tus funciones?					
8	La estructura organizativa permite una comunicación eficiente entre los departamentos.					
9	Se promueve la colaboración y coordinación entre las diferentes áreas de trabajo.					
10	¿Sientes que las funciones y responsabilidades están alineadas con los objetivos de la organización?					
11	Los procesos de trabajo en mi área son eficientes y están bien definidos.					
12	El liderazgo en mi área es efectivo y motiva a los empleados.					
13	¿Sientes que hay una comunicación abierta y efectiva por parte de los líderes?					
14	Los líderes de mi área son receptivos a las sugerencias y opiniones de los empleados.					
15	¿Crees que el liderazgo en tu área promueve un ambiente de trabajo colaborativo?					
16	En mi área, se mide regularmente la eficacia de los procesos administrativos.					
17	¿Sientes que se cumple adecuadamente con los estándares de gestión administrativa?					
18	Los resultados de la gestión administrativa se evalúan de manera objetiva.					
19	Las desviaciones de los estándares se identifican y corrigen de manera oportuna.					
20	¿Crees que la gestión administrativa contribuye a la mejora continua en el hospital?					

Anexo 2

Cuestionario aplicado a los usuarios del Hospital Verdi Cevallos Balda

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRÍA CON TRAYECTORÍA PROFESIONAL
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Estimado (a):

El presente instrumento tiene como objetivo recopilar información que será utilizada como insumo para llevar a cabo la investigación titulada "**Gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. Caso Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del Cantón Portoviejo**". Dicha investigación forma parte de los requisitos para la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas. La información recopilada será tratada de manera confidencial y se utilizará exclusivamente para el desarrollo de este estudio, siendo revisada únicamente por los responsables de la investigación. Su participación en este estudio es completamente voluntaria, y agradecemos de antemano su colaboración.

Atentamente,

Pulido Vera María Paola

Instrucciones

En este cuestionario, se presentan una serie de preguntas relacionadas con la calidad de atención del área materno y neonatal del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda. Cada pregunta cuenta con cinco posibles alternativas de respuesta que debe seleccionar. Por favor, responda marcando con una "X" la alternativa que considere adecuada, siguiendo estos criterios:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- Responda con sinceridad.
- No es necesario firmar ni colocar su nombre para garantizar el anonimato.
- Por favor, conteste todas las preguntas.
- En caso de tener alguna duda, no dude en consultar al encuestador.

Criterio: Siempre (S); Frecuentemente (F); A Veces (AV); Rara Vez (RV); Nunca (N)

N°	ÍTEMS	CRITERIO				
		S	F	AV	RV	N
1	La atención médica se brinda de manera rápida cuando es necesario.					
2	Puedo acceder fácilmente a los servicios médicos cuando los necesito.					
3	La atención médica se brinda en un tiempo razonable.					
4	Si tengo una emergencia, puedo obtener ayuda médica rápidamente.					
5	El personal médico responde eficazmente a mis necesidades médicas.					
6	Las citas médicas se cumplen en el horario programado.					
7	El personal médico cumple con los compromisos y promesas que realiza.					
8	Siento que puedo confiar en el diagnóstico y tratamiento proporcionado.					
9	La calidad de la atención médica es consistente en cada visita.					
10	Recibo el tratamiento y la atención que se acordó previamente.					
11	El personal de salud me escucha activamente y presta atención a mis preocupaciones.					
12	La comunicación con el personal médico es clara y comprensible.					
13	El personal de salud muestra sensibilidad hacia mis emociones y necesidades.					
14	Recibo un trato amable y humano por parte del personal médico.					
15	Siento que la atención es personalizada y se adapta a mis necesidades.					
16	Se protege adecuadamente mi privacidad y confidencialidad médica.					
17	Me informan sobre los riesgos y efectos secundarios de los tratamientos.					
18	Siento que están tomando medidas para evitar errores médicos y accidentes.					
19	Las instalaciones del hospital se mantienen limpias y seguras.					
20	El personal médico me proporciona información clara sobre mi tratamiento y opciones.					