UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES DE INVESTIGACIÓN

TEMA

Gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa.

AUTOR:

Andrés Javier Ayón Ponce

TUTOR:

Eco. Erick Geovanny Salazar Ponce, PhD

JIPIJAPA - MANABÍ – ECUADOR

2023

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

Creada el 7 de Febrero del año 2001, según Registro Oficial No. 261
ÓRGANO COLEGIADO ACADÉMICO SUPERIOR

AUTORIZACIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL UNESUM

El que suscribe, Andrés Javier Ayón Ponce en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado: "Gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa", otorga a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción y distribución pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Se autoriza a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

El autor como titular de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta autorización, se cede a la Universidad Estatal del Sur de Manabí el derecho exclusivo de archivar y publicar para ser consultado y citado por terceros, la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se le haga para obtener beneficio económico.

Jipijapa, 9 de noviembre de 2023

Firma

Andrés Ayón Ponce
.....
Andrés Javier Ayón Ponce

C. I. 1310969082

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación **"Gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa"** presentado por **Andrés Javier Ayón Ponce**, para optar por el título magíster en Administración Pública.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Jipijapa, 31 de agosto del 2023

Econ. Erick Salazar Ponce, PhD

Tutor

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ
INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: **"Gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa"**, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Ec. Diana Marcillo Parrales, PhD
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Ing. Karina Santistevan Villacreses, PhD
SECRETARIA DEL TRIBUNAL

Lic. Dewis Álvarez Pincay, Mg
VOCAL DEL TRIBUNAL

Jipijapa, 09 noviembre del 2023

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: "Gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa", contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Jipijapa, noviembre 9 de 2023

.....
Ec. Diana Marcillo Parrales, PhD
PRESIDENTAL DEL TRIBUNAL
Cédula: 1305102673

Jipijapa, noviembre del 2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, quien ha sido mi guía, fortaleza y su manto de amor y protección han estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres, César Ayón Villao y María Ponce González, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, son y siempre serán mi motor, sin duda mi mayor inspiración, sin ellos, nada de esto sería posible; los amo.

A mis hermanos César José y José Antonio, mi sobrino César Jeanpierre y mi cuñada Jennifer por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas. Familia los amo por siempre.

Andrés Javier Ayón Ponce

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena mi vida y la de toda mi familia.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, a mis docentes, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día de manera profesional y personal, a mi tutor Eco. Erick Geovanny Salazar Ponce quien me ha sabido guiar durante todo este proceso formativo gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Mi profundo agradecimiento a las autoridades, personal administrativo, médico y a los clientes que hacen el Hospital Jipijapa, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento que permitió el desarrollo de este trabajo.

Andrés Javier Ayón Ponce

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR III

APROBACIÓN TRIBUNAL IV

DEDICATORIA VI

AGRADECIMIENTO VII

ÍNDICE DE CONTENIDO VIII

ÍNDICE DE TABLAS IX

ÍNDICE DE GRÁFICOS X

RESUMEN XI

ABSTRACT XII

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 10

CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO 26

CAPÍTULO III. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN 46

CAPÍTULO IV. APLICACIÓN O VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA 54

CONCLUSIONES GENERALES 63

RECOMENDACIONES 64

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 65

ANEXOS 67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Solicitar el servicio de estomatología 32
Tabla 2 Modelo de atención que brinda el área de Estomatología del Hospital Jipijapa 33
Tabla 3 Modelo de atención que brinda el área de Estomatología 34
Tabla 4 Servicios que ofrece el área de Estomatología 35
Tabla 5 Rapidez en los Servicios que ofrece el área de Estomatología 36
Tabla 6 Satisfacción con los servicios que ofrece el área de Estomatología 37
Tabla 7 Calidad de los servicios que oferta el área de Estomatología 38
Tabla 8 Adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los clientes 39
Tabla 9 Disponibilidad de medicamentos necesarios para la atención estomatológica 40
Tabla 10 Atención eficiente en la consulta odontológica 41
Tabla 11 Predisposición por parte del profesional de salud 42
Tabla 12 Horario de atención a los clientes 43
Tabla 13 Volumen de clientes que se atiende en el área de Estomatología 44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Solicitar el servicio de estomatología 32
Figura 2 Modelo de atención que brinda el área de Estomatología del Hospital Jipijapa 33
Figura 3 Modelo de atención que brinda el área de Estomatología.....34
Figura 4 Servicios que ofrece el área de Estomatología 35
Figura 5 Rapidez en los Servicios que ofrece el área de Estomatología.....36
Figura 6 Satisfacción con los servicios que ofrece el área de Estomatología 37
Figura 7 Calidad de los servicios que oferta el área de Estomatología.....38
Figura 8 Adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los clientes 39
Figura 9 Disponibilidad de instrumental necesarios para la atención estomatológica 40
Figura 10 Atención eficiente en la consulta odontológica 41
Figura 11 Predisposición por parte del profesional de salud.....42
Figura 12 Horario de atención a los clientes 43
Figura 13 Volumen de clientes que se atiende en el área de Estomatología.....44

RESUMEN

El presente estudio expone que en la actualidad dentro del área de estomatología del Hospital de Jipijapa, existe una deficiente gestión administrativa, desorganización y falta de una gestión acorde para direccionar a los clientes a los servicios correspondientes, sin que exista desorden o aglomeración de los mismos. Por esta razón, el objetivo general consiste en determinar la gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa. La metodología aplicada tiene un enfoque mixto, recopila, analiza e integra la información de manera cualitativa y cuantitativa, con un tipo de investigación descriptiva, bibliográfica y de campo, se aplicaron los métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo, estadístico-matemático, con el uso de la técnica de la encuesta aplicada a clientes y la entrevista aplicada al personal del área de estomatología del Hospital Jipijapa. Los resultados se encuentran ordenados mediante tablas y gráficos para una mejor interpretación, por lo cual se observó que los clientes dentro del área de estomatología no están satisfechos con la atención que se brinda, debido a que la gestión administrativa presenta deficiencias, limitando al personal en sus actividades, desconociendo las necesidades y prioridades que buscan los clientes al momento de agendar una cita médica. Se concluye, que la propuesta de gestión mejorará la fluidez con la que se realizan las acciones dentro del área de estomatología y estas deben ser implementados de forma progresiva y constante para poder mejorar la calidad de atención de los clientes.

Palabras clave: calidad del servicio, estomatología, gestión administrativa, atención, centro de salud.

ABSTRACT

The present study shows that currently within the stomatology area of the Jipijapa Hospital, there is poor administrative management, disorganization and lack of appropriate management to direct clients to the corresponding services, without disorder or crowding of them. For this reason, the general objective is to determine the administrative management and quality of customer service in the stomatology area of the Jipijapa hospital. The applied methodology has a mixed approach, collects, analyzes and integrates the information qualitatively and quantitatively, with a type of descriptive, bibliographic and field research, analytical-synthetic, inductive-deductive, statistical-mathematical methods were applied, with the use of the survey technique applied to clients and the interview applied to the staff of the stomatology area of the Jipijapa Hospital. The results are organized using tables and graphs for a better interpretation, which is why it was observed that clients within the stomatology area are not satisfied with the care provided, because administrative management has deficiencies, limiting the staff in their activities, ignoring the needs and priorities that clients look for when scheduling a medical appointment. It is concluded that the management proposal will improve the fluidity with which actions are carried out within the stomatology area and these must be implemented progressively and constantly in order to improve the quality of customer care.

Keywords: quality of service, stomatology, administrative management, care, health center.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, todo esto resulta ser novedoso al realizar cambios organizacionales, innovaciones en diferentes áreas a más de la tecnología a fin de ser más eficientes y alcanzar un mejor posicionamiento dentro del área de salud, en donde el cliente debe estar satisfecho con la atención recibida (Gómez et al., 2022).

Dentro de las instituciones de salud la gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades y estrategias necesarias para garantizar que un hospital funcione de manera eficiente y efectiva, y brinde una atención médica de alta calidad a los pacientes, esto incluye la gestión de recursos humanos, finanzas, tecnología, instalaciones, servicios y procesos clínicos (Gutierrez, 2019, pág. 12).

A nivel mundial, un derecho básico es el acceso a los servicios de salud, es por ello que los gobiernos realizan esfuerzos en la mejora de la atención, en donde se ha visto que existen muchas deficiencias en cuanto a su organización y gestión al brindar una mejor atención en los diferentes servicios. La administración en los sistemas de salud requiere un conjunto de conocimientos, habilidades y técnicas con base en un equilibrio armónico que proporcione la preparación suficiente al directivo y le permita llevar a cabo una secuencia de acciones para alcanzar objetivos determinados en la solución de problemas prioritarios (Cedeño, 2018).

Los gerentes de las instituciones de salud deben tener una visión holística e integral del sistema; por ello, su visión y que hacer rebasa la administración de una clínica, hospital, unidad médica o centro de salud; deben ser capaz del diseño (planeación), desarrollo (operación),

sistematización (orden y registro), evaluación y retroalimentación (análisis y reorientación de acciones y metas) de los planes y programas de trabajo de los mismos (Cedeño, 2018, pág. 16).

Es indudable el interés que existe sobre la gestión al proceso de control de calidad, por supuesto este se basa en garantizar la calidad que es una obligación para todos los que administran y tienen que prestar servicios en este caso de salud, puesto que es una necesidad imprescindible en el perfeccionamiento para quienes están involucrados en la prestación de dichos servicios públicos, en que precisamente el control de calidad es el objetivo principal en la administración.

En el ámbito de la salud, la administración de las competencias y habilidades no solo del personal médico o administrativo, sino también de la institución en general, son factores fundamentales que permiten que la misma logre el éxito a través del desarrollo eficiente y eficaz en la prestación de sus servicios, estos sistemas de salud se caracterizan por la interacción de varios elementos, tales como las finanzas, recursos, administración y organización, lo que al final se traduce en la entrega de servicios de salud efectivos a la población (Montero, 2021).

En Ecuador, el Ministerio de Salud Pública (MSP) constituye el órgano regulador y rector de salud en Ecuador, en donde la implementación de un sistema de gestión de calidad de la norma técnica internacional que ayuda a mejorar los procesos y aumentar la satisfacción del cliente; es importante señalar que los centros de primer nivel de la provincia de Manabí se encuentran actualmente llenos ante la imposibilidad de atender la alta demanda, lo que genera mucho malestar y constantes quejas entre la población.

En el marco de la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008), en la Ley Orgánica de Salud y en el Plan de Desarrollo, se viene impulsando la acreditación

de los establecimientos de salud como una estrategia de garantía de la calidad, la acreditación al modelo ISO 9001-2008 está en proceso como uno de sus ejes más importantes.

Cabe destacar, que las unidades o servicios de salud en Ecuador desde los hospitales tecnológicamente más avanzados presentan deficiencias en la calidad del servicio brindado por las instituciones públicas, los equipos de salud se sienten frustrados por la mala calidad de los servicios, lo que también desperdicia recursos limitados y reduce los beneficios para los clientes (Migda, 2023).

Según Latif et al.(2022), los sistemas de calidad generan el incremento de la satisfacción del cliente, mediante normas esenciales para brindar asistencia inmediata, cada vez que un cliente experimenta una emergencia médica, las instituciones de salud tienen el deber de brindar un servicio rápido y accesible, identificando las potenciales falencias de los procesos.

En ese sentido, la Organización Mundial de la Salud recomienda que para poder asumir o decantarse por una definición de calidad hay que considerar el Sistema de salud en forma integral y holística, esto es como un todo integrado y obtener las opiniones, comentarios y creencias asumidas no solo por los usuarios de los servicios sino además por quienes los dispensan y por quienes los reciben en su totalidad (Triviño et al., 2019, pág 15).

A esto se recalca que, todas las instituciones de salud deben poseer una administración basada en los principios de eficiencia y competitividad, esto con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos institucionales otorgando respuestas a las diversas necesidades que demanda la comunidad

La calidad de atención en los servicios de salud es un constructo asumido como la condición básica para brindar eficiencia y por ende, la satisfacción total de la población en sus

aspiraciones, si se logra optimizar la calidad de los servicios de salud ello impactaría en la reducción de los costos, aumentaría la cobertura de atención, y tendría un mayor beneficio para la comunidad en general.

El Hospital de Jipijapa tiene como principal actividad garantizar el derecho a la salud a la población del cantón y la zona sur de Manabí; a través de la provisión de servicios de atención especializada individual eficientes y de calidad, de manera equitativa, con el mejoramiento continuo de sus productos y servicios para satisfacer las demandas del usuario/ciudadanos que son su razón de ser (Ministerio de salud pública, 2020).

Para el Ministerio de salud pública la dirección gerencia del Hospital Básico Jipijapa tiene como misión administrar, seleccionar y desarrollar el talento humano del Hospital, garantizando su desarrollo constante mediante una verdadera capacitación, bienestar social y seguridad, con el fin de potencializar las habilidades y capacidades de su personal en el cumplimiento a la ley, reglamentos, normas, políticas y otros documentos legales vigentes, para corregir situaciones detectadas en un proceso determinado, con la finalidad de mejorar los procesos administrativos (Muñoz, 2022, pág. 79).

El **problema de investigación** radica que dentro del área de estomatología del hospital de Jipijapa se identificó una deficiente gestión administrativa, lo que ha provocado la desorganización de equipos médicos, la no implantación de un sistema acorde para direccionar a los clientes a los servicios correspondientes sin que exista desorden o aglomeración de los mismos, teniendo espacios inadecuados.

Por lo cual, el no poseer un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos estanca la aplicación del proceso administrativo como tener una buena planificación, organización,

coordinación y control, causando el desperdicio de recursos económicos financieros y subutilización de profesionales dentro del área de estomatología, así mismo, no se socializan adecuadamente los objetivos del área, la misión y visión no es reconocida por quienes conforman el personal, las responsabilidades de cada profesional no están claramente definidas, esto en ocasiones genera problemas con el trabajo en equipo y proactividad, ya que el personal se siente limitado con respecto al alcance de sus acciones.

En este contexto, es necesario cambiar la forma de prestar mejores atenciones dentro del área de estomatología del hospital Jipijapa, con la visión clara de conciencia que si se presta un servicio más eficiente los beneficiarios serán los pacientes (clientes) que asisten a estos espacios de salud, y deben estar orientados prioritariamente a satisfacer las necesidades y expectativas, evitando la saturación del servicio que conlleven a una mejora en la calidad de atención al paciente.

De esta manera la **Formulación del problema** de investigación da respuesta a la siguiente interrogante: ¿De qué manera la gestión administrativa contribuye al fortalecimiento de la calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa?

El **objeto de la investigación** es la gestión administrativa y calidad de atención a clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa y dado dicho planteamiento se define como **objetivo general** de la investigación: Determinar la gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa. Por lo cual, como **objetivos específicos** se proponen los siguientes:

- Fundamentar las bases teóricas de la gestión administrativa y la calidad de atención a clientes.

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y la calidad de atención a los clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa.
- Elaborar un modelo de gestión direccionado a mejorar la calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa.

La definición teórica propuesta en el problema de investigación, el objeto y objetivos de investigación se define el campo de acción como pueden influenciar los procesos de gestión administrativa y calidad de atención a clientes del área de estomatología del Hospital Jipijapa.

La **Hipótesis de investigación** se formula de la siguiente manera: La gestión administrativa influye en la calidad de atención a clientes dentro del área de estomatología del hospital Jipijapa. Los componentes anteriores permiten establecer como **Variable independiente:** Gestión administrativa y la **Variable dependiente:** Calidad de atención a clientes.

Por lo tanto, se sugieren acciones a tomar para llevar a cabo los objetivos planteados en este estudio, estas acciones, que son consideradas tareas de investigación, aseguran el cumplimiento de los objetivos, cabe señalar que el objetivo de esta investigación se justifica porque se pretende mejorar la gestión administrativa y calidad de atención a clientes, así como identificar los criterios de mejora continua hacia los que se deben dirigir los esfuerzos de la institución, tales como calidad, eficiencia, y eficacia.

El uso de herramientas de gestión sirve para incrementar la productividad administrativa, creando un ambiente para el desarrollo de la calidad del servicio, aumentando sus habilidades y capacidades motivándolas a lograr resultados de calidad, así como un conjunto de tareas que satisfaga las expectativas de los clientes y del hospital.

La **metodológica** aplicada se enfoca en una investigación mixta (cualitativa y cuantitativa), ambas importantes para comprender los rasgos y patrones de comportamiento y para evaluar las relaciones entre sus variables, ya que utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación; y probar hipótesis establecidas previamente (Hernandez, 2018, pág. 38).

La investigación es de enfoque cuantitativo, porque se establecen hipótesis, se definen variables, se analizan las mismas haciendo uso de datos estadísticos y se determinan conclusiones. Y así mismo, la investigación es de enfoque cualitativo, porque se realizan entrevistas a profundidad, para luego estructurar el cruce de variables y de esa manera llegar a un amplio análisis de la problemática planteada (Cuadras, 2014, pág. 44).

El diseño de la investigación es no experimental, transversal correlacional, para lo cual también se emplea la prueba de hipótesis Nula o verdadera denominada Chi Cuadrado.

Los **métodos de investigación** que se utilizaran para el desarrollo de la investigación están clasificados en teóricos, empíricos y estadísticos.

Métodos teóricos

Histórico-lógico: se utilizará para desarrollar los antecedentes de la investigación el cual permitirá identificar los tipos de estudios que se han realizado, observando de manera minuciosa las variables de estudio.

Analítico-sintético: será utilizado al estudiar los hechos cuando se descomponga el objeto de estudio en varias partes para finalmente estudiarlas de manera holística e integral, su aplicación facilitará la construcción analítica del marco teórico.

Inducción y deducción: se enmarca en determinar los hechos o causas que parten desde lo general a lo particular (deducción) y de lo particular a lo general (inducción) en el tema objeto de estudio.

Métodos empíricos

Observación: se utilizará para determinar la información actual y real en cuanto al estudio de indagación aplicando la observación dentro del área de estomatología del Hospital Jipijapa, así como también conocer la realidad sobre la calidad de atención a los clientes dentro del centro de salud.

Entrevista: se aplicó al personal del área de estomatología del Hospital Jipijapa, la cual permitió obtener información directa sobre la gestión administrativa que manejan como institución de salud.

Encuesta: se utilizará para recopilar datos en la investigación, misma que se aplicó a los clientes que acuden al área de estomatología del Hospital Jipijapa, permitiendo conocer la realidad actual sobre la atención recibida por parte de los profesionales en salud. Por lo cual, se utilizó la encuesta tipo individual, en donde, el cuestionario consta de dos partes: a. Datos generales: Edad y género del paciente; y b. Datos específicos: son los datos en relación a la satisfacción del cliente con la calidad de atención del área de estomatología del hospital Jipijapa percibida, divididas en 5 subescalas, cada pregunta tiene 5 alternativas de respuesta, se les asignó un valor numérico a las proposiciones de 5 a 1, usando la escala de Likert.

El principal beneficio de utilizar una escala Likert es que las respuestas se pueden analizar rápidamente y colocar en la escala de valores con facilidad porque ya corresponden a valores numéricos cuantificables, los beneficios adicionales incluyen, con frecuencia se emplea la escala

Likert, las respuestas se codifican de inmediato, los resultados se suman automáticamente, simplicidad de la aplicación, compatible con métodos de cuantificación de datos (Calderón et al., 2020).

Métodos estadísticos

Estadística descriptiva: los datos obtenidos de las encuestas fueron ingresados automáticamente a una base de datos utilizando el programa SPSS versión 25, donde se efectuaron las tablas para realizar el análisis y gráficos que reflejan los resultados descubiertos, por otro lado, la información lograda a través de las encuestas a profundidad o saturación fueron asentados en una hoja de Microsoft Word a fin de ser categorizados y triangulados, la información obtenida a través de ambos instrumentos, luego de ser procesada fue confrontada para obtener un solo resultado y conclusión, mediante la combinación de los datos según el modelo estadístico a ser corroborados con las perspectivas de la población.

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Este capítulo se sustenta en la revisión de antecedentes, conceptos y teorías bibliográficas de tesis, libros, artículos científicos, los cuales permitieron a profundidad indagar en un contexto general, estudios realizados relacionados a las variables de estudio gestión administrativa y calidad de atención a clientes.

1.1. Antecedentes

Para el desarrollo de la investigacion se recurrio a estudios relacionados a las variables de investigación, utilizando referencias bibliograficas o revistas cientificas permitiendo un mejor entendimiento de los antecedentes investigados.

De acuerdo con Espinoza y Fajardo (2023) en su investigación "Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador" señala que la satisfacción del paciente en salud es un fenómeno complejo que contribuye a resultados individuales y colectivos, actuando como un indicador de la calidad de la prestación de los servicios de salud según las gestiones administrativas; el objetivo de la investigación fue analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las unidades médicas de primer nivel; el estudio fue no experimental, de campo, analítico y bibliográfico, de tipo descriptivo y corte transversal, con técnicas documentales de recolección de información obtenidas del sistema de registro diario automatizado de consultas y atenciones ambulatorias; la muestra quedó conformada por 524 usuarios, aplicándose como instrumento un cuestionario compuesto por 10 preguntas con respuestas dicotómicas, validado por expertos.

Como resultado se obtuvo que los pacientes mostraron satisfacción al equipamiento, infraestructura, presentación del personal, limpieza, camas y camillas y comodidad de las mismas,

pero insatisfacción en relación al tiempo que deben permanecer en unidades médicas de primer nivel, es alto, cumplimiento de los horarios, disposición oportuna para resolver problemas y por generar confianza con los usuarios.

La gestión administrativa y la calidad, son bases conceptuales dentro de las cuales se deben elaborar planes de mejoras con la finalidad de capacitar personal involucrado cuyo objetivo será la excelencia en calidad de los servicios de salud de las unidades médicas del primer nivel en el cantón Naranjal.

Según Guevara (2022) en su investigación "Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales" señala que el objetivo del estudio fue plantear un modelo de Gestión Administrativa para la mejora de los servicios hospitalarios brindados en el Hospital Policía Guayaquil N°02, Ecuador; la metodología estuvo direccionada de manera cuantitativa y el tipo de diseño fue descriptivo-propositivo, fueron 115 clientes del Hospital a quienes se le aplicó dos instrumentos de evaluación para tener conocimiento del Modelo de Gestión Administrativa vigente y del Servicio de Atención, estos instrumentos tuvieron como creadora a la autora y fueron cuatro jueces expertos los que validaron y establecieron su aprobación.

Los resultados obtenidos demostraron que la calidad de servicio de atención que se otorgase encuentra por debajo de los límites aceptados por los usuarios, puesto que la mayoría de ellos no está satisfecha con los métodos, competencias personales ni encuentra complacencia en lo que proporciona la organización; asimismo, los factores que influyen en el servicio son la asociación teórica con el Modelo de Gestión Administrativa y sus dimensiones Planificación, Ejecución y Evaluación. Cabe resaltar que se realizó un proyecto para optimizar la calidad a través de diversos modelos exclusivos de la administración y, por último se tuvo información de los efectos positivos que se alcanzarían gracias a su ejecución.

Por su parte, Montero (2021) en su investigación “Análisis de la gestión administrativa del Hospital General, IEESS de Babahoyo, año 2020” indica que dentro del ámbito de salud, la gestión administrativa se establece como una herramienta que promueve el desarrollo de acciones orientadas al cumplimiento de las funciones del proceso administrativo, esto con el fin de otorgar a los pacientes un servicio de calidad y excelencia; consecuentemente, se desarrolló con el objetivo de analizar la situación actual de la gestión administrativa del Hospital General IESS de Babahoyo, con la finalidad de establecer una propuesta que mejore la situación actual; el estudio mantuvo un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, el tipo de investigación fue no experimental de corte transversal bajo el método deductivo; se empleó el uso de una encuesta conformada por 20 interrogantes constituida por los elementos del proceso administrativo, la misma fue aplicada a una muestra total de 196 colaboradores.

Los resultados indicados por el autor señalan que la organización no gestiona de manera inmediata acciones correctivas cuando se detectan fallas o problemas internos, los trabajadores desconocen la misión y visión de la institución incluyendo sus responsabilidades, lo cual se debe a la falta de comunicación interna. Con el propósito de mejorar la gestión administrativa del hospital se llevó a cabo una propuesta integrada por tres acciones estratégicas, la misma que abarca un presupuesto de $ 847.75 y podrá ser ejecutada a principios del año 2022.

Como señala Pilco y Fernández (2020) en su investigación “Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador” menciona que la calidad del servicio en salud percibida por el usuario en la actualidad gana más importancia ya que ofrece un panorama real de las oportunidades de mejoras en la atención a la salud; a partir de esta idea, la investigación se enmarca en los estudios sobre la calidad de servicio que brindan las instituciones en salud; el objetivo de la investigación fue analizar los factores que determinan la calidad de los servicios en salud, desde la percepción y

expectativa del usuario de un Hospital de tercer nivel de atención en Ecuador en base a las dimensiones propuesta en el modelo Servgual; su abordaje metodológico es de tipo cuantitativo partiendo de un nivel exploratorio descriptivo; la población está conformada por los pacientes atendidos durante el 2018 en el Hospital General Monte Sinaí. El índice general de calidad de servicio para el hospital resulto de 0,3 lo que muestra que la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado es superior a las expectativas que se tienen de los servicios.

A juicio de Allauca (2019) en su investigación "La gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente del Hospital General Docente de Riobamba", realizó un estudio para demostrar como la Gestión Administrativa incide en la atención al cliente del Hospital General Docente de Riobamba, dicha institución que muy a menudo está relacionada con brindar un servicio a sus clientes y usuarios; por ello se ha hecho un estudio enfatizando en la problemática, en las dificultades que tanto la institución tiene, como los clientes que llegan con problemas y dificultades de salud, mismas que con llevan a tener un buen trato, lograr tener una satisfacción que le permita a un usuario ser fiel y sentirse seguro de la calidad de atención brindada; se aplicó la realización de encuestas con una población estimada de 1500 personas de la ciudad de Riobamba.

Los resultados obtenidos a la problemática planteada al inicio de la investigación se estableció 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 sus colaboradores se sientas 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 su parte, Obando (2019) en su investigación "Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital

General de Milagro“ señala que la calidad de la atención en los servicios de salud es un tema de debate académico al existir diversos enfoques para su medición, su importancia es cada vez mayor por la alta demanda en salud que tienen los países, en donde Ecuador dispone de una red de Hospitales Públicos, y tiene como política el brindar un servicio de calidad para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos; por esta razón el objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro; la muestra fue de 357 representantes de los niños. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los resultados indican que existen dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro, estas fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones, las estrategias fueron garantizar la limpieza, evaluar las falencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño y capacitar todo el personal.

1.2. Fundamentación epistemológica

La investigación se desarrolla en base a las teorías existentes de libros e investigaciones, mismas que permiten fundamentar los conceptos relacionados a las variables de estudio, considerando las siguientes teorías:

La teoría clásica de la administración nace en Francia en las primeras décadas del siglo XX, su principal exponente es el ingeniero de minas Henri Fayol, la teoría se distinguió por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia,

mientras que la administración científica se caracterizaba por hacer énfasis en las tareas que realizaba el obrero, por lo cual, el estudio de Fayol parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, con lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización (Cueva, 2019).

Fayol hizo grandes aportes a los diferentes niveles administrativos: sistematizó el comportamiento gerencial; estableció los catorce principios de la administración y dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa.

Los principios de la Teoría clásica. Según Macarena (2017) la ciencia de la administración, como toda ciencia, se debe basar en leyes o principios, Fayol adopta la denominación principio, apartándose de cualquier idea de rigidez, por cuanto nada hay de rígido o absoluto en materia administrativa; tales principios, por lo tanto, son flexibles, adaptándose a cualquier circunstancia, tiempo o lugar.

La teoría científica de Frederick Taylor plantea algunas preguntas fascinantes al profundizar en la eficiencia de los procesos de trabajo, era ingeniero y experimentó de varias maneras para determinar las formas más eficientes y efectivas de realizar las tareas, en la superficie, esta teoría tenía un gran valor (Rivero, 2019). El autor Taylor creó cuatro principios de su teoría de gestión científica.

- Cada tarea debe estudiarse para determinar la forma más eficiente de hacer la tarea: Esto interrumpe los procesos de trabajo tradicionales.
- Los trabajadores deberían ser asignados a trabajos que se alineen con sus habilidades y motivación.

- Los trabajadores deben ser monitoreados de cerca para asegurarse de que solo sigan las mejores prácticas de trabajo.
- Los gerentes deberían dedicar tiempo a capacitar a los empleados y planificar las necesidades futuras.

Expuesto lo anterior, existen varias teorías de la administración que han surgido a lo largo del tiempo y que han evolucionado en la búsqueda de la mejor manera de gestionar una organización y sus recursos, cada una de estas teorías ha aportado diferentes enfoques y perspectivas a la administración, y su aplicación dependerá de las necesidades y características de cada organización.

1.3. Fundamentación del estado de arte

Gestión administrativa

Según Briones (2019) "La gestión administrativa es la capacidad de lograr metas acordadas en un plazo determinado, movilizando estrategias y acciones en el marco de los principios y valores institucionales". Esto incluye la capacidad de establecer metas, objetivos, ejecutar planes, hacer uso eficiente y racional de los recursos, realizando seguimiento e incorporando los ajustes requeridos.

Por otro lado, la gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa (Falconi & Luna, 2019).

Sobre lo expuesto por Ortega (2023) define la gestión administrativa como un sistema de acciones y estrategias utilizadas para guiar a una organización a través de la gestión diligente y eficaz de actividades, tareas y optimización de recursos para lograr sus objetivos institucionales. En este sentido, con base en las definiciones examinadas, la gestión administrativa es una herramienta de gestión de la organización que la ayuda a alcanzar sus objetivos siguiendo procedimientos y adhiriendo a estándares.

Es decir, significa ser proactivo para anticipar los desafíos que puedan surgir al administrar o hacer el trabajo y enfrentarlos con tacto, persistencia y determinación.

La importancia de la gestión administrativa es de suma relevancia en el crecimiento y desarrollo de las empresas y organizaciones, enfatizando la cooperación con todos los miembros de la organización para el logro de las metas, razón principal para que puedan realizar sus actividades y cumplir con los roles asignados de la mejor manera posible basado en la experiencia y el conocimiento que aportan al trabajo (Yépez, 2023, pág. 27).

En un mercado globalizado y competitivo las instituciones públicas de salud deben desarrollar una buena gestión administrativa para garantizar el uso apropiado de los recursos y lograr un trabajo satisfactorio. Los autores Nunura y Ñiquen (2022) expresan que, uno de los aspectos importantes que prevalece en las instituciones es la gestión administrativa, este aspecto ha llegado el momento de revisar la calidad del servicio al cliente, que se relaciona con el momento de prestar un servicio público, ofrecido a un cliente.

Sobre las características de la gestión administrativa. Según Sánchez (2021) la administración cuenta con distintas cualidades o características que facilitan la labor de gestión y cumplimiento de obligaciones, mismas que se muestran a continuación:

Universalidad: El conocimiento administrativo es extendible o aplicable a cualquier campo o sector, es decir, a cualquier organización, independientemente de su naturaleza, ya que es multifacética.

Especificidad: Pese a su gran aplicabilidad, la administración es una ciencia social en sí misma y cuenta con herramientas propias.

Unidad temporal: Las fases de la administración son desarrolladas o ejecutadas de manera simultánea y dinámica en la realidad de las organizaciones.

Unidad jerárquica: El correcto funcionamiento de una administración exige la existencia de una jerarquía o estructura organizacional, a través de la cual será posible establecer las distintas obligaciones y procesos administrativos.

Flexibilidad: La ciencia administrativa es ampliamente aplicable gracias a su rasgo de adaptabilidad a los pormenores de cada organización o institución.

Interdisciplinariedad: La administración, pese a tener su propio peso como ciencia, precisa de la interrelación con otras disciplinas como la contabilidad o las relaciones laborales.

Valor instrumental: Los conocimientos administrativos son fácilmente aplicables y aprovechables en todo tipo de proyectos, sociedades u organizaciones.

En lo que respecta al proceso administrativo. Verdugo (2015) se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Por tanto cabe señalar que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los

demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.

Gráfico 1. *Proceso administrativo*

Elaborado por: Andrés Ayón (2023).

Por lo tanto, el autor Verdugo (2015) establece una conceptualización de cada uno de los procesos administrativos que se deben implementar dentro de una empresa, estos son los siguientes:

Planificar

La planificación permite realizar secuencia de actividades para el cumplimiento de los objetivos, es importante para el buen funcionamiento porque nos ayudara a evitar las improvisaciones en la búsqueda de la mayor eficiencia de las operaciones; nos permite formular planes para concretar el principio de la coordinación de la administración a hacer a través de otros; logra que el esfuerzo de la previsión se refleje en planes concretos (Camera, 2014, pág. 46).

Por medio de la planeación se implementan las futuras acciones a ejecutar, ya que es la base fundamental en el desarrollo de los procesos administrativos, decisiones a realizar de manera sistemática para el cumplimiento de los objetivos a alcanzar por parte de la institución, teniendo en cuenta la situación actual, los factores internos y externos.

Organizar

La organización relaciona la función directiva con implementación de decisiones necesarias para alcanzar eficiencia y eficacia en el ámbito organizacional; tiene objetivos básicos: considerar las limitaciones propias y naturales de las diversas unidades de la institución, establecer la estructura que permita la adopción de los valores y alcanzar la eficiencia de las actividades con la mayor eficiencia posible; tiene así mismos objetivos complementarios: generar sinergias aumentado las capacidades disponibles, generar el aprendizaje organizacional (Camera, 2014, pág. 47).

Es importante para las empresas porque permite detallar de forma sistemática, las jerarquías y responsabilidades individuales y colectivas, para alcanzar las metas especificadas en los procesos anteriores que conlleven a una mejor organización dentro de las áreas que brindan atención a los clientes.

Dirigir

La dirección empresarial es la encargada de ejercer liderazgo por medio de la autoridad en la organización, es el elemento del proceso administrativo el cual, por medio de la autoridad de las personas que se han integrado a la organización, se lleva a la práctica todo aquello que se consideró en el proceso de planeación, en esta fase se presenta la toma de decisiones, se resuelve la

delegación de autoridad y se supervisa que se cumpla de forma adecuada todas las instrucciones emitidas (Camera, 2014, pág. 48).

En esta etapa del proceso administrativo los directivos se encargan de coordinar y vigilar las acciones de los individuos pertenecientes a la instituciones para poder llevar a cabo lo planeado, por medio de la autoridad y delegación de las mismas para que se pueda cumplir con cada una de las acciones a realizar.

Controlar

Es la evaluación de lo planeado y lo ejecutado para el cumplimiento de las metas establecidas, es la comparación de resultados obtenidos respecto a los planeados; estas comparaciones se realizan de manera, total o parcial, con el objeto de corregir, formular, y mejorar nuevos planes, misma que requiere la obtención sistemática de datos para conocer la ejecución de los planes, cerrando el ciclo de la administración, dándose en todas las funciones administrativas, siendo un medio para su gestión (Camera, 2014, pág. 49).

Es una fase del proceso administrativo en donde se evalúa y se realizan las respectivas correcciones pertinentes al plan que se allá desarrollado, el cual evidenciara el buen o mal desempeño de cada integrante de la institución, en el logro de los objetivos planteados, para que estos sean alcanzados por la institución, por ello este proceso cierra el ciclo de los procesos administrativos.

Por lo cual, se requiere que las instituciones públicas de salud brinden un mejor fortalecimiento al proceso administrativo y mejora que apoyen el logro de metas y/o resultados predeterminados en respuesta a la identificación de brechas de competencias del personal administrativo.

Calidad de atención

La búsqueda de la calidad de servicio en salud constituye un desafío y una prioridad estratégica para los prestadores de este servicio. En tal sentido, la definición de la calidad en salud aborda la complejidad que caracteriza estos servicios, pues van dirigidos a garantizar la vida del ser humano, por tal motivo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) expresa la responsabilidad que debe existir entre el estado, los prestadores de servicio con el usuario paciente (Pilco y Fernández, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (2019), la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud.

En lo que respecta la calidad del servicio. Como señala, Basantes (2019) satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató, la calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se entregan, el grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances, la mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes.

De igual manera, Mendoza et al. (2021) mencionan que el nivel de servicio en la atención médica brindada en los hospitales públicos se ha visto afectada debido a la corrupción, falta de suministros médicos, etc., en los últimos años burocracia en los procesos, bienes e infraestructura

física sobrevalorados entre otros, falta comunicación con sus afiliados; esto tiene un impacto en el tiempo en la satisfacción que sienten sus asegurados tras solicitar el servicio.

El autor Molina (2018) señala que las dimensiones de la calidad en la salud se componen de los siguientes indicadores:

- Eficiencia: relación entre el impacto real de un servicio o programa y su coste de producción, un servicio es eficiente si consigue el máximo logro con el mínimo número de recursos posible, o con los recursos disponibles.
- Accesibilidad: facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los servicios sanitarios, a pesar de posibles barrera económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales.
- Disponibilidad: grado en que los servicios sanitarios se hallan en estado operativo, la disponibilidad incluye la accesibilidad.
- La satisfacción del cliente: grado de cumplimiento de sus expectativas en cuánto a la atención recibida y los resultados de la misma, incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención sanitaria.
- Cooperación del paciente: grado en que el paciente cumple el plan de atención, depende de la relación que se establece entre el paciente y el profesional, es un componente de gran importancia en la atención médica ambulatoria.
- Continuidad: tratamiento del paciente como un todo en un sistema de atención integrado, los servicios deben ser continuos y coordinados para que el plan de cuidados de un paciente progrese sin interrupciones.
- Competencia profesional: capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los usuarios. Se refiere

tanto a la función operacional y a la relacional, tanto del profesional sanitario como de la organización.

- Seguridad: balance positivo de la relación beneficios / riesgos.

La calidad está recibiendo una creciente atención en todo el mundo y se debe a que está presente en lo esencial de toda actividad humana, es por ello, que se ha tenido la presión urgente de convertir y desarrollar los servicios de salud hacia mejores niveles de calidad y competitividad, principalmente en servicios de estomatología, en los que el médico debe de ganar la confianza plena de la paciente.

Conclusiones Capítulo I

Lo expuesto en el capítulo permitió determinar las bases teóricas y el estado del arte de las variables de estudio, por medio de la revisión bibliográfica rigurosa de autores que dan sustento a la investigación, por lo cual, en lo referente al ámbito de salud, la gestión administrativa se establece como una herramienta que promueve el desarrollo de acciones orientadas al cumplimiento de las funciones del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control), garantizando que las instituciones de salud funcionen de manera eficiente y efectiva, esto con el fin de otorgar a los clientes un servicio de calidad y excelencia.

Con el abordaje de este capítulo, en lo que respecta a la calidad de atención se fundamenta al grado en que los servicios brindados por los centros de salud están acordes para los clientes que acuden a una atención médica, logrando de esta manera que se aumente la probabilidad de los resultados de salud deseados, cabe destacar que la calidad de atención está directamente ligada a la satisfacción del usuario, lo cual permite realizar un análisis exhaustivo, acorde a la atención que recibe el cliente.

De lo antes expuesto, se puede concluir que, si una institución de salud logra satisfacer a sus clientes, obtiene de estos lealtad, difusión gratuita, y presencia en el mercado, si bien toda empresa u organización que desee mantenerse en el mercado debe considerar el hecho de medir la satisfacción de los clientes o pacientes de forma periódica, lo cual le garantiza conocer si las cosas se están haciendo bien o que aspectos necesitan mejorar.

CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO

Este capítulo se establecen las técnicas y procedimientos que se requieren para llevar a cabo de forma efectiva el desarrollo de la investigación, de manera específica se determina el lugar de estudio, tipo, diseño y métodos de estudio; adicional, se describe cómo se procesaron los resultados y cómo se obtuvieron.

2.1. Caracterización de la empresa

- **Hospital básico del cantón Jipijapa**

El Hospital de Jipijapa tiene como principal actividad garantizar el derecho a la salud a la población del cantón y la zona sur de Manabí; a través de la provisión de servicios de atención especializada individual eficientes y de calidad, de manera equitativa, con el mejoramiento continuo de sus productos y servicios para satisfacer las demandas del usuario/ciudadanos que son su razón de ser (Ministerio de salud pública, 2020).

Misión

Prestar servicios de calidad y calidez en el ambiente de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforma a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y la equidad social (Ministerio de Salud Publica, 2020).

Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como un hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población, bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente (Ministerio de Salud Publica, 2020).

Objetivos estratégicos

Objetivo 1: Garantizar la equidad en el acceso y gratuidad de los servicios.

Objetivo 2: Trabajar bajo los lineamientos del Modelo de Atención Integral de Salud de forma integrada y en red con el resto de las Unidades Operativas de Salud del Ministerio de Salud Pública y otros actores de la red pública y privada complementaria que conforman el sistema nacional de salud del Ecuador.

Objetivo 3: Mejorar la accesibilidad y el tiempo de espera para recibir atención, considerando la diversidad de género, cultural, generacional, socio económica, lugar de origen y discapacidades.

Objetivo 4: Involucrar a los profesionales en la gestión del hospital, aumentando su motivación, satisfacción y compromiso con la misión del hospital.

Objetivo 5: Garantizar una atención de calidad y respeto a los derechos de las y los usuarios, para lograr la satisfacción con la atención recibida.

Objetivo 6: Desarrollar una cultura de excelencia con el fin de optimizar el manejo de los recursos públicos, y la rendición de cuentas.

Área de estomatología

La unidad técnica de estomatología brinda atención medica odontológica en las especialidad de endodoncia, periodoncia, odontopediatría, cirugía maxilofacial, odontología hospitalaria, a través de la experticia y profesionalismo de médicos especializados en estas ramas.

El Servicio de Estomatología del Hospital Jipijapa ha sido autorizado como unidad de referencia, se ha configurado como un servicio dinámico, capaz de proporcionar una asistencia

individualizada y de calidad al ciudadano. La estomatología es una rama de la medicina encargada del diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades del aparato estomatognático, es decir, de enfermedades de los dientes, las encías, el paladar, la lengua, los labios, las amígdalas, etc (Lorenzo, 2019).

2.2. Tipos de investigación

La investigación está orientada a determinar los servicios de calidad que el personal brinda a sus clientes que acuden diariamente al área de estomatología del Hospital Jipijapa. Por tal razón, se realiza un estudio descriptivo, bibliográfico y de campo, permitiendo llegar a obtener resultados satisfactorios para la investigación.

Las **técnicas** utilizadas en la investigación corresponden a la encuesta dirigida a los clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa y la entrevista, dirigida al personal del área.

El cuestionario consta de dos partes.

a. Datos generales: Edad y género del paciente.

b. Datos específicos: son los datos en relación a la satisfacción del paciente con la calidad de atención del Servicio de Estomatología del Hospital Jipijapa percibida, divididas en 5 sub escalas Cada pregunta tiene 5 alternativas de respuesta, se les asignó un valor numérico a las proposiciones de 5 a 1, usando la escala de Likert:

Población: Para Cabezas (2019) es un conjunto de elementos con un fin común en donde se centra un estudio detallado. (p,88) El grupo poblacional de este estudio estuvo conformado por 5022 clientes.

Muestra: Se calculó una muestra del total de clientes que son 5022.

$$n = \frac{Z^2\ (P * Q)\ (N)}{(e^2)(N) + (Z^2)(P * Q)}$$

n = tamaño de la muestra

P*Q = (0,5) x (0,5)

Z^2 = Margen de confiabilidad. (1,96)

e = Error muestral (5%)

N = Tamaño de la población (5022)

$$n = \frac{(1{,}96)^2\ (0{,}5)\ (0{,}5)(5022)}{(0{,}05^2)(5022) + (1{,}96^2)(0{,}5)\ (0{,}5)}$$

$$n = 356{,}86$$

356, 86 fueron el total de clientes encuestados.

Una vez obtenidos los resultados a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se procedió a analizar y sintetizar dichos resultados a través del programa Excel, mismo que permite tabular los resultados mediante tables y gráficos, para su debido análisis y presentación pertinente.

2.3.Operacionalización de las variables

Cuadro 1. *Operacionalización de variables – Gestión administrativa*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS O ÍTEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Gestión Administrativa	Organización	Actividades planeadas	¿Usted acude al Hospital de Jipijapa a solicitar el servicio de Estomatología? ¿Se lleva de manera organizada las fichas medicas de los pacientes que acuden al área de Estomatología del hospital Jipijapa?	Recolección de campo	Encuesta
		Eficiencia	¿Conoce usted el modelo de atención que brinda el área de Estomatología del Hospital Jipijapa a los clientes? ¿Las funciones están designadas de manera organizada de acuerdo a las actividades que se realizan dentro del área de estomatología del hospital Jipijapa?	Recolección de campo	Encuesta
	Planeación	Visón del Futuro	¿Cree usted que el modelo de atención que brinda el área de Estomatología a sus clientes es bueno? ¿Se planifican las actividades de cada proceso medico a realizar en el área de Estomatología del Hospital Jipijapa?	Recolección de campo	Encuesta
		Líneas de acción	¿Considera usted que los servicios que ofrece el área de Estomatología son eficientes? ¿Dentro del área de estomatología se establece una adecuada planificación orientada a al logro de los objetivos institucionales?	Recolección de campo	Encuesta
		Estrategias	¿Los servicios que ofrece el área de Estomatología son rápidos? ¿Dentro del área de estomatología existe el direccionamiento para monitorear los métodos que se aplican para la calidad de atención?	Recolección de campo	Encuesta
	Control	Medidas correctivas	¿Se encuentra usted satisfecho con los servicios que ofrece el área de Estomatología? ¿La dirección con la que se lleva a cabo la gestión administrativa en el área de Estomatología es eficaz?	Recolección de campo	Encuesta
		Desempeño	¿La calidad de los servicios que oferta el área de Estomatología están acorde a la exigencia de los clientes? ¿Se realizan seguimientos de control para la dirección y seguimiento de los objetivos a cumplir en el área de Estomatología? ¿Se realiza el respectivo control de la normativa de calidad que se aplican dentro del área de estomatología del hospital Jipijapa?	Recolección de campo	Encuesta

Fuente: *Elaboración propia*

Cuadro 2. *Operacionalización de variable – Calidad de servicio*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS O ÍTEMS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Calidad del Servicio	Recepción	Forma de atención	¿Considera usted que el área de Estomatología del Hospital Jipijapa cuenta con adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los clientes?	Recolección de campo	Encuestas
		Articulación del servicio	¿Cómo usted considera la disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica?	Recolección de campo	Encuestas
		Actualización de historial Clínico	¿Considera usted que el profesional de la salud brinda una atención eficiente en la consulta odontológica?	Recolección de campo	Encuestas
	Utilización	Servicio a los afiliados	¿Cree usted que existe predisposición por parte del profesional de salud de solucionar su problema?	Recolección de campo	Encuestas
		Frecuencia de Uso	¿Los profesionales en el área de Estomatología cumplen con su horario de atención a los clientes?	Recolección de campo	Encuestas
	Satisfacción de los usuarios	Grado de cumplimiento	¿Cómo considera el volumen de clientes que se atiende en el área de Estomatología por día?	Recolección de campo	Encuestas

Fuente: *Elaboración propia*

Análisis de los resultados

- **Resultados de la encuesta aplicada a clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa.**

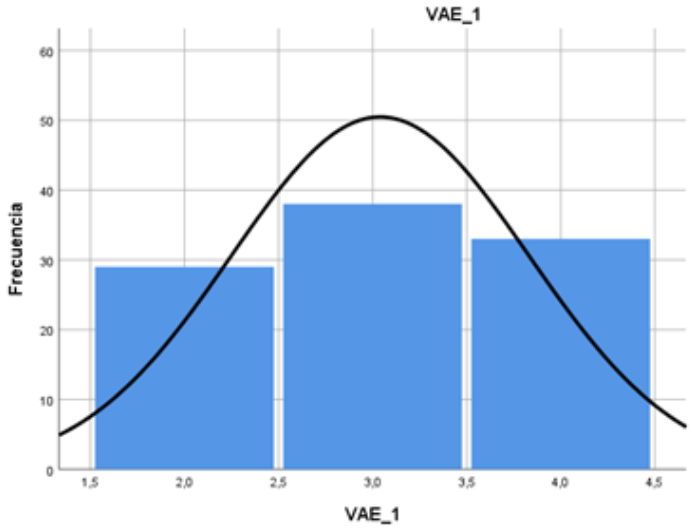
1. ¿Usted acude al Hospital de Jipijapa a solicitar el servicio de Estomatología?

Tabla 1 *Solicitar el servicio de estomatología*

Alternativa	Frecuencia	%
CASI NUNCA	112	31%
OCASIONALMENTE	136	38%
CASI SIEMPRE	108	31%
SIEMPRE	0	0%
Total	356	100%

Fuente: *Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa*

Gráfico 2 *Solicitar el servicio de estomatología*



Fuente: *Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa*

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que, el 38% de los encuestados respondieron que ocasionalmente solicitan el servicio en el área de estomatología del hospital Jipijapa.

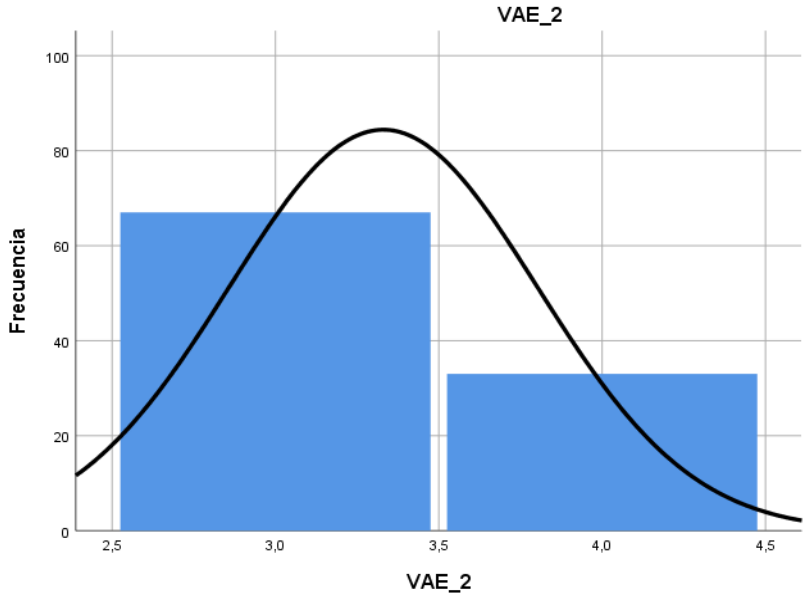
2. **¿Conoce usted el modelo de atención que brinda el área de estomatología del Hospital Jipijapa a los clientes?**

Tabla 2 *Modelo de atención que brinda el área de Estomatología del Hospital Jipijapa*

Alternativa	Frecuencia	%
CASI NUNCA	240	67%
A VECES	116	33%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 3 *Modelo de atención que brinda el área de Estomatología del Hospital Jipijapa*



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que para el 67% de los encuestados casi nunca han conocido el modelo de atención que brinda el área de Estomatología del Hospital Jipijapa y el 33% respondieron que a veces.

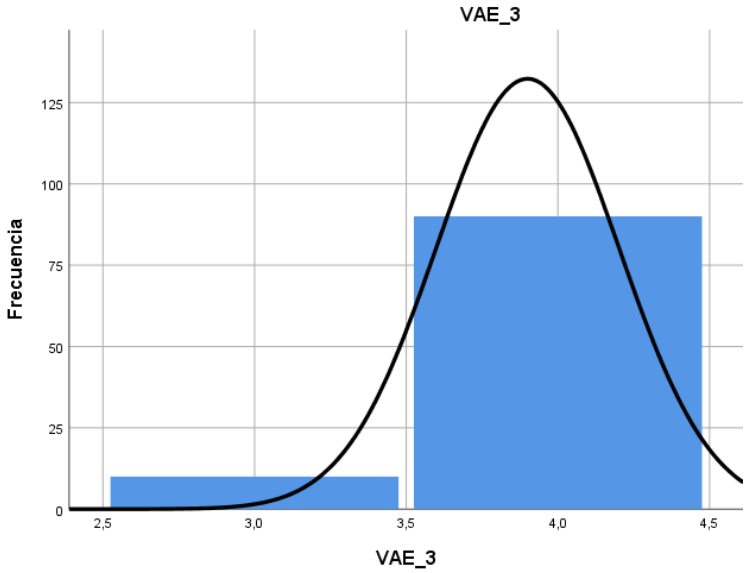
3. **¿El modelo de atención que brinda el área de estomatología es el adecuado para su atención?**

Tabla 3 *Modelo de atención que brinda el área de Estomatología*

Alternativa	Frecuencia	%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	320	90%
SIEMPRE	36	10%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 4 *Modelo de atención que brinda el área de Estomatología*



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que, el 90% de los encuestados respondieron que casi siempre están satisfecho sobre el modelo de atención que brinda el área de Estomatología y para el 10% es acorde la atención.

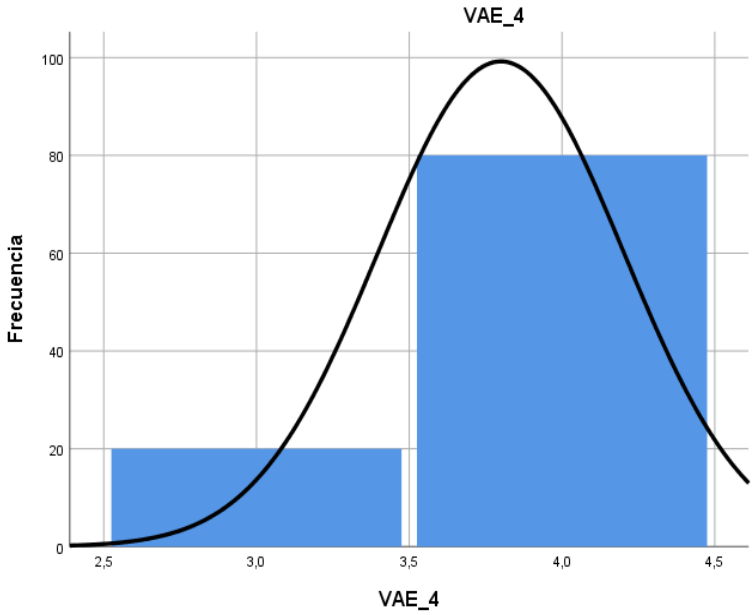
4. ¿Considera usted que los servicios que ofrece el área de Estomatología son eficientes?

Tabla 4 *Servicios que ofrece el área de Estomatología*

Alternativa	Frecuencia	%
CASI NUNCA	70	20%
OCASIONALMENTE	286	80%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 5 *Servicios que ofrece el área de Estomatología*



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que, el 80% de los encuestados respondieron que consideran que ocasionalmente los servicios que ofrece el área de estomatología son eficientes, y para un 20% casi nunca.

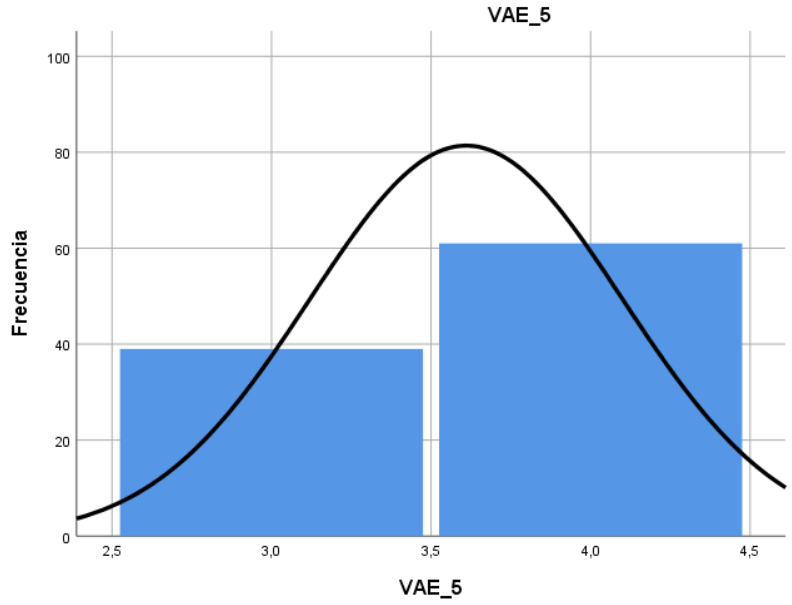
5. **¿Los servicios que ofrece el área de Estomatología son rápidos?**

Tabla 5 *Rapidez en los Servicios que ofrece el área de Estomatología*

Alternativa	Frecuencia	%
CASI NUNCA	138	39%
OCASIONALMENTE	218	61%
CASI SIEMPRE	0%	0%
SIEMPRE	0%	0%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 6 *Rapidez en los Servicios que ofrece el área de Estomatología*



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que, el 61% de los encuestados respondieron que ocasionalmente los servicios que ofrece el área de Estomatología son rápidos, y para un 39% casi nunca.

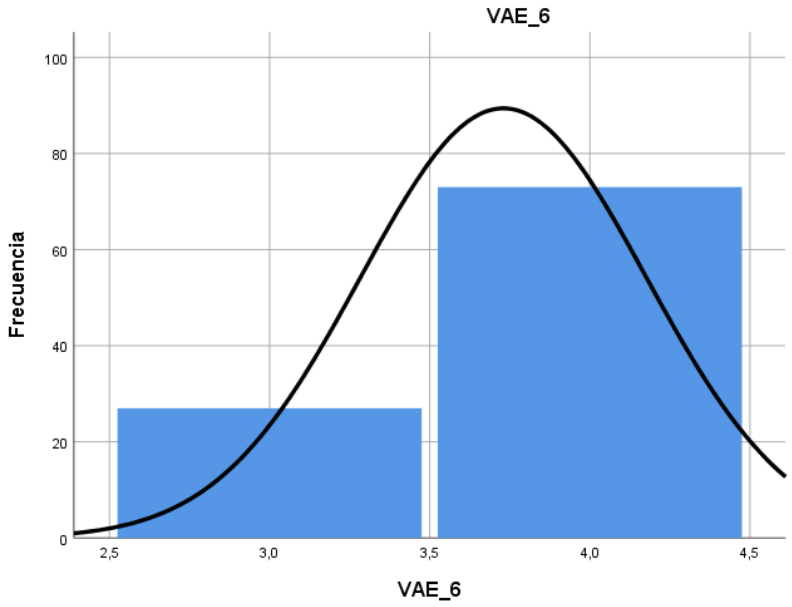
6. ¿Se encuentra usted satisfecho con los servicios que ofrece el área de Estomatología?

Tabla 6 *Satisfacción con los servicios que ofrece el área de Estomatología*

Alternativa	Frecuencia	%
INSATISFECHOS	95	27%
ALGO SATISFECHO	0	0%
SATISFECHO	261	73%
TOTALMENTE SATISFECHOS	0	0%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 7 *Satisfacción con los servicios que ofrece el área de Estomatología*



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que, el 73% de los encuestados respondieron que se consideran satisfechos con los servicios que ofrece el área de Estomatología y para un 27% consideran que están insatisfechos.

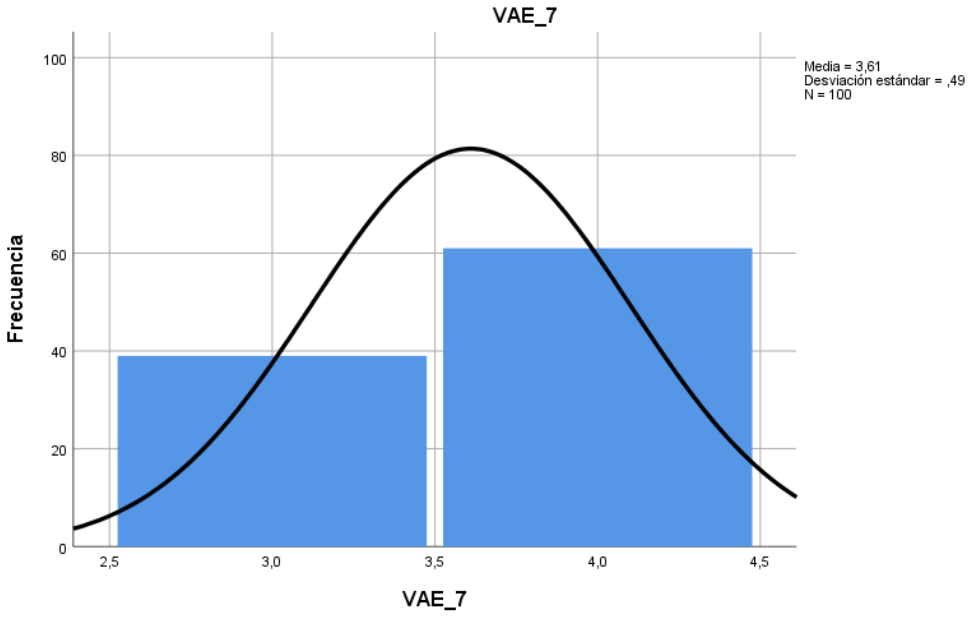
7. **¿La calidad de los servicios que oferta el área de estomatología están acorde a la exigencia de los clientes?**

Tabla 7 *Calidad de los servicios que oferta el área de Estomatología*

Alternativa	Frecuencia	%
CASI NUNCA	0	0%
OCASIONALMENTE	0	0%
CASI SIEMPRE	138	39%
SIEMPRE	218	61%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 8 *Calidad de los servicios que oferta el área de Estomatología*



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que, el 61% de los encuestados respondieron que siempre la calidad de los servicios que ofrece el área de estomatología están acorde a las exigencias de los clientes, y para un 39% casi siempre.

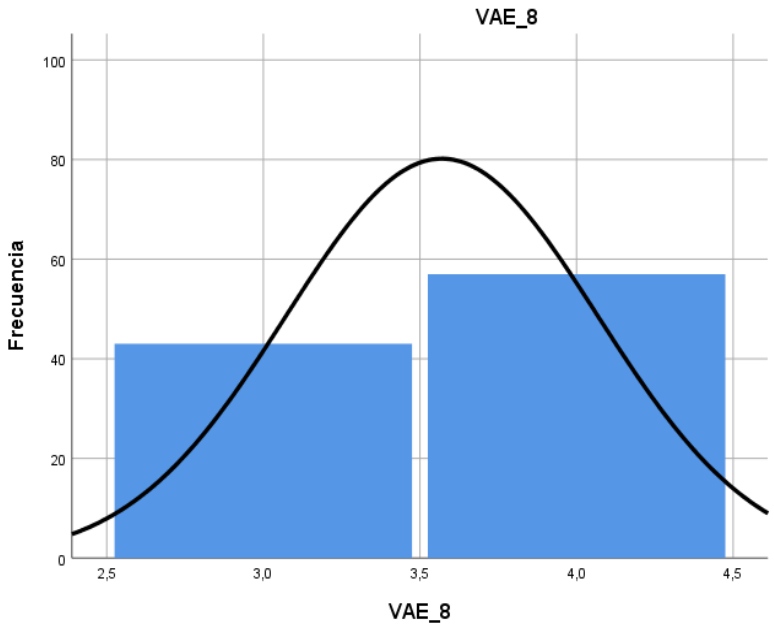
8. **¿Considera usted que el área de estomatología del Hospital Jipijapa cuenta con adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los clientes?**

Tabla 8 *Adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los clientes*

Alternativa	Frecuencia	%
INSATISFECHOS	153	43%
ALGO SATISFECHO	203	57%
SATISFECHO	0	0%
TOTALMENTE SATISFECHOS	0	0%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 9 *Adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los clientes*



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que, el 57% de los encuestados respondieron que consideran estar satisfecho con él adecuado abastecimiento de insumos médicos para la atención de los clientes y un 43% indicaron que se encuentran insatisfechos.

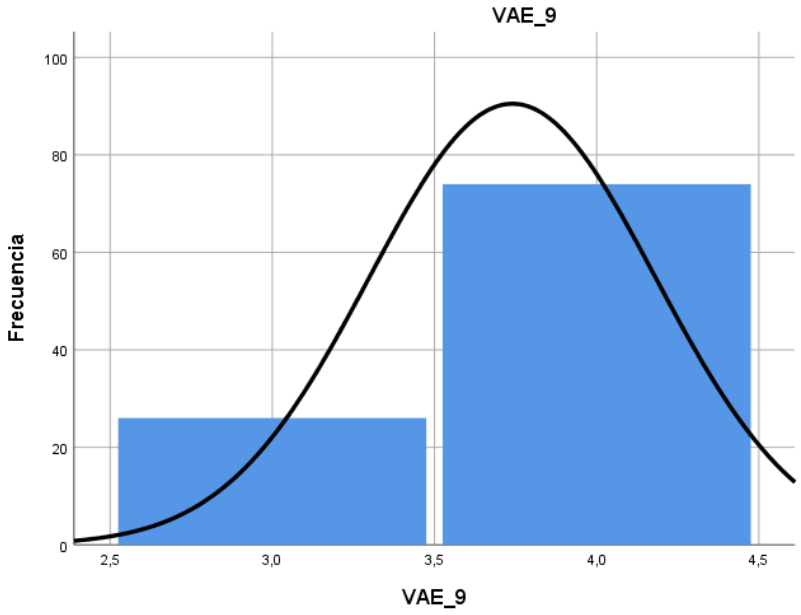
9. **¿Cómo usted considera la disponibilidad de instrumentos y medicamentos necesarios para la atención estomatológica?**

Tabla 9 *Disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica*

Alternativa	Frecuencia	%
INSATISFECHOS	0	0%
ALGO SATISFECHO	92	26%
SATISFECHO	264	74%
TOTALMENTE SATISFECHOS	0	0%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 10 *Disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica*



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que, el 74% de los encuestados respondieron que consideran que están satisfechos en la disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica.

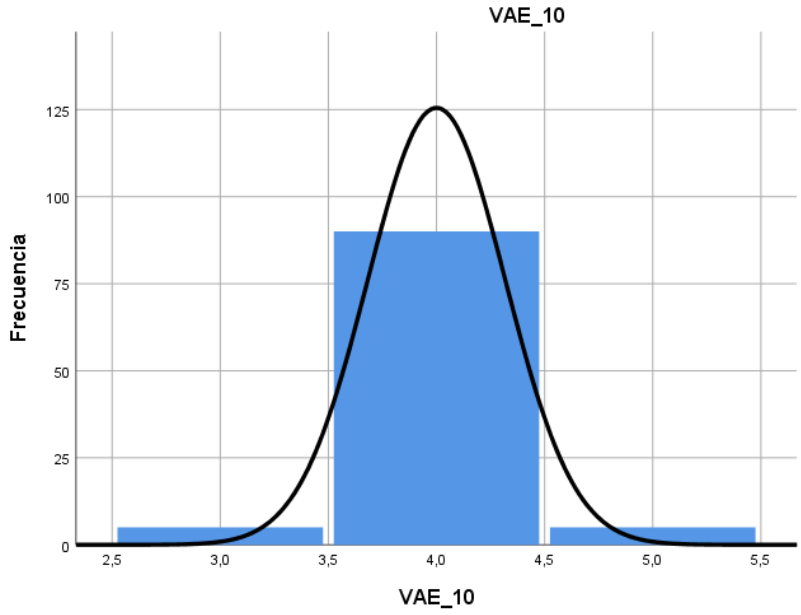
10. ¿Considera usted que el profesional de la salud brinda una atención eficiente en la consulta odontológica?

Tabla 10 *Atención eficiente en la consulta odontológica*

Alternativa	Frecuencia	%
INSATISFECHO	0	0%
ALGO SATISFECHO	18	5%
SATISFECHO	230	90%
TOTALMENTE SATISFECHO	18	5%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 11 Atención eficiente en la consulta odontológica



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que, el 90% de los encuestados consideran estar satisfechos con la atención eficiente en la consulta odontológica, un 5% algo satisfechos y otro 5% de los encuestados están totalmente satisfechos.

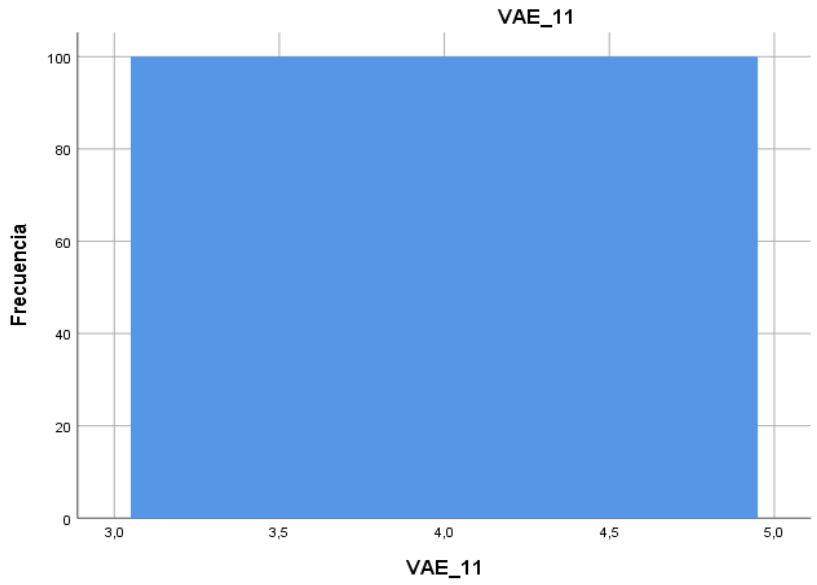
11. ¿Cree usted que existe predisposición por parte del profesional de salud de solucionar su problema?

Tabla 11 *Predisposición por parte del profesional de salud*

Alternativa	Frecuencia	%
CASI NUNCA	0	0%
OCASIONALMENTE	356	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 12 Predisposición por parte del profesional de salud



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la figura que, el 100% de los encuestados respondieron que consideran ocasionalmente existe la predisposición por parte del profesional de salud de solucionar su problema.

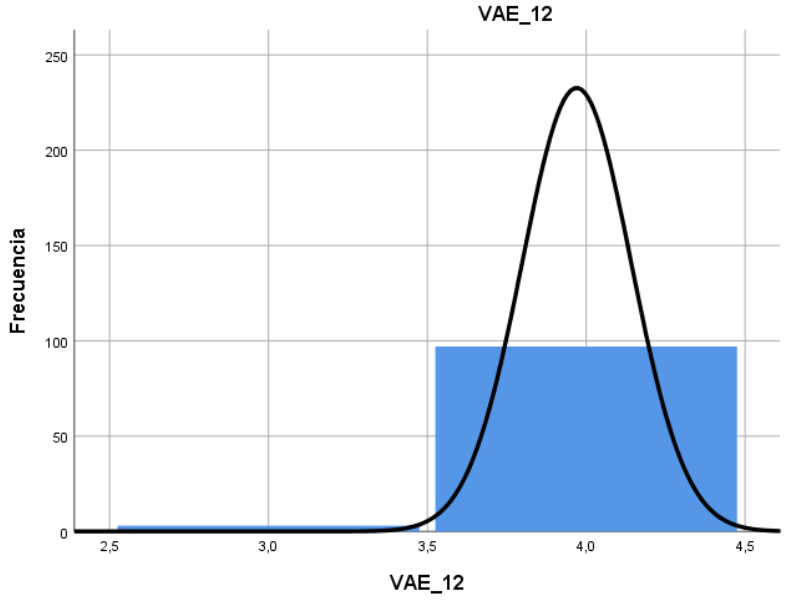
12. ¿Los profesionales en el área de estomatología cumplen con su horario de atención a los clientes?

Tabla 12 *Horario de atención a los clientes*

Alternativa	Frecuencia	%
CASI NUNCA	344	97%
OCASIONALMENTE	12	3%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 13 Horario de atención a los clientes



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la figura que, el 97% de los encuestados respondieron que casi nunca los profesionales del área de estomatología cumplen con el horario de atención establecido para los clientes, y para un 3% ocasionalmente.

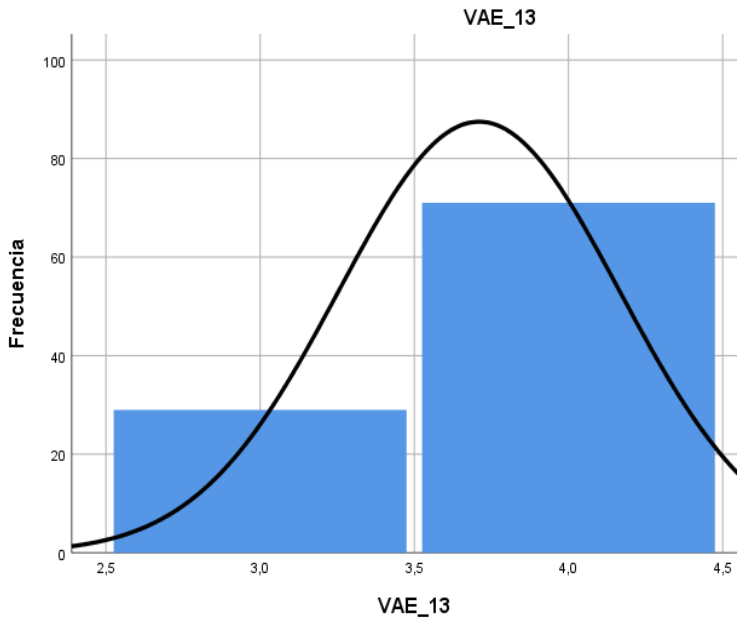
13. ¿El volumen de clientes que se atiende en el área de estomatología por día logran ser atendidos?

Tabla 13 *Volumen de clientes que se atiende en el área de Estomatología*

Alternativa	Frecuencia	%
CASI NUNCA	251	71%
OCASIONALMENTE	105	29%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
Total	356	100%

Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Gráfico 14 *Volumen de clientes que se atiende en el área de Estomatología*



Fuente: Clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa

Análisis e interpretación de los resultados: Se observa en la tabla que, el 71% de los encuestados respondieron que casi nunca el volumen de clientes que se atiende en el área de Estomatología por dia logran ser todos atendidos, y para un 29% ocasionalmente.

Conclusiones del capítulo II

Este capítulo permite conocer la metodología, técnicas e instrumentos utilizados para sustentar la operacionalización de las variables, pudiendo concluir que los métodos utilizados fueron los más oportunos para este tipo de problemática dentro de la calidad de atención al paciente (cliente) dentro del área de estomatología del Hospital Jipijapa.

Una vez analizados los resultados obtenidos se concluye que los encuestados respondieron que consideran que a veces están dentro del área de estomatología se establece una adecuada planificación orientada a al logro de los objetivos institucionales.

Por tanto, se puede concluir que los datos obtenidos en la investigación permitirán direccionar a la administración a brindar una mejor atención de calidad, identificando los procesos de atención, estableciendo estándares de calidad, aplicando medidas de control, capacitando al personal y evaluando y mejorando continuamente.

CAPÍTULO III. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN

Título de la propuesta:

Modelo de gestión para fortalecer la calidad de atención a clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa.

Desarrollo de la propuesta

La presente propuesta se desarrolla mediante la implementación de un modelo de gestión que permita fortalecer el comportamiento o rendimiento del servicio de calidad a los clientes y reducir el problema actual que se muestra en la primera parte de la investigación, dicho tema es crucial debido a que los procedimientos administrativos influyen en la actitud del personal hacia los clientes o afiliados en este centro.

La importancia de la calidad de atención en los servicios estomatológicos toma significación, ya que incluye lograr la satisfacción del paciente como tal, además mejora su calidad en cuanto a salud dental se refiere y evitar que pueda tener enfermedades.

En la actualidad la calidad se ha vuelto un pilar básico en el servicio de atención con respecto a la salud, asimismo, el usuario es quien determina la calidad acorde a su representación partiendo de su perspectiva a recibir, como es una atención idónea, oportuna, con competencia médica, certeza y respeto a la ética de la práctica sanitaria.

Es importante que exista un compromiso principalmente de las autoridades, seguido del personal de salud del área de estomatología para que involucren a la comunidad de clientes que recibe diariamente los servicios odontológicos, las evaluaciones mensuales a los profesionales por parte de los clientes serán las respuesta de una buena o mala atención brindada.

De tal forma, el tema del proyecto establecido es de gran importancia, puesto que los procesos realizados por la parte administrativa se ven reflejados en la actitud del personal ante el trato a los clientes que acuden diariamente a este centro. Por lo cual, se establece el siguiente **objetivo:** Implementar un modelo de gestión administrativa para fortalecer la calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa.

Por lo tanto, la contribución del modelo de gestión con enfoque a la calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa, radica en los elementos que lo componen, los cuales atienden cada una de las causas detectadas en el estudio.

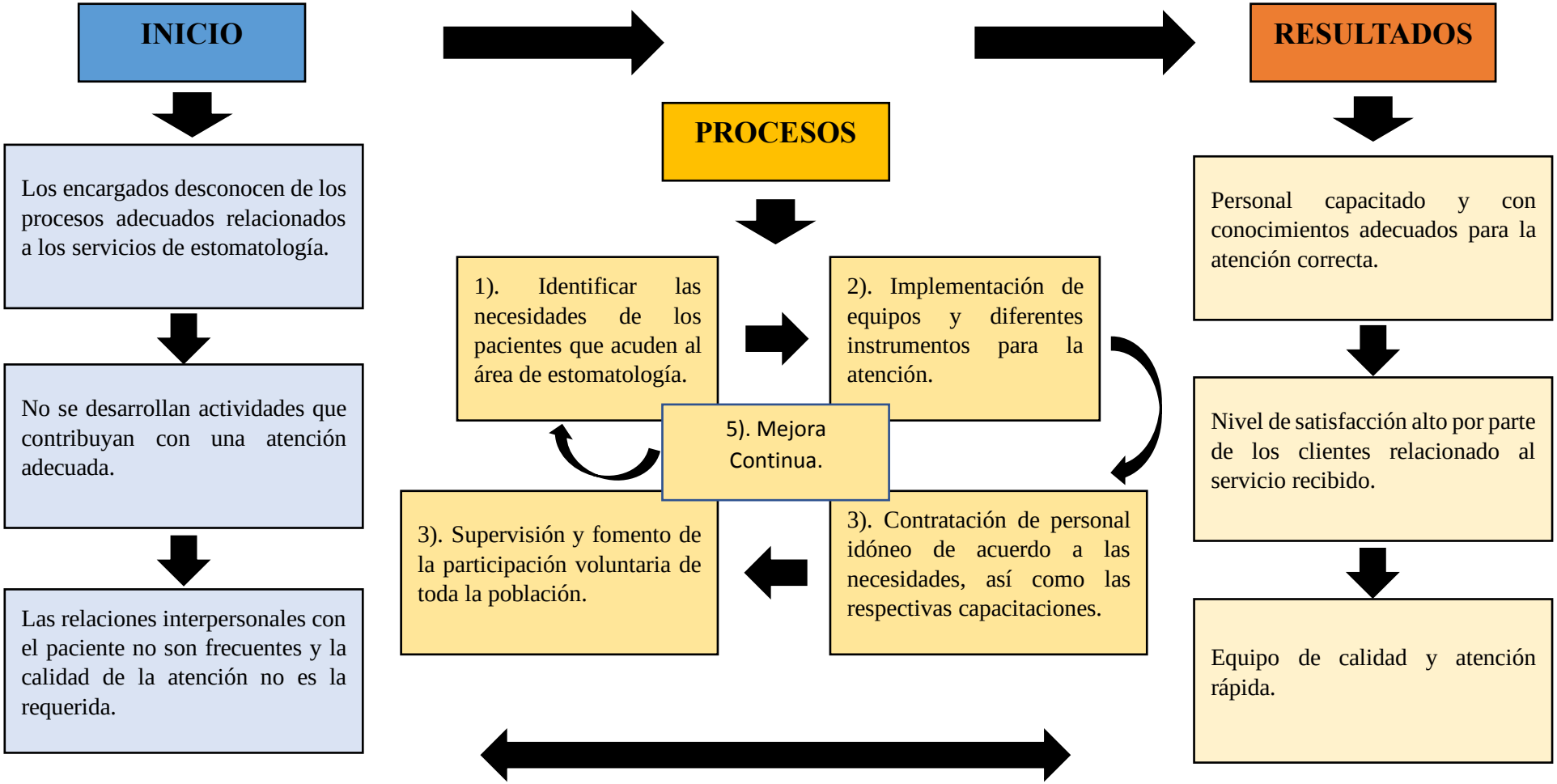
La propuesta establece además la necesidad de planificar las actividades para direccionar el trabajo hacia el cumplimiento de objetivos que hayan sido planteados de manera clara y democrática, las actividades deben ser monitoreadas, medidas, socializadas y mejoradas continuamente, todo direccionado a mejorar la calidad de atención a clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa.

Aplicación práctica de la propuesta

La calidad de atención en las áreas de estomatología puede ser estudiada en diferentes aspectos, pero quien juzga todo el proceso en última instancia es el paciente (cliente), pues es el indicado en evaluar la calidad. Por todo lo expuesto se considera, con la idea de contribuir a realizar la propuesta del modelo de gestión con enfoque en la calidad de atención a clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa, misma que se lleva a cabo con el fin de organizar la ejecución del proceso de atención hacia clientes externos como internos, quienes acuden a diario a una atención médica.

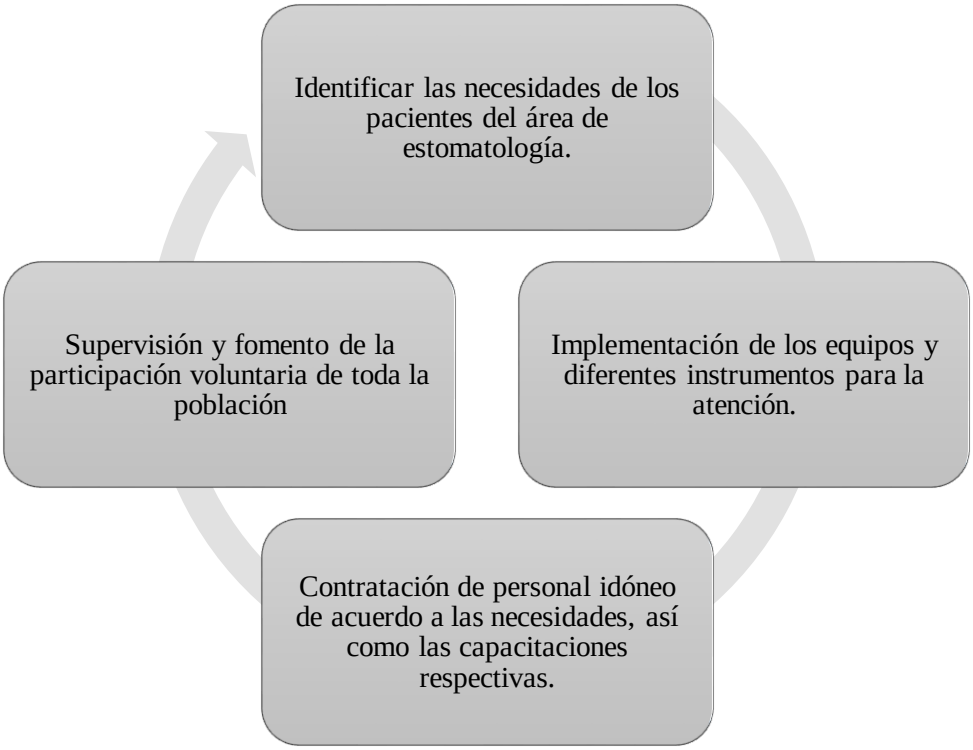
A continuación, se presenta la representación gráfica del modelo:

Gráfico 1. *Representación gráfica del modelo de gestión*



Elaborador por: Elaboración propia

Contenido del modelo de gestión



Elaborador por: Elaboración propia

a) **Identificar las necesidades de los pacientes del área de estomatología.**

Como primera actividad, se debe tener en cuenta que, para mejorar la calidad de atención en los servicios que brinda el área de estomatología del hospital de Jipijapa, es indispensable que por medio de los instrumentos (cuestionarios), se pueda conocer los problemas que tienen actualmente enfocándose en las necesidades de los mismos que limitan que la atención sea de calidad, por ende, buscar soluciones al problema presentado.

b) **Implementación de los equipos y diferentes instrumentos para la atención.**

Como segunda actividad se pretende implantar materiales y equipos que mejoren el proceso, asimismo, implantar talleres que contribuyan con la educación bucal de los clientes que acuden al área de estomatología, de esta manera se espera que la gestión mejore.

c) Contratación de personal idóneo de acuerdo a las necesidades, así como las capacitaciones respectivas.

Como tercera actividad, se debe tener en cuenta las cualidades y requisitos necesarios para la contratación de personal destacado, con el objeto de que estos realicen las actividades y se brinde un servicio de calidad, a su vez, capacitar al personal de manera constante, referente a mejora de atención para que este sea atractivo y los clientes se sienta cómodos.

d) Supervisión y fomento de la participación voluntaria de toda la población.

Como cuarta actividad, se pretende hacer partícipe a los clientes concurrentes en cuando a opiniones referentes que contribuyan con la mejora de la atención, realizando encuestas constantes del servicio, asimismo, el trabajo en equipo fomentado por los profesionales, todo ello a fin de que se vea el interés y se espere se mejore la gestión.

Matriz de actividades del modelo de gestión.

Actividades	Objetivos	Estrategias	Medios de verificación	Cronograma
Identificar las necesidades de los pacientes del área de estomatología.	Conocer la problemática para brindar alternativas de solución.	Elaborar cuestionarios con preguntas direccionadas a la calidad de atención.	Encuesta.	1 vez por mes.
Implementación de equipos y diferentes instrumentos para la atención.	Identificar los equipos en mal estados y condiciones inapropiadas para su uso.	Elaborar fichas de estado de equipamiento.	Ficha de cotejo.	1 vez cada 3 meses.
Contratación de personal idóneo de acuerdo a las necesidades, así como las respectivas capacitaciones.	Reclutar personal con capacidades y conocimientos adecuados.	Prueba de capacidades y conocimientos.	Hoja de verificación.	1 vez por año.
Supervisión y fomento de la participación voluntaria de toda la población.	Integración de los clientes para la mejora del trabajo y atención en la red de salud bucal.	Talleres y reuniones con los clientes.	Registro de los clientes	1 vez por mes.

Elaborado por: *Elaboración propia*

- **Gestión para el mejoramiento de la calidad de atención en el área de estomatología del Hospital Jipijapa**

Procesos

Objetivo	Actividad	Índice de gestión
Disminuir el tiempo de espera para la atención.	Toma de la presión arterial por el profesional.	Informe a las autoridades administrativas del área .
Puntualidad	Evaluaciones mensuales de los profesionales por parte de los clientes externos.	Conformación de un grupo de control de evaluación.
Capacitar al personal de salud sobre manejo de clientes.	Charlas, lluvias de ideas, participación colectiva.	Medición de la calidad y su relación con los aspectos de procesos.
Capacitar al personal de salud sobre Historia Clínica.	Incorporar todos los clientes externos quienes acuden al área de estomatología de la red del hospital.	Medición de la patología a través del CPOD y CEOD por parte de los odontólogos.

Elaborado por: *Elaboración propia*

Estructura

Objetivo	Actividad	Índice de gestión
Brindar una atención de calidad y calidez en la área de estomatología confortable, con equipos modernos.	Participación de los clientes en las diferentes acciones.	Medición de la calidad de atención a los clientes.
		Medición de la gestión relacionada a la salud.
		Presentación de los resultados de atención.

Elaborado por: *Elaboración propia*

Seguimiento

Objetivo	Actividad	Índice de gestión
Incorporar a los clientes del área de estomatología del hospital de Jipijapa.	Capacitación de los odontólogos sobre el problemas encontrados en los clientes y su importancia de erradicar para mejorar la calidad de atención.	Medición de la calidad de atención mediante programas de rehabilitación estomatológica.
	Capacitación de los odontólogos sobre el control de calidad.	Medición de la calidad de atención mediante programas de seguimiento de la patología a pacientes con altes índices de problemas bucales.
		Medición de la calidad en relación a los resultados de mejoramiento de la salud bucal a los clientes.

Elaborado por: *Elaboración propia*

Supervisión

Objetivo	Actividad	Índice de gestión
Promover hábitos, conservación de las estructuras dentarias y su relación con la calidad de atención de los servicios de estomatología.	Compromiso de las autoridades médicas y administrativas del hospital Jipijapa.	Compromiso del grupo de profesionales que laboran en el área de estomatología del hospital de Jipijapa para control de calidad de atención y control de enfermedades de cavidad oral.
	Talleres mensuales por parte del personal del área de estomatología sobre salud bucal a los clientes.	
	Entrega de trípticos, referente a la prevención y tratamiento de las enfermedades de cavidad oral.	
	Entrega de cepillos dentales y pastas donados por la empresa Colgate.	

Elaborado por: *Elaboración propia*

En cuanto al seguimiento de las patologías de los clientes externos, que están dentro de seguridad aspecto de procesos, el cliente lamentablemente será quien llame para posteriormente obtener una cita mediante para el control sea trimestral, semestral o anual, el cliente estará seguro de que el hospital está mejorando la calidad de la atención mediante esta alternativa.

En cuanto a estructura es indispensable que para que el cliente se sienta cómodo en el tiempo de espera para la atención odontológica lo hagan en una sala confortable, adecuada; así mismo se deben entregar trípticos referente a las enfermedades de cavidad oral y estructuras adyacentes, lo que ayudara a la prevención y tratamiento de dicha enfermedad.

Las unidades odontológicas para mejorar la calidad de la atención deben ser unidades modernas y nuevas, además se debe acompañar con un área radiográfica esto ayudaría al proceso para obtener un diagnóstico confiable y el cliente no tendría que volver a llamar al call center para una nueva cita, creando insatisfacción en los clientes ya que tienen que esperar mucho tiempo para la nueva consulta odontológica.

El cliente necesita tener la confianza necesaria para volver nuevamente a la consulta odontológica y con el mismo odontólogo, repeticiones de consulta por una misma restauración generará en el cliente desconfianza y mala publicidad para la institución, es indispensable que capaciten al personal sobre cómo tratar al cliente y despejar todas las dudas en ellos, la capacitación personal e individual es un predictor del cambio, lecturas constante sobre nuevos estudios en odontología disminuiría este aspecto a mejorar.

Conclusiones Capítulo III

Se aplicaron metodologías para la gestión mediante procesos, las cuales ayudan a determinar responsabilidades y actividades claves para mejorar el nivel de atención a cada cliente,

cada proceso es indispensable para entender lo que se debe realizar dentro del área de estomatología.

Cabe mencionar que uno de los principales retos que establecerá la propuesta de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología del área de estomatología será dirigida a los clientes del Hospital Jipijapa, a fin de ver la mejora al momento de agendar una cita y del recibir un buen servicio por parte de los profesionales.

Por lo tanto, promover la intervención activa de cada uno de los clientes en cuanto a las necesidades que estos presenten y contar con la opinión para que las instituciones sanitarias del Hospital Jipijapa, puedan otorgar una atención de calidad en los servicios odontológicos.

CAPÍTULO IV. APLICACIÓN O VALIDACIÓN DEL PROYECTO

Este capítulo muestra el análisis y discusión de los resultados de las encuestas, contrastando la realidad, los hallazgos y teorías expuestas en el marco teórico, a través del juicio de validación de hipótesis.

4.1. Análisis de resultados

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta aplica a los clientes atendidos en las fechas del levantamiento de los datos, en el área de estomatología del Hospital Jipijapa. La encuesta aplicada expone los siguientes resultados:

Se observa que el 38% de los clientes encuestados respondieron que ocasionalmente solicitan el servicio en el área de estomatología del hospital Jipijapa. El modelo de atención que brinda el área de Estomatología del Hospital Jipijapa, para el 67% de los encuestados respondieron que les es indiferente, el 33% respondieron que están de acuerdo. El 90% de los encuestados respondieron que consideran satisfecho sobre el Modelo de atención que brinda el área de Estomatología.

El 80% de los encuestados respondieron que consideran que están satisfechos por los servicios que ofrece el área de Estomatología. Otros resultados indicaron que el 61% de los encuestados están satisfechos con la rapidez en los servicios que ofrece el área de Estomatología. El 73% de los encuestados respondieron que se consideran satisfechos con los servicios que ofrece el área de Estomatología. El 61% de los encuestados respondieron que consideran satisfactorio la Calidad de los servicios que oferta el área de Estomatología.

El 57% de los encuestados respondieron que consideran estar satisfecho con él adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los clientes. Se observa que el 74% de los

encuestados respondieron que consideran que están satisfechos en la disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica. El 90% de los encuestados respondieron que consideran estar satisfechos con la atención eficiente en la consulta odontológica.

El 100% de los encuestados respondieron que consideran satisfactorio la predisposición por parte del profesional de salud de solucionar su problema. Por otro lado, se observa que el 97% de los encuestados respondieron que están satisfechos con el Horario de atención a los clientes. El 71% de los encuestados respondieron que consideran que están satisfechos con el volumen de clientes que se atiende en el área de Estomatología.

La entrevista aplicada a los administrativos del área de estomatología expone los siguientes resultados: Dentro del área de estomatología se establece una adecuada planificación orientada a al logro de los objetivos institucionales, el 60% de los administrativos respondieron que consideran que a veces se establece una adecuada planificación orientada a al logro de los objetivos institucionales. Se planifican las actividades de cada proceso medico a realizar en el área de Estomatología del Hospital Jipijapa, el 60% de los encuestados respondieron que casi siempre, consideran que se planifican las actividades de cada proceso medico a realizar en el área.

Las funciones están designadas de manera organizada de acuerdo a las actividades que se realizan dentro del área de estomatología del hospital Jipijapa, se observa que el 80% de los encuestados respondieron que consideran que casi siempre las funciones están designadas de manera organizada de acuerdo a las actividades que se realizan. El 60% de los encuestados respondieron que consideran que siempre se lleva de manera organizada las fichas medicas de los clientes que acuden al área de Estomatología del hospital Jipijapa.

Dentro del área de estomatología existe el direccionamiento para monitorear los métodos que se aplican para la calidad de atención, el 80% de los encuestados respondieron que casi siempre consideran que dentro del área de estomatología existe el direccionamiento para monitorear los métodos que se aplican para la calidad de atención. La dirección con la que se lleva a cabo la gestión administrativa en el área de Estomatología es eficaz, para el 80% de los encuestados casi siempre consideran que están la dirección con la que se lleva a cabo la gestión administrativa en el área de Estomatología es eficaz.

Se observa que el 60% de los encuestados respondieron que casi siempre consideran que se realizan seguimientos de control para la dirección y seguimiento de los objetivos a cumplir en el área de Estomatología. Se realiza el respectivo control de la normativa de calidad que se aplican dentro del área de estomatología, el 60% de los encuestados respondieron que a veces consideran que se realiza el respectivo control de la normativa de calidad que se aplican dentro del área de estomatología del hospital Jipijapa.

Contrastación de hipótesis

Ho= No existe relación estadística significativa entre los indicadores en el proceso de gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente según la norma ISO 9001.

H1= Si existe relación estadística significativa entre los indicadores en el proceso de gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente según la norma ISO 9001.

Tabla 14 Análisis de correlación entre el Servicio a los afiliados y Satisfacción de los usuarios.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,570[a]	2	,456
Razón de verosimilitud	1,545	2	,462

Asociación lineal por lineal	,064	1	,800
N de casos válidos	100		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,80.

Análisis e interpretación de los resultados: Se pudo apreciar que la mayoría de encuestados, señalan que existe predisposición por parte del profesional de salud de solucionar su problema con el volumen de clientes que se atiende en el área de Estomatología por día, representando un total de 100 usuarios.

Para constatar los resultados se procedió a realizar la prueba chi cuadrado, en la cual, se pudo conocer que la significación asintótica fue menor a 0.05, por lo tanto, se considera que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, Servicio a los afiliados y Satisfacción de los usuarios, que son además altamente significativas con (P<0.05).

Tabla 15 Análisis de correlación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio.

			Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de Correlación	,645**
		Sig. (bilateral)	0
		N	5

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

Análisis e interpretación de los resultados: Al encontrar datos no paramétricos se aplicó la correlación Rho de Spearman encontrando una relación alta (RS: 0,645) entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio, que son además altamente significativas con (P<0.05); Dichas correlaciones sin embargo son significativas, según se deduce de la significancia de las mismas, Sig.=0.000, inferiores a 0.05, situación que conduce a aceptar la hipótesis de

investigación alterna de que la dimensión Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio.

Las correlaciones positivas y significativas confirman el hecho de que a medida que mejora la gestión administrativa, mejora la calidad del servicio.

4.2. Discusión de los resultados

Una vez realizado la investigación sobre el modelo de gestión en función a la calidad de atención a clientes del Hospital Jipijapa, se puede señalar con lo dicho por Migda (2023), en el que menciona "La gestión de todo negocio debe constar de una serie de acciones que den como resultado, el cumplimiento de actividades en un área predeterminada; ya que en la dirección del Hospital requiere este estilo de gestión, donde ayuda el éxito de los trámites, identificar los desafíos que presenta un área en particular y lograr como resultado de los objetivos de la gestión, el 71% de los encuestados respondieron que consideran que están satisfechos con el volumen de clientes que se atiende en el área de Estomatología.

Según Mitchell y Fakhruddin (2022), mencionan que "una forma de pensar que abraza la idea de que todo es posible para lograr más oportunidades de éxito. Como el líder lo ha hecho, lo acepta completamente una posición favorable, los excedentes también la tendrán y podrán encontrarla fácilmente cumplimiento de los objetivos organizacionales, dejando a un lado el pesimismo más aun tratándose de los desafíos que enfrenta una empresa día a día", el 97% de los encuestados respondieron que están satisfechos con el Horario de atención a los clientes.

En el sector de la salud, para Arguello (2022), señala que "Donde la vida de las personas está en riesgo, no puede haber errores absolutamente ningún error de ningún tipo. Como resultado, es obligatorio desde el momento en que alguien ingresa con un comportamiento cordial para

promover el tratamiento de manera positiva requiere" el 100% de los encuestados respondieron que consideran satisfactorio la predisposición por parte del profesional de salud de solucionar su problema.

No obstante, los centros de atención como el Hospital de Jipijapa, debe mantener una gestión de calidad actualizada que satisfaga las necesidades de las personas que acuden a recibir algún tipo de atención odontológica; de acuerdo a lo mencionado por Camisón et al (2017), la gestión de calidad es una condición necesaria para cualquier tipo de estrategia que conlleve al éxito corporativo.

En consecuencia, un servicio se considera un bien intangible que implica, "el esfuerzo de quienes lo prestan, que muchas veces puede ser positivo o negativo no bien recibido. El servicio exige más esfuerzo en el sector sanitario por qué el componente físico se trabaja durante mucho tiempo, lo que puede provocar fatiga reflejarse en cómo se trata a quienes buscan dichos servicios", lo que respalda la afirmación de Cheng y Chiang (2022), de que el "sistema de salud que en otras áreas productivas, requiere mayor esfuerzo".

Conclusiones del capítulo IV

Como resultado de los nuevos escenarios y exigencias de los diversos sectores sociales, así como de la propia organización, la gestión dentro de las áreas de salud se han desarrollado a un ritmo continuo y acelerado en toda la organización.

El desempeño de la salud pública para los clientes se centra en modalidades de acción para mejorar la calidad de atención, orientado a la política y estrategias de salud para lograr el servicio administrativo competente con el fin de garantizar la excelencia de la salud. servicios a todos los niveles.

Se concuerda con varios autores que las instituciones de salud enfrentan un desafío importante porque son ellas quienes deben adaptarse a los procesos de transformación actuales, de servicios, la capacitación de la fuerza laboral responsable de brindar atención médica y el desarrollo de expertos, profesionales y tomadores de decisiones que determinarán las políticas económicas y gubernamentales nacionales e internacionales.

La estructura de gestión dentro de los hospitales debe ser de producir mejor calidad para poder competir en el mundo globalmente conectado de hoy, elevar el nivel de satisfacción tanto del público general como de los profesionales.

CONCLUSIONES GENERALES

Se pudo determinar las bases teóricas y el estado del arte de las variables de estudio, por medio de la revisión bibliográfica rigurosa de autores que dan sustento a la investigación, por lo cual, en lo referente al ámbito de salud, la gestión se establece como una herramienta que promueve el desarrollo de actividades orientadas al cumplimiento de las funciones del proceso administrativo respecto a la planificación, organización, dirección y control. En lo que respecta a la calidad de atención se concluye que un buen servicio brindado hace que se aumente la probabilidad de los resultados de salud deseados en los clientes.

De lo antes expuesto, se puede concluir que el hospital de Jipijapa es una institución muy recurrente por toda la ciudadanía por lo que se ha concluido que las necesidades que tienen los clientes dentro del área de estomatología no se están cumpliendo de la manera adecuada, debido a que la gestión administrativa presenta deficiencias, limitando al personal en sus actividades, desconociendo las necesidades y prioridades que buscan los clientes al momento de agendar una cita médica.

Por tanto, los datos obtenidos en la investigación permiten direccionar al desarrollo de la propuesta de modelo de gestión, teniendo la necesidad de planificar las actividades mismas que son monitoreadas, medidas, socializadas y mejoradas continuamente, todo direccionado a mejorar la calidad de atención a clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa.

Por todo lo expuesto se considera, con la idea de contribuir a realizar la propuesta del modelo de gestión con enfoque en la calidad de atención a clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa, misma que se lleva a cabo con el fin de organizar la ejecución del proceso de atención hacia clientes externos como internos, quienes acuden a diario a una atención médica.

RECOMENDACIONES

Es recomendable que el personal encargado del área de estomatología del hospital Jipijapa tengan los respectivos conocimientos y aptitudes necesarias mediante la caracterización epistemológica del proceso de gestión administrativa, contextualizada a los procesos organizacionales para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan un nivel de satisfacción del paciente, contribuyó a sentar las bases para establecer la propuesta desarrollada y así contribuir a la eficacia de la gestión, procedimientos y un mejor servicio de atención dentro del Hospital de Jipijapa.

Al promover la satisfacción total del cliente es el camino a la excelencia de la institución, en este contexto, las evaluaciones mensuales por parte de los clientes a sus odontólogos, capacitaciones constantes a los profesiones de la salud oral, disminución del tiempo de espera, atender con calidad y calidez, compromiso del personal, etc; cada aspecto mencionado mejorará la calidad de la atención de los servicios odontológicos del área de estomatología del hospital Jipijapa.

Se recomienda que las autoridades que dirigen el área de estomatología del Hospital Jipijapa se comprometan a aplicar el modelo propuesto que ayudar a mejorar la fluidez con la que se realizan las acciones de gestión y en definitiva elevar el nivel de satisfacción de los clientes que visitan el Hospital de Jipijapa, por lo tanto, los efectos sistémicos de la propuesta para mejorar la calidad de atención son los más pertinentes para gestionar eficazmente una correcta gestión administrativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allauca, J. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente del Hospital General Docente de Riobamba. Riobamba, Ecuador: [Tesis, Universidad Nacional de Chimborazo].

Basantes, S. (2019). Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Ambato, Ecuador: [Tesis, Universidad Técnica de Ambato].

Briones, A. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. Perú: [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Cedeño, M. (2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, pág 16.

Cueva, L. (6 de Noviembre de 2019). Teoría clásica de la administración de Henri Fayol. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/

Espinoza, A., & Fajardo, L. (2023). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. Boletín de malariología y salud ambiental, pág 6.

Falconi, J., & Luna, K. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos . Revista visionario digital, pág 15.

Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C., & Nuñez, J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, pág 12.

Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. Revista Sciéndo, pág 7.

Gutierrez, A. (2019). El rol de la Administración de Hospitales en la atención médica. Ecuador: Universidad ETAC.

Hernández, R. (2018). Metodología de la Investigación. Capítulo III. México: McGraw-Hil.

Lorenzo, J. (21 de Febrero de 2019). ¿Qué es la estomatología y cuáles son sus diferencias con la odontología? Obtenido de https://www.clinicalorenzo.com/blog/estomatologia/#:~:text=La%20estomatolog%C3%ADa%20es%20una%20rama,labios%2C%20las%20am%C3%ADgdalas%2C%20etc.

Macarena, J. (19 de Junio de 2017). La Teoría clásica de la Administración: orígenes, principios y

funciones. Obtenido de https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/

Ministerio de salud pública. (2020). Hospital básico de Jipijapa. Jipijapa, Ecuador: Rendición de cuentas.

Ministerio de Salud Publica. (2020). Hospital Básico Jipijapa. Jipijapa: Salud.

Molina, M. (2018). La calidad en la atención médica. Medicina Legal de Costa Rica, pág 8.

Montero, L. (2021). Análisis de la gestión administrativa del Hospital General, IEESS de Babahoyo, año 2020. Guayaquil, Ecuador: [Tesis, Universidad Católica Santiago de Guayaquil].

Muñoz, K. (2022). Dirección gerencial y proceso administrativo: Caso Hospital básico del cantón Jipijapa. Ecuador: [Tesis, Universidad Estatal del Sur de Manabí].

Obando, W. (2019). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Guayaquil, Ecuador: [Tesis, Universidad Catolica Santiago de Guayaquil].

OMS. (3 de Mayo de 2019). Organización Munidial de la Salud.

Pilco, J., & Fernández, M. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. Sinergías Educativa, pág 10.

Rivero, J. (19 de Octubre de 2019). Teorías de la administración: Cuáles son, autores y ejemplos. Obtenido de https://neetwork.com/teorias-de-la-administracion/

Sánchez, J. (8 de Junio de 2021). economipedia. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/caracteristicas-de-la-administracion.html

Sotomayor, B. (2018). Normas Iso 9001 y satisfacción de los usuarios en los sericios de salud. Ecuador: [Tesis, Universidad regional autónoma de los andes].

Triviño, C., Villamar, W., & Reyes, T. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. Revista Polo de conocimiento, pág 15.

Verdugo, G. (2015). Modelo de gestión administrativa para la asociación el Chinchinal. Ibarra, Ecuador: [Tesis, Universidad regional autonóma de los Andes].

Yépez, B. (2023). Gestión administrativa y desarrollo organizacional . Ecuador: [Tesis, Universidad Nacional de Chimborazo].

ANEXOS

Anexo 1. Guía de encuesta aplicada al personal administrativo del área de estomatología del hospital Jipijapa.

Planificación

1. ¿Dentro del área de estomatología se establece una adecuada planificación orientada a al logro de los objetivos institucionales?

2. ¿Se planifican las actividades de cada proceso medico a realizar en el área de Estomatología del Hospital Jipijapa?

Organización

3. ¿Las funciones están designadas de manera organizada de acuerdo a las actividades que se realizan dentro del área de estomatología del hospital Jipijapa?

4. ¿Se lleva de manera organizada las fichas medicas de los clientes que acuden al área de Estomatología del hospital Jipijapa?

Dirección

5. ¿Dentro del área de estomatología existe el direccionamiento para monitorear los métodos que se aplican para la calidad de atención?

6. ¿La dirección con la que se lleva a cabo la gestión administrativa en el área de Estomatología es eficaz?

Control

7. ¿Se realizan seguimientos de control para la dirección y seguimiento de los objetivos a cumplir en el área de Estomatología?

8. ¿Se realiza el respectivo control de la normativa de calidad que se aplican dentro del área de estomatología del hospital Jipijapa?

Anexo 2. Modelo de encuesta aplicada a clientes del área de estomatología del hospital Jipijapa.

Encuesta de evaluación de Gestión Administrativa y Calidad de Atención a clientes del Área de Estomatología del Hospital Jipijapa.

Instrucción: Lea detenidamente y proceda a marcar en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con la realidad.

Edad: _____ Sexo: M / F

1. **¿Usted acude al Hospital de Jipijapa a solicitar el servicio de Estomatología?**

Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Ocasionalmente (3)	Cada Mes (4)	Una Vez a la Semana (5)

2. **¿Conoce usted el modelo de atención que brinda el área de Estomatología del Hospital Jipijapa a los clientes?**

Totalmente en Desacuerdo (1)	En Desacuerdo (2)	Me es Indiferente (3)	De Acuerdo (4)	Totalmente De Acuerdo (5)

3. **¿Cree usted que el modelo de atención que brinda el área de Estomatología a sus clientes es bueno?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

4. **¿Considera usted que los servicios que ofrece el área de Estomatología son eficientes?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

5. **¿Los servicios que ofrece el área de Estomatología son rápidos?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

6. **¿Se encuentra usted satisfecho con los servicios que ofrece el área de Estomatología?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

7. **¿La calidad de los servicios que oferta el área de Estomatología están acorde a la exigencia de los clientes?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

8. **¿Considera usted que el área de Estomatología del Hospital Jipijapa cuenta con adecuado abastecimiento de insumos para la atención de los clientes?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

9. **¿Cómo usted considera la disponibilidad de instrumental y medicamentos necesarios para la atención estomatológica?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

10. **¿Considera usted que el profesional de la salud brinda una atención eficiente en la consulta odontológica?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

11. **¿Cree usted que existe predisposición por parte del profesional de salud de solucionar su problema?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

12. **¿Los profesionales en el área de Estomatología cumplen con su horario de atención a los clientes?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

13. **¿Cómo considera el volumen de clientes que se atiende en el área de Estomatología por día?**

Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)

Anexo 3. Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública.

Acuerdo Ministerial 0000 4520 Registro Oficial Edición Especial 118 de 31-mar.-2014

Art. 15.- Dirección Nacional de Gestión y Calidad de los Servicios: tiene como misión: Misión: Garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos.

Atribuciones y responsabilidades: p. Disponer el análisis sistemático de la situación de calidad de los servicios de salud en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública;

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales.

Acuerdo Ministerial 1537 Registro Oficial Edición Especial 339 de 25-sep.-2012

2.4. Unidad de Calidad: Tiene como misión: Velar por la implementación y el cumplimiento del sistema integral de gestión de calidad y de los procedimientos e indicadores de calidad de cada uno de los servicios provistos por el hospital para satisfacer las necesidades de la demanda y la interacción con otros sistemas en su contexto.

Productos y Servicios: a. Plan anual de Calidad en función de los resultados de las diferentes evaluaciones y criterios emitidos por el Comité de Gestión de Calidad; b. Indicadores de calidad y mejoramiento continuo de la gestión; c. Informes de análisis de prioridades y planificación, evaluación y gestión de los diferentes programas y acciones de mejora incluidos en el Plan de Calidad; d. Informes de seguimiento a la ejecución y

cumplimiento del Plan de calidad del Hospital; o. Insumos para la difusión de trabajos de salud elaborados por el personal del propio hospital, referentes al Plan de Calidad, en coordinación con la unidad de comunicación; s. Mapas de indicadores y otras herramientas que sean relevantes para el Hospital y que contribuyan a la evaluación de indicadores clínicos del Plan de Calidad, en función de los criterios que defina el Comité de Gestión de Calidad;

El acuerdo ministerial 0031-2021.

Manual de Gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud 2021, hace referencia a los numerales:

9.1 Planificación de la calidad. - Cada unidad desconcentrada territorial y establecimiento de salud debe disponer de su planificación estratégica institucional. Una parte fundamental de esta, es el plan anual de calidad, con sus objetivos específicos y líneas de acción correspondientes.

9.1.3 Formulación del plan de calidad. - Para la unidad desconcentrada territorial (oficina técnica, distrito, zona) y establecimientos de salud, comprende el trabajo de todo el personal y debe constar con 12 pasos estratégicos.

9.2.5 Gestión de calidad en hospitales básicos, generales, de especialidades y especializados:

a) Diseño, implementación, monitoreo y evaluación del plan anual de calidad del establecimiento, como parte del plan estratégico institucional.

El acuerdo ministerial 0072-2017

Reglamento para la creación, conformación, y funcionamiento de los comités y equipos de mejoramiento de la calidad en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública, establece en:

Art. 16 Funciones de los Equipos de Mejoramiento de la Calidad de los establecimientos de todos los niveles de atención: 2) Detectar problemas, identificar fallas de calidad, analizar y diagnosticar las causas de los procesos a mejorar o aquellas priorizadas por el establecimiento de salud, que afecten al cumplimiento de los planes, programas y proyectos del establecimiento.

Art. 26 Funciones de los Comités Hospitalarios de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud de establecimientos de 2do y 3er nivel de atención: b) Emitir criterios para la aprobación o modificación del Plan de Calidad del establecimiento de salud. Evaluar el cumplimiento del Plan de Calidad del hospital y de los planes de trabajo de los diferentes comités Técnicos de la Calidad Hospitalarios existentes en el establecimiento de salud.

Art. 27 Plan de Calidad. - La Unidad de Calidad del Hospital será la responsable de la elaboración y/o modificación del Plan de Calidad del establecimiento de salud, con la colaboración de un equipo multidisciplinario de profesionales de dicho establecimiento. Considerará en su elaboración y/o modificación, los resultados de las diferentes evaluaciones y criterios emitidos por el Comité Hospitalario de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud y los Comités Técnicos de la Calidad, en lo que corresponda.

La Unidad de Calidad realizará los informes de seguimiento a la ejecución y cumplimiento del Plan de Calidad del hospital y planes de trabajo de los Comités Técnicos, mismos que serán presentados al Comité Hospitalario de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud para su evaluación.

CERTIFICACIÓN

Como Miembro del Tribunal de Titulación del proyecto de investigación titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A CLIENTES EN EL ÁREA DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL", presentado por Ayón Ponce Andrés Javier, luego de la revisión correspondiente y determinando que ha cumplido con las correcciones solicitadas, se emite certificado de Aval para que continúe con el proceso de titulación, reproduzca el documento definitivo, presente a la Coordinación de la maestría junto con su informe de Urkund y proceda a la defensa de su trabajo de investigación.

Jipijapa, 27 de octubre de 2022

Dra. Karina Lourdes Santistevan Villacreses, PhD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL
CÉDULA: 1305102673

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

APROBACIÓN TRIBUNAL

En mi condición de presidente de tribunal de sustentación, certifico que el maestrante, Andrés Javier Ayón Ponce, con cédula de identidad 131096908-2 ha desarrollado el trabajo de investigación: **"Gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del hospital Jipijapa"**, observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regula esta actividad académica, faculto al mencionado maestrante a que reproduzca el documento definitivo, presente en la coordinación de Maestría en Administración Pública y proceda a la exposición y defensa de su contenido.

Jipijapa, octubre 27, 2023

Eco. Diana Marcillo Parrales, Phd.
131044846-7
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI
Creada el 7 de febrero del 2001, según Registro Oficial # 261
CENTRO DE IDIOMAS

CERTIFICADO No.1104

Ing.
Mayra Marcillo Indacochea
COORDINADORA DE LA MAESTRIA DE ADMINISTRACION PUBLICA – POSTGRADO - UNESUM
En su despacho.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito CERTIFICAR que fue corregido el Summary, correspondiente a la Tesis de Grado **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A CLIENTES EN EL ÁREA DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL JIPIJAPA".** Previo a la obtención de Magister en Administración Pública, al maestrante **Andrés Javier Ayón Ponce**, mismo que fue corregido por la Lic. Lisbeth Santos Mera, Mg. Eii.

Particular que hago extensivo para los fines consiguientes.

Jipijapa, 30 de octubre de 2023

Atentamente,

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI
UNESUM
CENTRO DE IDIOMAS
JIPIJAPA - MANABI

Lic. Paola Yadira Moreira Aguayo, Mg. Eii.
COORDINADORA DEL CENTRO DE IDIOMAS

Cc. Archivo
PYMA/gg

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Tesis Final. Andres Ayón. Cohorte IV

4% Textos sospechosos

- 4% Similitudes
  < 1% similitudes entre comillas
- < 1% Idioma no reconocido
- 0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Tesis Final. Andres Ayón. Cohorte IV.docx
ID del documento: 7e7fef14b7c974d475dfe03cad9987a36baa8d3a
Tamaño del documento original: 430,33 kB

Depositante: Ponce William
Fecha de depósito: 27/11/2023
Tipo de carga: Interface
fecha de fin de análisis: 27/11/2023

Número de palabras: 13.226
Número de caracteres: 87.864

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**localhost** | Análisis de la gestión administrativa del hospital general IESS de Baba... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/3317/16306/3/T-UCSG-POS-MGSS-299.pdf.txt	1%		Palabras idénticas: 1% (189 palabras)
2	**editorialalema.org** https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/download/4/5#page=9 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (164 palabras)
3	**alicia.concytec.gob.pe** | Metadatos: Modelo de gestión administrativa para mejora... https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUNITRU_8e22863f84c9a4c0e95b203c785d66d7/De...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (104 palabras)
4	**dspace.unach.edu.ec** http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5816/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0029.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (91 palabras)
5	**neetwork.com** | Teorías de la administración: Cuáles son, autores y ejemplos Pági... https://neetwork.com/teorias-de-la-administracion/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (63 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**repositorio.pucese.edu.ec** https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/GÓMEZ MENDOZA MARÍA JOSÉ.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
2	**www.studocu.com** | Conclusiones de la teoría de Frederick Taylor - conclusiones ... https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/tecnologia-del-concreto/c...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
3	**repositorio.ucsg.edu.ec** | Evaluación de la calidad de la atención en relación con l... http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
4	**repositorio.ucv.edu.pe** https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/68560/1/Guevara_SDJ-SD.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
5	**Documento de otro usuario** #ab9614 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)