



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE INFLUYE EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE SALUD AL USUARIO DEL ÁREA DE TERAPIA DE
LENGUAJE DEL CENTRO DE DOCENCIA ASISTENCIAL DE
TECNOLOGÍA MÉDICA DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

AUTORA:

LIC. RODRÍGUEZ CALDERÓN NANCY JACQUELINE

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

ING. AIZAGA CASTRO GABRIELA VERÓNICA, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Lic. Rodríguez Calderón Nancy Jacqueline**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Aizaga Castro Gabriela Verónica, Mgs.

REVISORA

Econ. Zambrano Chumo Laura María, MBA.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. Lapo Maza María del Carmen, Ph. D.

Guayaquil, a los 27 días del mes de julio del año 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Rodríguez Calderón Nancy Jacqueline**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de Terapia de Lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada con base en una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 27 días del mes de julio del año 2020

LA AUTORA

Rodríguez Calderón Nancy Jacqueline



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Rodríguez Calderón Nancy Jacqueline

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de Terapia de Lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 días del mes de julio del año 2020

LA AUTORA:

Rodríguez Calderón Nancy Jacqueline



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME DE URKUND

URKUND

Lista de fuentes Bloques

Documento [Tesis Nancy Rodriguez Urkund.docx](#) (D76569012)

Presentado 2020-07-19 13:14 (-05:00)

Presentado por nancyrodriguezcalderon@hotmail.com

Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje TESIS FINALIZADA PARA EL URKUND [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estas 46 páginas, se componen de texto presente en 7 fuentes.

+	Categoria	Enlace/nombre de archivo	-
+		Tesis Wilma 19 mar Urkund.docx	-
+		Tesis Wilma Urkund.docx	-
+		FREDDY MILTON JIMENEZ GUZMAN, TESIS MGSS.docx	-
+		Tesis Alvarez Urkund.docx	-
+		Tesis Nicole Urkund.docx	-
+		Tesis Copplano 22 sept.docx	-

🔍 🔄 📄 🗑️
⬆️ ⬅️ ➡️
⚠️ 0 Advertencias
🔄 Reiniciar
📄 Exportar
🔗 Compartir

100%
#1 Activo
Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Copplano 22 sept.... 100%

por parte de la institución y del personal que labora en ella.

por parte de la institución y del personal que labora en ella.

La calidad social es valorada en relación a las necesidades y beneficios que el servicio sanitario brinde a los pacientes; mientras que la calidad absoluta se mide de acuerdo a la situación clínica que presenta el usuario y los métodos científicos aplicados que permitan la recuperación del individuo de forma total o parcial

CITATION Ed116 | 12290 (Editorial CEP, 2016). La terapia de lenguaje forma parte del área de la rehabilitación la cual busca mejorar las dificultades o problemas presentados por las personas al momento de comunicarse de forma verbal, pues estos problemas pueden ser presentados en personas desde su nacimiento o causados por problemas o enfermedades presentados a lo largo de la vida. La terapia de lenguaje a través de una evaluación brinda un diagnóstico para mejorar las deficiencias motrices orales presentes como problemas de fluidez, dificultad al ingerir alimentos, la articulación de las palabras o problemas en la calidad de la voz, para que pueda expresarse y recibir información de forma adecuada. Esto se realiza a través de diferentes programas, ejercicios y tratamientos los cuales ayudan a articular de forma adecuada las letras, palabras y sonidos, brindando mayor seguridad, satisfacción y una mejor calidad de vida a los usuarios que acuden a los centros que brindan terapia de lenguaje (Isabel y Vásquez, 2018). De acuerdo a los puntos mencionados anteriormente y a la importancia que posee el área de la salud y de terapia de lenguaje en la ciudadanía a nivel general, se buscó determinar ciertos factores que pueden encontrarse asociados a que este servicio no se brinde con óptimas condiciones de calidad a pesar del gran aporte que este brinda, ya que en la actualidad no se han encontrado estudios que hayan analizado el trabajo que desempeña la gestión administrativa en el centro objeto de estudio. Es por ello que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de la Universidad de Guayaquil mediante la aplicación de un instrumento validado para conocer la calidad de atención recibida por los usuarios para el desarrollo de una

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Agradecimiento

A Dios por permitirme disfrutar de un hogar y una familia que me apoya en cada proyecto de vida.

A mi Tutora de Proyecto de Investigación, la Ing. Gabriela Aizaga por su paciencia y ayuda incondicional a lo largo de este proceso de titulación.

A todas las personas que de alguna manera me han apoyado y acompañado en este camino que ha sido largo y a veces complicado hasta llegar a la meta.

De manera muy específica a mi esposo por ese apoyo constante que hace que día a día crezca mi amor.

Y sin dejar de lado a un ser especial, agradezco a quien me llena de ternura todos los días, quien parece ser adulto, pero su mente siempre será infantil y que aunque no tengamos los mismos genes lo considero un hijo, Mi cachorro TRIBILÍN.

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de convertir día a día mis sueños en realidad.

A mis padres Francisco y Jacqueline, por haberme enseñado con el ejemplo que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas, porque siempre me impulsan y creen en mí.

A mi Hermana Cristabel, que por ser ella la menor me crea la responsabilidad e inspiración de ser un ejemplo y un camino a seguir.

A mi esposo Orlando Ramos, por su apoyo incondicional, porque siempre me impulsa a continuar con mi formación académica y me permite con cariño aprender más de la vida a su lado.

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Problema de Investigación	7
Formulación del Problema	11
Justificación.....	11
Hipótesis.....	12
Preguntas de Investigación.....	12
Objetivo General	13
Objetivo específico.....	13
Capítulo I.....	14
Marco Teórico.....	14
Gestión Administrativa	14
El Proceso Administrativo	17
Gestión por Procesos.....	20
Calidad Total.....	22
Calidad de Atención.....	24
Dimensiones de la calidad.....	27
Calidad en las Terapias de Lenguaje.....	28
Marco Conceptual	31
Capítulo II	38
Marco Referencial.....	38
Investigaciones sobre Gestión Administrativa y Calidad de Atención	38
Investigaciones de Calidad de Atención	42
Investigaciones Relacionadas con las Terapias de Lenguaje.....	53
Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil	56
Estructura organizacional.....	56
Marco Legal	59
Capítulo III.....	62
Marco Metodológico.....	62
Enfoque de Investigación.....	62

Diseño	62
Alcance de Investigación	63
Técnica de Investigación.....	63
Instrumento	63
Procedimiento	64
Variable dependiente calidad de atención.....	65
Variable independiente gestión administrativa	66
Población.....	68
Muestra.....	68
Procesamiento de los Resultados	69
Variable calidad de atención	69
Variable gestión administrativa.....	81
Análisis General de Resultados.....	87
Promedio de dimensiones de calidad de atención.....	89
Promedio de dimensiones de gestión administrativa	90
Correlaciones.....	90
Capítulo IV.....	93
Propuesta	93
Objetivos	93
Justificación.....	93
Actividades de la Propuesta	94
Delegación de un gerente de terapeutas	95
Contratación de una secretaria general	96
Tiempo de planificación por sesión	98
Día para evaluaciones a pacientes.....	99
Roll up de información.....	100
Adquisición de materiales para estimulación de lenguaje	101
Creación de misión y visión dentro del centro.....	102
Capacitaciones de atención al usuario.....	104
Presupuesto	105
Cronograma.....	106
Conclusiones	108
Recomendaciones.....	112
Referencias.....	113

Apéndices.....	126
Apéndice A. Cuestionario Calidad del Servicio SERVPERF.....	126
Apéndice B. Cuestionario de Gestión Administrativa	128

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Variable dependiente calidad de atención</i>	65
Tabla 2 <i>Variable independiente gestión administrativa</i>	66
Tabla 3 <i>Significado de la fórmula de la muestra</i>	68
Tabla 4 <i>Interés</i>	69
Tabla 5 <i>Tiempos de atención</i>	70
Tabla 6 <i>Registros y anotaciones</i>	71
Tabla 7 <i>Comunicación</i>	71
Tabla 8 <i>Servicio prestado</i>	72
Tabla 9 <i>Cumplimiento de promesas</i>	72
Tabla 10 <i>Instalaciones atractivas</i>	73
Tabla 11 <i>Materiales atractivos</i>	73
Tabla 12 <i>Equipos modernos</i>	74
Tabla 13 <i>Apariencia prolija y limpia</i>	74
Tabla 14 <i>Atención personalizada</i>	75
Tabla 15 <i>Interés en pacientes</i>	75
Tabla 16 <i>Asesoramiento</i>	76
Tabla 17 <i>Comprensión de necesidades</i>	77
Tabla 18 <i>Horarios y turnos</i>	77
Tabla 19 <i>Disposición de ayuda</i>	78
Tabla 20 <i>Rapidez</i>	78
Tabla 21 <i>Comportamiento</i>	79
Tabla 22 <i>Amabilidad y cortesía</i>	79
Tabla 23 <i>Respuesta a dudas</i>	80
Tabla 24 <i>Personal disponible (no ocupado)</i>	80
Tabla 25 <i>Seguridad en terapias</i>	81
Tabla 26 <i>Misión y servicio recibido</i>	81
Tabla 27 <i>Misión y actividades</i>	82
Tabla 28 <i>Visión y servicio</i>	82
Tabla 29 <i>Estructura organizativa</i>	83
Tabla 30 <i>Cumplimiento de funciones</i>	83
Tabla 31 <i>Actividades de apoyo</i>	84
Tabla 32 <i>Toma de decisiones</i>	84

Tabla 33 <i>Compenetración y empatía</i>	85
Tabla 34 <i>Personal motivado</i>	86
Tabla 35. <i>Control suficiente</i>	86
Tabla 36 <i>Control suficiente</i>	86
Tabla 37 <i>Monitoreo</i>	87
Tabla 38 <i>Control a los procesos</i>	87
Tabla 39 <i>Promedio dimensiones de calidad de atención</i>	90
Tabla 40 <i>Promedio de dimensiones de gestión administrativa</i>	90
Tabla 41 <i>Alfa de Cronbach dimensiones</i>	91
Tabla 42 <i>Correlaciones</i>	92
Tabla 43 <i>Actividades de la Propuesta</i>	94
Tabla 44. <i>Perfil del puesto</i>	97
Tabla 45 <i>Capacitación para atención al usuario</i>	104
Tabla 46 <i>Presupuesto</i>	105
Tabla 47 <i>Cronograma de actividades</i>	106
Tabla 48 <i>Cuestionario de calidad del servicio</i>	126
Tabla 49 <i>Cuestionario de gestión administrativa</i>	128

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura Organizacional.....	57
<i>Figura 2.</i> Organigrama con contratación de gerente	96
<i>Figura 3.</i> Organigrama con contratación de secretaria general	98
<i>Figura 4.</i> Roll up.....	101
<i>Figura 5.</i> Materiales para estimulación de lenguaje.	102
<i>Figura 6.</i> Misión y Visión.....	103

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo general evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil, mediante la aplicación del modelo SERVPERF, para el desarrollo de una propuesta de mejora. Por lo que fue necesario usar una metodología de investigación con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, como técnica se usó la encuesta conformada con un instrumento de 22 ítems y cinco dimensiones la cual fue aplicada a una muestra total de 373 acompañantes. Los resultados permitieron observar que la variable gestión administrativa se encontró por debajo del valor medio en todas sus dimensiones, evidenciando problemas en el área. Mientras que en la variable de calidad de atención las mejores evaluadas fueron seguridad y confiabilidad. La propuesta estuvo compuesta de actividades como la delegación de un gerente de terapeutas, la contratación de una secretaria, dar tiempo de planificación a los terapeutas por cada sesión, establecer un día para evaluación a pacientes cada tres meses, colocación de un roll up informativo, la creación de misión y visión del centro y dar capacitaciones a los terapeutas de atención al usuario.

Palabras claves: Calidad de atención, gestión administrativa, terapia de lenguaje, proceso administrativo, calidad total.

Abstract

The objective of this work was to evaluate the influence of administrative management on the quality of user care in the language therapy area of the Center for Teaching Assistance of the University of Guayaquil, through the application of the SERVPERF model, for the development of A proposal for improvement. Therefore, it was necessary to use a research methodology with a quantitative approach, with a non-experimental design, as a technique the survey was used, consisting of a 22-item, five-dimensional instrument, which was applied to a total sample of 373 companions. The results allowed us to observe that the variable administrative management was below the average value in all its dimensions, showing problems in the area. While in the variable of quality of care the best evaluated were safety and reliability. The proposal was composed of activities such as the delegation of a therapist manager, the hiring of a secretary, giving the therapists planning time for each session, establishing a day for evaluation to patients every three months, placing an informational roll up, the creation of mission and vision of the center and give training to the therapists of attention to the user.

Keywords: Quality of care, administrative management, speech therapy, administrative process, total quality.

Introducción

De acuerdo a lo expuesto por Caldas, Reyes y Heras (2017), la gestión administrativa en una institución es de suma importancia puesto que esta permitirá realizar los diferentes procesos de forma ordenada y eficaz en el área administrativa con el objetivo de que los procesos reduzcan los costos, que estos sean seguros y oportunos; a través de la organización, control, planeación y dirección dada en las funciones a los empleados y directivos. Para que una empresa logre alcanzar los objetivos planteados y el éxito de la misma, deberá de mantener una coordinación efectiva entre los trabajadores y las labores que estas desempeñan optimizando de esta manera los recursos materiales y humanos lo cual permitirá obtener mayores beneficios.

La atención a la salud es un derecho el cual todos los ciudadanos poseen, por lo que todas las entidades deben de brindar una atención de forma oportuna, accesible y de calidad. Es por ello que en la actualidad se puede evidenciar una gran preocupación en la parte gerencial de las instituciones, las cuales buscan mejorar la atención y los servicios que brindan a la ciudadanía. Según lo expuesto por Terán et al. (2017) la salud es un campo el cual debe de innovar de manera constante, puesto que las exigencias y expectativas de las personas en relación al servicio recibido se encuentran en constante cambio; sin embargo estos cambios o mejoras suelen verse empañados o detenidos por una mala gestión en el área administrativa lo cual no permite que los recursos sean aprovechados de forma óptima para brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

En cuanto a la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios en el ámbito de la salud, esta puede ser medida desde la calidad individualizada, calidad social y la calidad absoluta, las cuales muestran puntos diferentes de percepción

sobre un mismo servicio recibido. En la primera se mostrarán las decisiones tomadas por los usuarios en cuanto a las opciones brindadas por el personal, así como también las expectativas, riesgos y beneficios que estos hayan percibido por parte de la institución y del personal que labora en ella. La calidad social es valorada en relación a las necesidades y beneficios que el servicio sanitario brinde a los pacientes; mientras que la calidad absoluta se mide de acuerdo a la situación clínica que presenta el usuario y los métodos científicos aplicados que permitan la recuperación del individuo de forma total o parcial (Editorial CEP, 2016).

La terapia de lenguaje forma parte del área de la rehabilitación la cual busca mejorar las dificultades o problemas presentados por las personas al momento de comunicarse de forma verbal, pues estos problemas pueden ser presentados en personas desde su nacimiento o causados por problemas o enfermedades presentados a lo largo de la vida. La terapia de lenguaje a través de una evaluación brinda un diagnóstico para mejorar las deficiencias motrices orales presentes como problemas de fluidez, dificultad al ingerir alimentos, la articulación de las palabras o problemas en la calidad de la voz, para que pueda expresarse y receptor información de forma adecuada. Esto se realiza a través de diferentes programas, ejercicios y tratamientos los cuales ayudan a articular de forma adecuada las letras, palabras y sonidos, brindando mayor seguridad, satisfacción y una mejor calidad de vida a los usuarios que acuden a los centros que brindan terapia de lenguaje (Isabel y Vásquez, 2018).

De acuerdo a los puntos mencionados anteriormente y a la importancia que posee el área de la salud y de terapia de lenguaje en la ciudadanía a nivel general, se buscó determinar ciertos factores que pueden encontrarse asociados a que este servicio no se brinde con óptimas condiciones de calidad a pesar del gran aporte

que este brinda, ya que en la actualidad no se han encontrado estudios que hayan analizado el trabajo que desempeña la gestión administrativa en el centro objeto de estudio. Es por ello que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de la Universidad de Guayaquil mediante la aplicación de un instrumento validado para conocer la calidad de atención recibida por los usuarios para el desarrollo de una propuesta de mejora, el cual se desarrolló a través de cuatro capítulos.

En el primer capítulo se desarrolló el marco teórico logrando conocer la gestión administrativa y la calidad de atención en la salud desde un punto de vista científico. En el segundo capítulo se llevó a cabo el marco referencial que estuvo compuesto por estudios científicos que permitieron conocer el comportamiento de las variables aplicadas en investigaciones similares en diferentes países y ciudades en el Ecuador.

El tercer capítulo se llevó a cabo el planteamiento de la metodología de investigación usada para la obtención de los datos que se realizaron a los usuarios y profesionales del área de terapia de lenguaje en el centro objeto de estudio. El cuarto capítulo se realizó el planteamiento de la propuesta para mejorar la calidad de atención en los usuarios que acuden al centro de docencia asistencial, finalizando con las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

Antecedentes

De acuerdo a Robbins y DeCenzo (2009) la administración tuvo sus primeros inicios en el año 1916 en donde Henry Fayol definió varios principios en los que se debe basar la administración siendo estos la unidad de mando, la

centralización, disciplina, división de trabajo, con una remuneración justa, equitativa, la cual brinde a los colaboradores estabilidad laboral y permita realizar trabajo en equipo. Así como también estableció desde el punto de vista de la dirección, que la forma correcta de administrar una empresa era por medio de la ejecución de cinco funciones las cuales son el planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar. El planear permite a los jefes o empresarios poder establecer la meta que se desea alcanzar, así como también la forma en la que se llevarán las acciones para alcanzar los objetivos de forma correcta.

El organizar plantea el orden en que se realizarán las funciones de cada empleado y muestra a quienes se debe de dirigir en caso de requerir la toma de una decisión. El dirigir se enfoca a las acciones, el tipo de comunicación que debe de existir entre colaboradores y hacia donde direccionar la misma para la solución de conflictos o dudas que se puedan presentar en el área de trabajo. El coordinar permite que todas las tareas sean cumplidas en el momento adecuado sin que se pase por alto ninguna acción, mientras que controlar permitirá verificar que todas las acciones, actividades y responsabilidades estipuladas a cada colaborador se realicen de forma óptima, así como también se podrá conocer las deficiencias existentes en los diferentes procesos realizados para poder mejorarlos y optimizar los recursos (Robbins y DeCenzo, 2009).

Jurado (2017) mencionó que la administración inició con Frederick Taylor en el año de 1911 quien fue reconocido por su obra de la organización científica del trabajo la cual tiene como principal función el eliminar los obstáculos presentados a lo largo del trabajo, el cual permitirá descubrir las formas y procesos adecuados para que exista un equilibrio entre lo que desean los trabajadores y los empleadores a través de cuatro principios que consideró para la administración

científica. Estos principios fueron el estudio científico del trabajo, el entrenamiento y selección científica del obrero, la unión entre la ciencia y el trabajo de los obreros y la participación adecuada entre obreros y dirigentes.

Estos cuatro puntos permitirán conocer y establecer el trabajo que deben de realizar los empleados de una forma humana en la que se preservarán las condiciones en las que desempeñan sus labores y la cantidad de salario que percibe; la segunda permite ubicar a los colaboradores en un área de la empresa en la que puedan hacer uso de forma óptima de sus capacidades, en la tercera se busca la fusión entre los conocimientos y trabajo que realizan los colaboradores con el uso adecuado de la ciencia, logrando mayor producción, mientras que el último principio mencionado busca la equidad entre las labores que realizan los superiores con los subordinados lo cual permitirá que exista un mayor desempeño y compromiso por ambas partes, dando como resultado el bienestar y éxito de la empresa y sus colaboradores.

Arteaga, Intriago y Mendoza (2016) mencionaron que la administración posee cuatro áreas que se deben de analizar, las cuales son la administración estratégica, dirección de los recursos humanos, comportamiento organización y la teoría organizacional. La primera analiza las estrategias y procesos que deben de realizarse para alcanzar las metas; la dirección de los recursos humanos permitirá el desempeño adecuado de los colaboradores; el comportamiento organizacional permite conocer las expectativas de los colaboradores. Dentro de la teoría organizacional se establecen tres enfoques los cuales son el enfoque natural, el enfoque sistémico y el enfoque racional, en donde el primero se basa en la obtención de logros planteados en las diferentes áreas y direcciones a través del esfuerzo y trabajo en equipo de forma ordenada. El segundo enfoque se basa en la

conexión de los distintos elementos y procesos que deben de realizarse en las diferentes direcciones para alcanzar la meta en común; mientras que el enfoque racional permitirá que la empresa logre los objetivos deseados a un menor costo, esta puede alcanzarse si se realiza un análisis y toma de decisiones correctas basadas en el cómo se realizará.

De acuerdo a lo descrito por el Instituto de Efectividad Clínica y Sanitaria (IECS) (2019) la calidad en las instituciones que brindan asistencia sanitaria se ha convertido en el principal objetivo que desean alcanzar, pues hace más de 100 años se ha venido trabajando en los procesos que aplican las instituciones con respecto a la atención que se brinda a los usuarios, lo cual puede verse reflejada en el compromiso que han adquirido los profesionales y las casas sanitarias para disminuir los errores en las prácticas médicas y el cuidado que se ofrece a las personas que acuden para recibir asistencia médica.

Donabedian (1984) acotó que esta debe de ser brindada desde tres enfoques, la calidad individualizada en la que se encuentran las expectativas y percepciones de los usuarios en relación al servicio recibido, la calidad social que es la que mide los beneficios recibidos en relación al costo y la calidad absoluta la cual combina los conocimientos científicos con la práctica brindando una recuperación adecuada al paciente.

El área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de la Universidad de Guayaquil se encuentra dentro de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Guayaquil; brinda su atención a niños desde los dos años de edad, sin embargo, los niños con edades entre los cinco y 10 años son los que más acuden. Entre los principales casos que atiende se encuentran el trastorno fonológico, trastorno de la comunicación social y pragmático, deficiencia auditiva

y el trastorno de la fluidez. Por tanto, el público objetivo al que se dirige y las deficiencias que trata son el principal motivo para el desarrollo de esta investigación.

Problema de Investigación

La realización de la presente investigación permitirá analizar las diferentes gestiones administrativas que influyen en la calidad de atención que se brinda al usuario que asiste al centro de docencia asistencial de la Universidad de Guayaquil en el área de terapia de lenguaje, la cual tiene como objetivo mejorar la calidad de vida que presentan los usuarios que acuden al centro objeto de estudio.

La calidad en la atención que se da a los usuarios en el área de la salud es uno de los problemas que aqueja al sector sanitario, pues este ha implementado diferentes procesos y controles que permiten ofrecer una calidad adecuada a los usuarios. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos, se puede evidenciar en el estudio de Zafra, Veramendi y Villa (2015) que los tiempos de demora en la atención por parte del servicio de farmacia, la limitación de los cupos para atención son los principales problema detectados en los centros de salud, al igual que la falta de un examen físico minucioso por parte del médico especialista y la falta de eficacia en cuanto a la disponibilidad de la ficha médica son indicadores de la falta de organización que existe en las casas de salud y que con la aplicación de una adecuada gestión administrativa pueden ser mejoradas, alcanzando así el proporcionar a la ciudadanía en general un servicio de calidad.

De acuerdo a lo expuesto por The World Bank (2018), sobre la calidad de los servicios sanitarios, la baja calidad que presentan estos afectan al objetivo de brindar acceso a la salud de forma universal en la próxima década, ya que en varios países se ha podido encontrar que existe ineficiencia en los diagnósticos

realizados en periodos cortos de tiempo, así como también se ha evidenciado que los programas de salud empleados en muchos países no son lo suficientemente efectivos para disminuir las tasas de mortalidad existentes, seguido de que el ejercer una atención sin calidad genera que incrementen los gastos hospitalarios ya que estos deben de derivar o ingresar por más tiempo a los pacientes con dolencias, enfermedades agravadas o infecciones adquiridas por el descuido o los errores cometidos por el personal de la institución.

Según la investigación de Ortiz y Felizzola (2016) sobre la evaluación de la calidad de los servicios que se brindan en clínicas y hospitales, se han evidenciado problemas constantes en el área de urgencias, hospitalización, consulta externa e intervenciones quirúrgicas, logrando evidenciar una gestión administrativa deficiente en cuanto a la prevención, cobertura y personal capacitado en las diferentes áreas. El no contar con un servicio de calidad desencadena en mayores niveles de mortalidad, insatisfacción en los usuarios, desperdicio en los recursos económicos y humanos con los que cuenta la casa asistencial.

La terapia de lenguaje es una rama de la medicina la cual se encarga de diagnosticar y brindar un tratamiento adecuado a las personas que presentan dificultades para comunicarse con otras personas ya sean estos de audición, habla, problemas de aprendizaje o pronunciación. El brindar un tratamiento temprano permitirá que este tome menos tiempo para poder ver resultados favorables, en los niños. De acuerdo a los problemas presentados se realizan ejercicios prácticos en los que deben de memorizar o repetir sonidos o palabras lo cual hará que sus expresiones puedan ser más claras mejorando su calidad de vida (Hospital General Docente de Calderón, 2017).

O'Connor, Schaefer y Braverman (2017) mencionaron la importancia que tienen los terapeutas y familiares que se encuentran a cargo de los pacientes, ya sean estos niños o adultos. Durante la terapia del paciente, la presencia de estos deberá de ser afectiva y de apoyo en donde la principal atención debe de ser el niño o adulto; los terapeutas deberán analizar a cada paciente y durante sus terapias este debe de mostrar al usuario un vínculo de apego para que este capte de mejor forma las indicaciones y sea más placentero realizar las diferentes actividades planteadas para el mejoramiento, así como también deben de destacarse y trabajar con los intereses propios del paciente. El compromiso de los familiares ayudará a que el menor o el adulto faciliten procesar la información y mejoren las capacidades emocionales, ya que un paciente que percibe el amor y apoyo de las personas que los rodean tendrá un mayor impulso y motivación para trabajar en su recuperación. Por lo que se establece que en las terapias de lenguaje se debe de trabajar de forma combinada entre los especialistas y los padres o cuidadores para alcanzar resultados efectivos en menos tiempo.

De acuerdo a lo publicado por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2019) en el Ecuador existe un 14.09% de personas con discapacidad auditiva, de las cuales el 64.83% de las personas presentan un grado de discapacidad del 30% al 49%, el 29.80% de usuarios mantienen un grado de discapacidad de 50% a 74%, siendo las edades de 0 a 17 años las que ocupan un 7.86%. En la provincia del Guayas se muestra un total de 14,114 personas con discapacidad auditiva lo cual la ubica en la provincia con mayor nivel de discapacidad.

El área de Terapia de Lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil, busca atender a este

segmento de la población. En cuanto a la gestión administrativa implementada actualmente en el centro de estudio, esta presenta problemas en su estructura organizacional ya que es muy escasa, dado por la falta de personal asignado por las autoridades. En donde se cuenta solo con la intervención del director de la carrera y los terapeutas que brindan sus servicios, lo cual al momento de que acude una persona a solicitar el servicio, esta es atendida por el terapeuta que se encuentra de turno, el cual debe de pausar su intervención con otro paciente al que está realizando su terapia, para poder atender al público que requiere información.

El servicio se encuentra cubierto por cinco profesionales, los cuales son rotados para cubrir los turnos, siendo este de dos terapeutas en cada turno, los mismos que deben de realizar todas las gestiones dentro del centro como lo es atención al usuario, registro de pacientes, historias clínicas y brindar la terapia. Esto en ocasiones se ha tornado confuso; ya que, al momento de atender al menor, este debe de buscar el historial clínico de cada paciente antes de su intervención para poder registrar los avances reduciendo tiempo que es valioso para el tratamiento.

Esto se ha presentado como un problema para los terapeutas, puesto que las sesiones son interrumpidas causando que el menor no adquiera el servicio de forma continua y durante el tiempo establecido. Otro de los problemas observados es el poco tiempo que se brinda por cada sesión, el cual tiende a ser corto por la cantidad de pacientes que requieren el servicio y el poco personal con el que se cuenta para brindar las terapias.

Por los problemas presentados, se busca mejorar la calidad de la atención que se brinda a los usuarios que asisten para recibir terapia lenguaje y así brindarles

una mayor participación en la sociedad. A continuación, se presenta la formulación del problema.

Formulación del Problema

¿De qué manera influye la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil?

Justificación

La presente investigación se articula con la línea de investigación planteada por la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil la cual es, Calidad de atención de salud, debido a que evalúa la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario.

A través de la realización de este trabajo de investigación, la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil se beneficia ya que tendrá dentro de su amplio repositorio de investigaciones el análisis de la influencia existentes entre las variables gestión administrativa y calidad de atención al usuario, que hoy en día han cobrado gran relevancia entre las casas sanitarias puesto que estas buscan mejorar los servicios brindados.

El poder brindar estrategias que mejoren los servicios del área de terapia de lenguaje, brindará a la Universidad de Guayaquil una mejor presentación y perspectiva a los usuarios, pues estos podrán disfrutar de una atención adecuada y oportuna, lo cual permitirá que los usuarios recomienden los servicios brindados por la institución y a su vez permitirá que más personas acudan a sus terapias.

La carrera de Terapia de Lenguaje será beneficiada ya que por medio de una calidad adecuada en la atención a los usuarios esta podrá ser reconocida y

recomendada por ofrecer servicios de calidad y una atención personalizada, en la cual se podrá palpar las mejoras en los pacientes. Al igual los usuarios que asisten al centro de docencia asistencial en el área de terapia de lenguaje serán beneficiados ya que el servicio que recibirán será el adecuado, cumpliendo con protocolos que permitan la mejora y recuperación de los usuarios en un menor tiempo, así como también estos podrán visualizar que el área posee una gestión adecuada en cuanto a temas administrativos por lo que se facilitará el registro de las historias clínicas, tratamientos y los cupos para acudir a las terapias.

La comunidad en general que se encuentra estudiando o investigando sobre las variables objeto de estudio podrán contar con información importante y científica lo cual facilitará y permitirá aclarar las dudas existentes, así como también este trabajo puede servir de referencia para analizar centros que brindan terapia de lenguaje en otros sectores o provincias del país.

Hipótesis

La gestión administrativa influye positivamente en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de la Universidad de Guayaquil.

Preguntas de Investigación

¿Cuál es el marco teórico que permitirá conocer la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario?

¿Qué estudios investigativos permitirán conocer la incidencia de la gestión administrativa y la calidad de atención usuaria?

¿Cuál es la metodología que permitirá conocer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario?

¿Cómo se puede mejorar la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil?

Objetivo General

Evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil, mediante la aplicación del modelo SERVPERF, para el desarrollo de una propuesta de mejora.

Objetivo específico

- Desarrollar un marco teórico sobre las variables gestión administrativa y calidad en la atención al usuario.
- Plantear un marco referencial con base en estudios de investigación similares los cuales permitan conocer la incidencia de la gestión administrativa y la calidad de atención usuaria.
- Determinar la metodología de investigación que permita conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario.
- Diseñar una propuesta para mejorar la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil.

Capítulo I

Marco Teórico

En este capítulo se presentan las distintas definiciones y conceptos que forman parte de las variables que se dispone estudiar en la investigación como son la gestión administrativa y la calidad de atención en los servicios de salud, con lo que se pretende incrementar el conocimiento y que facilite la comprensión del tema que se aborda.

Gestión Administrativa

Antes de hablar sobre la gestión administrativa es necesario conocer el término gestión. Manrique (2016) señaló que es un término que se originó en el año 1884 y que proviene del latín *gestos* que significa movimiento del cuerpo que a la vez se deriva de *gerere* que quiere decir llevar a cabo, conducir, ejecutar y que cuyo sinónimo son las palabras administrador, gestor y gestionar. La gestión se refiere al proceso de las transacciones, acciones y decisiones que la empresa realiza con el fin de alcanzar las metas u objetivos propuestos. La gestión fue estudiada por varios autores como Henry Fayol, Frederick Taylor, Max Weber, Peter Drucker e Igor Ansoff en sus teorías de la gestión científica, administrativa y estratégica. Se debe resaltar la definición del padre de la administración Frederick Taylor que indicó que la gestión es un arte que permite conocer lo que se debe hacer y que este se haga de la mejor forma y de manera eficiente.

La palabra administración según Luna (2015) proviene del vocablo latín *ad* que quiere decir dirección y *minister* que quiere decir obediencia o subordinación, por lo que se la define como aquel proceso que permite aplicar con efectividad la organización, el control, la planeación y dirección en las empresas; a través del uso de recursos correctos que permitan lograr los objetivos planteados. La

administración tiene gran importancia en la naturaleza humana cuando se lleva a cabo un proyecto social, ya que sin su aplicación los resultados no serían confiables, los recursos no funcionarían debidamente por lo que no se tendrían los resultados esperados. La administración se la puede usar en distintos ámbitos, ya que es universal, su objetivo puede ser económico, social u organizacional. Las características de la administración es que tiene carácter específico, se realiza mediante etapas, es aplicable en todo tipo de organización, diferentes tamaños o giro de negocio, nacional o internacional, se ejerce en los distintos niveles jerárquicos y contempla un margen de holgura para satisfacer a la organización.

La administración para Sánchez (2015) se trata de un proceso integral que permite integrar, organizar y planear una relación de trabajo o actividad, que está fundamentada en el uso de recursos que favorezcan a lograr un fin específico. Otra definición de la administración es que se basa en un proceso donde se diseña, crea y mantiene un buen ambiente para que laboren un grupo de personas, permitiendo de esta forma que se alcancen las metas de manera eficiente. La administración tiene algunas características propias que la diferencian de otras disciplinas como son la especificidad, flexibilidad, unidad temporal, universalidad, amplitud del ejercicio, es interdisciplinaria y tiene valor instrumental.

Eliécer y Therán (2018) indicaron que las características de la administración se las puede definir de manera individualizada. Según la universalidad se refiere a que se la puede utilizar en cualquier grupo social; la flexibilidad refiere que la administración es adaptativa a las necesidades de las organizaciones; es sistémica debido a que es un fenómeno único, aunque disponga de varios elementos en el

proceso administrativo; la diferenciación se debe a que el gerente actúa y se prepara de manera distinta a las otras personas que se encuentran en la empresa.

La gestión administrativa para Caldas, Reyes y Heras (2017) se trata de un proceso que se lleva a cabo de la manera más eficiente y eficaz posible, pero para esto debe cumplir distintas premisas como que el proceso se desarrolle de manera segura y rigurosa, debe minimizar los costos y debe ser oportuno; por lo que, el proceso debe ser estandarizado para que permita reducir costos en términos económicos y de tiempo.

La gestión administrativa tiene como principal característica realizar un conjunto de acciones y mecanismos con la finalidad de lograr una administración adecuada de los recursos disponibles en una institución determinada. Estos recursos que tienen las organizaciones pueden ser de talento humano, de materiales y financieros, para que por medio de los mismos los administradores puedan influir en la consecución de resultados que es el objetivo final de toda empresa. Para lograr esto es necesario cumplir fundamentos para garantizar que el proceso se realice con una buena armonía, partiendo con el orden que debe de tener el trabajo que realizan los colaboradores de un negocio que está en función del uso de los materiales, la disciplina hace referencia a las normas, políticas y procedimientos que deben de cumplir todos los que componen la organización, la unidad de mando tiene un papel importante para evitar la desorientación del colaborador, ya que con esto sabrá de quien recibe las órdenes y finalmente valorar la iniciativa de los colaboradores (Rivera, Guerrero, García y Jaramillo, 2017).

En relación a lo desarrollado en la variable gestión administrativa se pudo establecer la importancia de la misma para que las organizaciones puedan alcanzar

los objetivos planteados con base en la administración eficiente de los recursos disponibles. Según Mendoza (2017) la gestión administrativa también fomenta satisfactoriamente la innovación en las organizaciones indistintamente su tamaño y procedencia, esto es posible por la planificación que se realiza en el proceso, lo que permite poder cumplir la demanda y satisfacer a los clientes logrando con ello fidelización en los mismos. Otro factor a mencionar es que para que la gestión empresarial surta el efecto esperado se debe concientizar la cultura empresarial de la organización para que los colaboradores tengan claro hacia dónde apunta la misma.

El Proceso Administrativo

Según Blandez (2014) el proceso administrativo se refiere a las funciones básicas que se desempeñan por parte del administrador como la planeación, organización, el control y la dirección. Se lo conoce como proceso administrativo debido a que dentro de las empresas se sistematiza las distintas actividades importantes con el propósito de alcanzar los objetivos de la empresa; por lo cual, inicia con la fijación de objetivos, se determinan los recursos que se necesitan, para llegar al punto donde se coordinan dichas actividades necesarias y se da el seguimiento respectivo para verificar que se cumplan los objetivos.

Luna (2015) señaló que el proceso administrativo cuenta con ciertas ventajas como que proporciona directrices claras que le permiten la aplicación adecuada de la administración. Este permite ver un panorama general que es fácil de entender, las diferentes fases necesitan de las convicciones, valores, recursos que se cuenta; es flexible; brinda un avance significativo para estudiar la administración; ayuda a los responsables de la administración a llevar a cabo la práctica de sus habilidades

y conocimientos, además, proporciona a los gerentes entendimiento del problema y la manera como puede resolver el mismo.

Para el Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica (2017) las funciones administrativas se tratan del grupo de actividades que forman el proceso administrativo como son la planeación, dirección, organización y el control. Estas funciones se encuentran interrelacionadas y son independientes, han sido estudiadas constantemente debido que son el eje de trabajo de los administradores, por lo que, el administrador debe ser capaz de realizar las cuatro funciones. La planeación se trata de la selección de aspectos como los objetivos y la misión, así como las acciones que son necesarias para cumplirlos, por lo que se necesita de varios cursos de acción y de la toma de decisiones. La organización se basa en establecer una estructura de roles que los trabajadores deben desempeñar dentro de la organización incluyendo la gestión de recursos humanos. La dirección se trata del proceso que permita influir en los individuos para que ayuden a lograr las metas del grupo y de la empresa. El control se refiere a la acción de corregir y medir el desempeño de manera individual de los trabajadores y de la organización, con lo que se busca que todo lo que se realiza vaya de acuerdo a los planes establecidos.

Las fases de la administración según Münch (2017) son dos que se las conoce como mecánica y dinámica. La mecánica se trata de la parte que es teórica de la administración donde se establecen las acciones que se deben realizar y que se establecen para el futuro que son las funciones de planeación y organización; en cambio, la dinámica se trata de cómo se manejará la organización, se efectúan las funciones de dirección y control. Dentro de la fase mecánica en la función de la planeación se plantean los objetivos, políticas, presupuestos, propósitos,

programas, procedimientos y estrategias. En la función de organización se encuentra la jerarquía, coordinación, división del trabajo, descripción de funciones y la departamentalización. Por otro lado, en la fase dinámica en la función de dirección se halla la supervisión, toma de decisiones, motivación, integración y la comunicación; en la función de control hay la corrección, el establecimiento de estándares, la retroalimentación y la medición.

Torres y Torres (2014) señalaron que la planeación se deriva de la palabra latina *planus-i* que significa nivelado. La planeación es un proceso que permite la toma de decisiones antes de llevar a cabo una acción, es indispensable cuando en lo que se desea en un futuro interviene un conjunto de decisiones por lo que ocasiona un sistema de decisiones interdependientes. Dentro de la planeación se establecen los objetivos que se desean alcanzar y mediante los mismos se desarrollan los planes, debido a que los objetivos permiten fijar el rumbo, guían las conductas, enfoca el esfuerzo y evalúa el progreso del mismo. Es importante resaltar la diferencia entre objetivo y plan, ya que el plan es el medio con el que se espera lograr los objetivos y los objetivos se refiere a la meta final que se desea alcanzar. El plan se trata de las decisiones generales que contiene los lineamientos fundamentales, la asignación de recursos, el conjunto de instrumentos y medios que se van a usar, las estrategias de acción y las prioridades de las formulaciones que se llevarán a cabo para lograr los resultados deseados.

Para Torres (2014) la planeación tiene gran importancia; esta fue abordada por el autor Henry Fayol en 1916 donde estableció que el proceso administrativo es el primer elemento esencial para tener una buena administración. La planificación se refiere a avistar el futuro a fin de poder desaparecer la incertidumbre de lo que puede ocurrir. Dentro de la planeación se encuentra el

horizonte de planeación, en donde se aprecia las formas de planeación en distintos espacios de tiempo como los cortos, medianos y largos; saber a qué nivel de cobertura aplica. La planeación que se realiza en un tiempo corto de tiempo como días, semanas, horas, meses se lo efectúa para tareas o/y actividades y se lo conoce como la planeación operativa. La planeación que se lleva a cabo en un tiempo mediano como es un año se la realiza en las funciones de la organización, ya que es parte de la misma, se la conoce como planeación táctica. La planeación que se efectúa en un tiempo largo que se refiere a más de un año comprende todas las funciones de la empresa debido a que forman parte de la misma.

El proceso administrativo hace referencia al flujo de actividades que realiza una organización determinada la cual se basa específicamente en la planeación de actividades, dirección y control para que por medio de estas acciones poder aprovechar oportunamente los recursos disponibles en la organización que se pueden presentar como recursos económicos, humanos y materiales con la finalidad de lograr de forma satisfactoria el cumplimiento de las metas institucionales (Arteaga et al., 2016).

Gestión por Procesos

La Escuela Europea de Excelencia (2018) describió a los procesos como la agrupación de diversas actividades realizadas en una empresa o institución que se complementan de varios departamentos o entradas para poder alcanzar una meta o resultado en especial. Es decir, para que una actividad se convierta en un proceso, este debe de estar compuesto por varios elementos, donde se inicia con la materia prima y finaliza cuando esta ha sido convertida en el producto final esperado. Navarro (2016) acotó que la gestión se la realiza a fin de tener un control sobre todas las actividades que la empresa realiza para poder mantener el orden y

direccionar de forma correcta las funciones a cada uno de los empleados, cumpliendo con los objetivos y visión que tiene planteada la organización.

De acuerdo a lo descrito en ISOTools (2016) sobre la gestión por procesos, la función que esta cumple básicamente es la de ordenar cada una de las actividades o funciones que se deben de realizar en la empresa de forma estratégica a fin de poder mejorar cada día la atención que se le da al usuario por medio de la ejecución eficiente de los procesos para llegar a brindar al cliente un servicio de calidad. Sin embargo, para que esta se dé, es necesario contar con la aprobación por parte de la alta directiva de la institución, la cual debe de proveer capacitaciones a los empleados a fin de que conozcan cada uno de los pasos que se deben de seguir en la implementación de nuevos procesos, así como también se deberán revisar cada una de las funciones para que sean puestas en marcha, junto con su respectivo seguimiento y control.

Torres (2016) mencionó que una de las formas más efectivas para poder mejorar la imagen de la organización ante la mirada del cliente, es ejecutando adecuadamente los servicios, la productividad y los procesos. Por lo que es necesario trabajar en conjunto con los departamentos creando un flujo de comunicación óptimo en el cual los colaboradores conozcan cada uno de los pasos que deben de seguir y hacia donde deben de direccionar cada una sus labores para que esta finalice a tiempo, la cual debe de encontrarse bajo los esquemas de calidad que espera el usuario, permitiendo que la empresa de esta manera incremente su producción y sus ingresos.

La Escuela Europea de Excelencia (2016) mencionó que la gestión por procesos busca establecer un nivel de calidad en las empresas basado en las normas internacionales de calidad, mismas que para que se puedan implantar en

una empresa, esta deberá de realizar ciertas evaluaciones internas como lo son las actividades realizadas, la orientación que tiene cada uno de los procesos, ya sean estos internos o externos, lo cual permitirá tener cierto control sobre el movimiento realizado en la institución. Una vez se han determinado los procesos que se llevan a cabo se podrán establecer cuáles cumplen su función al máximo, cuáles pueden ser cambiados y/o modificados para que generen mayor valor a la empresa. Otra de las razones por las que se debe de hacer el análisis es porque este ayudará a determinar si al momento de implementar un sistema de gestión de calidad será necesario que se describan los procesos.

Dentro de las ventajas que posee realizar una gestión por procesos es que brinda una mayor claridad del funcionamiento de la empresa, permitiendo que exista un grado de flexibilidad mayor, mejora la comunicación entre empleados. Los colaboradores son los únicos responsables del proceso que se le ha encomendado, permitiendo que cada uno aporte su mayor esfuerzo para lograr el objetivo. En este punto, se pueden implementar indicadores de evaluación; no obstante, por medio de evolución de la calidad en los procesos se incrementa la satisfacción de los usuarios (Moliner y Coll, 2015).

Calidad Total

De acuerdo a lo descrito por ISOTools (2015) la calidad a lo largo de los años ha tenido una visión distinta, puesto que en la actualidad no sólo se enfoca en el aspecto y propiedades de un producto como tal, sino que este abarca los requerimientos de cada una de las personas que forman parte del proceso que el producto necesita, así como también busca satisfacer las necesidades de los usuarios quienes son los que demandan el producto. Por lo que al referirse a la calidad total se considera que esta debe de estar complementada con estrategias y

pasos que se deben de realizar de forma ordenada para que puedan cumplir su objetivo. La mejor forma para llegar a la calidad total es por medio de la planificación, realización, revisión y el ajuste o modificación de la estrategia o acción planteada.

Navarro (2016b) mencionó que la calidad total busca integrar a todos y cada uno de los empleados por medio de los procesos que se ejecutan desde el inicio hasta que llegan a manos de los clientes, en los cuales la responsabilidad es de todo el personal. Es por ello que muchas empresas en la actualidad han optado por aplicar la Gestión de Calidad Total en las empresas o también conocida como Total Quality Management (TQM), permitiendo tener colaboradores participativos, conocer los requerimientos y necesidades del usuario, tomar decisiones de acuerdo a la situación en la que se encuentre la empresa, basándose en las estadísticas para aplicar estrategias que permitan mejorar constantemente.

De acuerdo a ISOTools, la calidad total en las normas de calidad 9001:2015, busca que toda la empresa se encuentre complementada de tal forma que la calidad se pueda apreciar en los diferentes departamentos o procesos. Es decir que cada una de las personas que labora en ella realice un trabajo de alta calidad, indistintamente del puesto o cargo que este ocupe, puesto que a medida que se reducen los errores, se reducen los gastos e incrementa la productividad (ISOTools, 2018).

La calidad total, desde el punto de vista de Sánchez (2017) se refiere a la integración de la calidad operativa, de trabajo, de la organización, formando de esta forma la calidad global que además debe de satisfacer las necesidades de los clientes y de los trabajadores de la empresa. Al cliente se le brinda la satisfacción por medio de un producto de calidad, el cual debe de tener un costo razonable,

cumplir con las expectativas y satisfacer la necesidad presentada por la que adquirió el producto; mientras que, a los trabajadores la calidad se la muestra a través del cumplimiento de los recursos económicos y materiales necesarios para que esos puedan ejercer su trabajo en un ambiente y espacio cómodo y seguro.

Calidad de Atención

La calidad según Silva, Ramón, Vergaray, Palacios y Partezani (2015) se refiere al grupo de servicios que brindan las terapias y diagnósticos adecuados que permitirán obtener una atención de salud óptima. Para esto es necesario tener conocimiento del paciente y de los factores del servicio médico, a fin de conseguir mínimos riesgos de efectos y a su vez la mayor satisfacción del paciente. Además, la calidad se trata del juicio que tiene el usuario sobre la superioridad o excelencia de un servicio o producto, o el resultado de comparar las percepciones del usuario con los deseos del mismo acerca del servicio recibido. Para Durán, Rodríguez y Gomero (2016) la calidad de la atención se basa en la aplicación de la tecnología y la ciencia médica de forma que logre maximizar los beneficios de la salud sin tener que incrementar los riesgos.

Brenes (2015) afirmó que el concepto de calidad ha ido evolucionando constantemente; en sus orígenes se lo relacionaba con el hecho de cumplir las exigencias evitando que existan productos defectuosos al momento de la elaboración del mismo que lo denominó control de la calidad, luego se buscó brindar a todos los productos la misma calidad por medio de procedimientos de actuación que se lo denominó aseguramiento de la calidad y finalmente en la actualidad se pretende la satisfacción de las exigencias y expectativas de los clientes con la finalidad de obtener la mayor competitividad utilizando la mejora continua denominado actualmente calidad total. Es por eso que la calidad se

refiere a un conjunto de características y propiedades que debe ofrecer un servicio o producto para que logre satisfacer las exigencias y necesidades de los clientes con el menor costo que sea posible. Los principios de la calidad total son que la calidad es determinada por las exigencias del cliente, la calidad final del servicio es resultado de los procesos de calidad, se debe mantener una mentalidad donde no existan los errores, debe existir mejora continua, los clientes y proveedores son parte del proceso.

La calidad para Bonilla, Guerrero y López (2018) se trata de un término que representa un alto índice de satisfacción de los clientes y a los factores que son parte característica de un servicio o producto; por lo tanto, la calidad del servicio se la considera como un conjunto de múltiples atributos, donde intervienen atributos intangibles, tangibles y subjetivos como son la satisfacción, seguridad y comodidad que complican su medición precisa, ya que el servicio cuenta con las características de perecedero, inseparabilidad, intangibilidad y heterogeneidad, por lo que es difícil medir su calidad. La calidad de servicio se refiere a la capacidad de poder satisfacer las necesidades del cliente, para evaluar la calidad el cliente lo efectúa después o durante la prestación de servicio, la misma que se determina al hacer una comparación de la calidad esperada con la percibida por el cliente. La percepción la conforman los elementos como la sensación, los receptores sensoriales y el estímulo. Cuando las expectativas son iguales a las percepciones se obtienen una calidad óptima, cuando las expectativas son mayores a las percepciones se obtienen un déficit de calidad y cuando las expectativas son menores a las percepciones existe exceso de calidad.

Según Yépez, Ricaurte y Jurado (2018) la calidad percibida de los servicios se trata de las consideraciones subjetivas y percepciones de los usuarios sobre la

caracterización objetiva de los servicios; es por eso, que se han efectuado estudios sobre la calidad del servicio en donde se busca establecer las dimensiones que lo constituyen. Se resaltan los tres componentes que Donabedian propuso como son los aspectos de confort, el componente interpersonal y el componente técnico. El aspecto de confort se refiere a los elementos que se encuentran en el entorno, los cuales le brindan al paciente una atención adecuada. El componente interpersonal es cuando las relaciones establecidas entre los individuos se encuentran orientadas a valores sociales y normas que van de acuerdo a las expectativas de los usuarios y a los códigos éticos de los profesionales de la salud. El componente técnico se trata de usar la tecnología y la ciencia al atender al paciente.

La calidad del servicio según Morillo y Morillo (2016) se refiere al grado de conformidad de las características y atributos de un servicio con respecto a las expectativas que tiene el cliente; es decir que es el resultado de la evaluación que hizo el usuario a través de hacer la comparación entre lo que esperaba el usuario con lo que perciben del servicio. La satisfacción antecede a la calidad del servicio, ya que la calidad sólo se alcanza cuando existe una satisfacción total de las necesidades del usuario que se da por medio de la prestación de actividades intangibles esenciales que tengan un valor agregado y al cumplir a cabalidad los requisitos del servicio adecuado. De igual manera hay autores que disputan esta interpretación indicando que la satisfacción del cliente se trata del resultado final que tiene la calidad del servicio que es a su vez un factor clave para conservar los clientes; por lo tanto, la calidad al anteceder a la satisfacción ejerce una influencia significativa y clara en la satisfacción, ya que al ofrecer al usuario todo lo que espera el cliente se sentirá satisfecho.

Numpaque y Rocha (2016) sostuvieron que la calidad en atención sanitaria está asociada con la calidad técnica que es donde se realiza el cumplimiento de la adhesión y regulaciones de las normas sanitarias, así como está asociada a la efectividad de los servicios de salud, quiere decir que la calidad se vuelve técnica cuando existe prestación segura, eficiente y oportuna de la atención de salud y que es percibida cuando las condiciones éticas y físicas incluye desarrollo institucional, entorno, talento humano y avances tecnológicos.

Dimensiones de la calidad

La calidad del servicio se la puede medir a través de distintos métodos que se han creado a lo largo de los años. Según Cruz, Irduña y Álvarez (2018) uno de ellos es el modelo Service Quality (SERVQUAL) que fue creada por Parasuraman, Berry y Zeithaml en los años 80 donde crearon un modelo conceptual de calidad del servicio que consistía en diez dimensiones, pero al recibir distintas críticas en 1988 efectuaron estudios estadísticos logrando simplificar el modelo en cinco dimensiones que son la fiabilidad, elementos tangibles, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad

Salazar y Cabrera (2016) afirmaron que la fiabilidad se refiere a la habilidad que se tiene para realizar el servicio de manera cuidadosa y fiable. Los elementos tangibles se tratan de la apariencia física que tienen las instalaciones físicas, materiales de comunicación, personal y equipos. La seguridad es la atención y conocimiento de los profesionales y la habilidad para inspirar confianza y credibilidad. La empatía es la muestra de interés por parte del profesional y el nivel de atención personalizado que ofrecen a los usuarios. La capacidad de respuesta se trata de la disposición que tiene el profesional para prestar el servicio y ayudar a los usuarios.

Para Torres y Vásquez (2015) otro de los modelos que se han desarrollado para la respectiva evaluación de la calidad del servicio es el modelo Service Performance (SERVPERF) que fue creado por Taylor y Cronin en el año 1992, el cual surgió debido a las distintas críticas que había sobre los autores del modelo SERVQUAL en lo que se refiere a su escala para medir las expectativas, por lo que los autores Taylor y Cronin propusieron un modelo para evaluar la calidad del servicio que estaba basado en las percepciones sobre el desempeño del servicio por parte de los usuarios. Este modelo no hace uso de las expectativas que utiliza el modelo SERVQUAL, pero si hace uso de sus 22 ítems donde se evalúa las percepciones logrando simplificar el proceso.

Para Ibarra y Casas (2015) el modelo SERVPERF se trata de un instrumento que mide la calidad de manera más objetiva que el método SERVQUAL, permitiendo que el entrevistado use menos tiempo para responder el cuestionario que está conformado por 22 preguntas. Este modelo se basa en cinco dimensiones de la calidad del servicio como son los elementos tangibles, la responsabilidad, seguridad, confiabilidad y la empatía.

Calidad en las Terapias de Lenguaje

Regader (2019) mencionó una de las teorías del lenguaje descritas por Chomsky, la cual ha establecido que la forma de que un menor aprenda a hablar se basa en la gramática como tal, en donde a medida que van adquiriendo experiencias van interpretando el significado de las palabras y por ende adaptándolas a su lenguaje. Es por ello la necesidad de que los padres logren detectar a tiempo ciertas falencias que pueden presentar sus hijos a la hora de hablar, puesto que de acuerdo a la teoría existe durante la niñez y adolescencia

una mayor facilidad para adquirir este conocimiento haciendo que el proceso sea más fácil y en menor tiempo.

Rady Childrens Hospital-San Diego (2019) definió a las terapias de lenguaje como la ayuda brindada por parte de especialista a niños y personas que presentan algún tipo de dificultad o trastorno a la hora de expresarse de forma hablada o al adquirir conocimientos nuevos, por lo que es necesario que una persona especializada en el área brinde un tratamiento de acuerdo al tipo de trastornos que posea. Los trastornos más comunes de lenguaje y habla son los de fluidez, de resonancia o del tono de voz, articulación, mismos que se pueden presentar al momento de expresarse de forma fluida o al recibir la información brindada. Por otra parte, es recomendable que las personas que hayan tenido lesiones en el área cerebral, al ingerir alimentos, de respiración, audición o aquellas con autismo, labio leporino y demás problemas que interfieran en el desarrollo de habla o aprendizaje se sometan a terapias de lenguaje.

Caro (2016) mencionó la importancia de que exista una buena relación entre el paciente y el terapeuta para que se pueda lograr ver resultados positivos. Por lo que es necesario que al momento que inicia la interacción entre ambos se logre crear un lazo de comprensión y apoyo, lo cual ayudará a que el usuario logre aperturarse a aceptar su condición y establecer un acuerdo sobre el procedimiento de la terapia y los objetivos que se pretenden alcanzar, puesto que las mejoras se logran si existe un apoyo por parte de ambos.

En cuanto a la calidad brindada en los centros de terapia de lenguaje al igual que en los centros de salud, esta debe ser óptima, puesto que ambas tratan con usuarios los cuales padecen cierta condición, la cual debe de ser tratada por profesionales, en donde debe de priorizar el buen trato, el registro de los avances

de cada uno de los usuarios, un plan guía que permita al usuario avanzar en gradientes que deben de ser alcanzables y a la vez medibles. Sin embargo, en una investigación realizada por Gómez, González, Rodríguez y Torres (2011) se pudieron observar varias deficiencias en cuanto al trato con el usuario, el registro de historias clínicas, el direccionamiento dentro del área y una nula gestión por parte de la administración en cuanto a la calidad del servicio que se brinda, ya que estos pocas veces se encargan de llevar un registro sobre lo que sucede en el área de forma personalizada. Estas deficiencias generan en que los pacientes dejen de acudir a sus terapias, ya que no perciben un buen trato o avances en sus tratamientos, debido que se pueden volver muy extensos por la no aplicación correcta de la terapia.

Bravo et al. (2017) determinaron que es de vital importancia determinar una asistencia adecuada en los diferentes centros que brindan asistencia y terapias de lenguaje, habla y auditiva, puesto que con la aplicación a tiempo y propicia se podrán obtener datos reales sobre la condición que presenta cada paciente, permitiendo llevar a cabo un tratamiento de forma temprana en donde se asistirá al usuario en cada una de las etapas; de tal forma que esta sea de calidad para que logre adaptarse en el menor tiempo posible a su entorno de forma eficaz. En este punto también es de gran importancia que exista una gestión administrativa adecuada, la cual permita establecer los protocolos necesarios para la ejecución correcta e identificar las falencias que puedan existir en el servicio brindado al usuario.

Mientras que Morán, Vera y Morán (2017) mencionaron que dentro de los indicadores que deben de existir para que una terapia sea de calidad e inclusiva requerirá del apoyo de las personas que rodean al paciente, las cuales pueden ser

padres, profesores, médicos y el terapeuta; estos deben de trabajar en conjunto para el bienestar de la persona que recibe la terapia. Además, se deben de incluir ciertas características como lo es respetar el espacio del menor, incluir programas en las entidades educativas que permitan detectar e incluir a personas con esta condición, ejecutar juegos o actividades en donde el menor pueda practicar y estimular el lenguaje, sin dejar de lado que es importante la existencia de comprensión y acompañamiento total.

Marco Conceptual

La administración es el proceso por medio del cual se diseña el control de los recursos con la finalidad de darle el uso más eficiente posible en las diferentes áreas que forma una empresa en particular; es decir, la administración permite obtener resultados satisfactorios bajo la menor cantidad de inversión disponible (Arteaga et al., 2016). Por otro lado, Nadales (2018) indicó que la administración es un proceso que engloba una serie de operaciones u actividades que sustentan un enfoque basado en un mismo fin, tales acciones se fundamentan en el desarrollo de cuatro elementos, dentro de los cuales se encuentra la planificación, organización, dirección y control.

El administrador es la persona encargada de administrar una organización por medio de la delegación de tareas para el desarrollo adecuado de una o conjunto de actividades en particular, la cual está en función de la consecución de los objetivos organizacionales (Fernández, 2016). El administrador es el responsable de una serie de tareas que tienen como finalidad garantizar el buen funcionamiento de una organización (Tarragona, 2019).

Uno de los elementos claves que se deben considerar en cualquier tipo de servicios es la calidad de atención, este término consiste de manera específica en

el servicio brindado hacia un paciente, con la finalidad de que el mismo reciba los diagnósticos necesarios para que la atención de salud sea óptima; es decir, maximizar los beneficios en relación a la salud del paciente sin que en este se involucre el incremento del riesgo para el mismo (Calero, 2017). Por otra parte, Messarina (2016) manifestó que en el ámbito de la salud, la calidad de atención hace referencia a un conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos que tienen como finalidad otorgar un proceso de atención óptimo considerando los conocimientos y factores de los profesionales de salud como del usuario, generando la mínima presencia de riesgos y reflejando la mayor satisfacción del paciente.

A esto se integra la calidad percibida, el cual es el resultado de un servicio sanitario brindado a un paciente en particular por parte de un profesional de la salud y es el resultado de la calidad del mismo. Este tipo de calidad es estudiado por las unidades de salud con la finalidad de conocer el estado de los servicios prestados (López, Cabrera, López y Puerto, 2018). Este término se entiende como la valoración que los pacientes desarrollan en función de la atención o servicios recibidos; se considera una percepción subjetiva, la misma que se ve influenciada por la heterogeneidad de los pacientes (López y Expósito, 2016).

La calidad hace referencia a la valoración que brinda un paciente o usuario determinado por la prestación de un servicio recibido. Para que la calidad sea adecuada debe de cumplir una serie de parámetros dados en dimensiones donde intervienen las características del servicio, el desempeño, la confiabilidad, conformidad, atención, durabilidad, estética, atención y la calidad percibida por el usuario (Janita y Miranda, 2008). En relación con este factor, Kliegman, Stanton, Geme y Schor (2016) expresaron que la calidad de atención es el grado en el que

los servicios médicos incrementan las posibilidades de obtener los resultados deseados por el usuario; para lograr este enfoque se consideran una serie de dimensiones, dentro de las cuales se encuentra la eficiencia, efectividad, oportunidad, equidad, asistencia concentrada en el paciente y la seguridad.

Las fases de la administración son parte del proceso administrativo que permite alcanzar las metas de la organización. Estas etapas se clasifican en dos grandes grupos mecánica y dinámica, la primera hace referencia a la planificación y organización que realiza un administrador con los recursos de la empresa y la segunda dirección y control que es el monitoreo del proceso en ejecución (Münch, 2017).

Estas fases se consideran una herramienta fundamental que todos los administradores emplean dentro de una empresa, los factores que integran este proceso permiten establecer acciones estratégicas y tácticas que se orientan con el éxito de la organización, tales factores son la planeación, organización, dirección y control (Blandez, 2016).

La gestión administrativa tiene como finalidad ser los factores a desarrollar para garantizar el éxito de una empresa en particular, por medio de la administración oportuna de los recursos de la institución de tipo humano, financieros y materiales. Para que la gestión administrativa sea realizada de buena manera debe de seguir el esquema partiendo de la planeación de la alta gerencia, orden en el trabajo, seguido de la disciplina que deben tener todos sus miembros en el cumplimiento de las normas y políticas y la coherencia en el trabajo (Business School, 2019).

De acuerdo con Mendoza (2017) la gestión administrativa se caracteriza por ser de índole sistémica, debido que es portadora de acciones que se encuentran

relacionadas con el logro y cumplimiento de los objetivos empresariales bajo el proceso administrativo que integra la planeación, organización, dirección y control.

Torres (2014) indicó que el proceso es un conjunto de etapas o pasos que se necesitan para que se realice una actividad determinada. El proceso administrativo se trata de un conjunto de etapas o fases sucesivas que por medio de las cuales se puede llevar a la consecución de resultados planteados de manera anterior por la alta gerencia. Por otro lado, Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) expresaron que el proceso administrativo se define como un conjunto de etapas o fases sucesivas que tienen como fin la administración de una empresa, acciones que al interrelacionarse se constituyen en un proceso integral. Este proceso se conforma por dos fases: mecánica y dinámica; en la primera se integra las acciones de previsión, organización y planificación, mientras que en la etapa dinámica se encuentra el control, integración y dirección.

El proceso de calidad de salud tiene como finalidad ser un conjunto de pasos y acciones a seguir para poder brindar una atención de calidad a un paciente o usuario en particular, por medio de la utilización de una serie de procedimientos estandarizados para por medio de ellos poder incrementar los beneficios del paciente en función al servicio de salud prestado (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2019). Este proceso se integra por una serie de acciones que tienen como objetivo brindar al paciente un servicio basado en aspectos de calidad, eficiencia y efectividad. La calidad integra la seguridad del paciente, cualidad fundamental para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales orientados a mejorar la salud y bienestar de la sociedad en general (Nelson, 2017).

La satisfacción del paciente es un indicador utilizado por las instituciones de salud con la finalidad de conocer cuál es el nivel de calidad de los servicios prestados al mismo; es decir, es el nivel donde los prestadores de salud son eficientes al momento de brindar el servicio médico, se establece que cuando la calidad percibida es superior a la expectativa del usuario se interpreta que el paciente está satisfecho (López, Luque, Gómez, Cuesta y Crespo, 2016).

De acuerdo con Potter, Griffin, Stockert y Hall (2019) la satisfacción del paciente se entiende como el dictamen satisfactorio que el mismo sostiene en cuanto a las expectativas planteadas previamente; la satisfacción del paciente se ha consolidado como un factor importante de la calidad, permitiendo identificar las disconformidades de los usuarios en relación con el proceso de atención percibido.

Una de las herramientas empleados en el desarrollo de la investigación fue el cuestionario basado en el modelo Servperf; un instrumento utilizado para valorar el desempeño que tiene la calidad de servicio el cual se compone de una serie de dimensiones e ítems que sirven para medir la misma (Ibarra y Casas, 2015). El nombre de esta herramienta precede de la valoración del desempeño del servicio prestado, las dimensiones e interrogantes se derivan del modelo Servqual; no obstante, el Servperf se diferencia por la eliminación de las expectativas, otorgando mayor simplicidad al encuestado (Rubio y De Lucas, 2019).

El modelo Servqual es un instrumento que tiene la particularidad de aportar valor a las investigaciones multidimensionales, enfocada a medir oportunamente las expectativas y percepciones de los consumidores acerca de un servicio en particular, para aquello hace el uso de cinco dimensiones las cuales representan la óptima calidad del mismo (Matsumoto, 2014). El modelo Servqual es una

herramienta que permite medir la calidad del servicio que una institución ofrece, mediante el análisis de dos factores que son las expectativas del servicio que expresan qué es lo que el usuario desea o espera de este y la percepción del servicio, es decir el resultado que finalmente obtuvo (Martín y Díaz, 2016).

La tecnología médica es una aplicación adicional al campo de la salud, la cual tiene como característica principal que lleva a cabo investigaciones por medio de la utilización de procedimientos para llegar a un diagnóstico y así poder aplicar los tratamientos necesarios de varias enfermedades, este proceso tiene la particularidad que se realiza bajo la constante supervisión del médico tratante utilizando la tecnología (Argimon, 2015).

La tecnología médica incluye el empleo de la ciencia con la finalidad de resolver los problemas de salud de la población, se considera como la innovación de herramientas que pueden ser utilizadas con el propósito de salvar vidas; ejemplo de este término se fundamenta en los exámenes de sangre, antibióticos, jeringas e inclusive el uso de una pierna artificial permitiendo que una persona pueda caminar (López, 2016).

El lenguaje se define como la capacidad individual, cuya propiedad precede de la persona. Este término surge de la interacción entre los individuos; por ende, se considera al lenguaje como un factor de carácter social más no biológico (Echeverría, 2017). En consecuencia, Rodríguez (2019) expresó que el lenguaje se conceptualiza como la mezcla de métodos y palabras empleadas y comprendidas por la sociedad; su uso es de índole universal y es de vital importancia al momento de que una persona desea comunicarse con otra.

Considerando el objeto de estudio, la terapia del lenguaje se considera como el tratamiento que se otorga a la mayor parte de niños que poseen discapacidades

en relación con el aprendizaje y habla del lenguaje (Rady Childrens Hospital San Diego, 2020). Por otro lado, Ayala, Plúas y Pacherras (2017) expresaron que la terapia de lenguaje es el área donde se trabaja con aquellos niños que presentan diversos problemas relacionados con el lenguaje, comunicación y habla; dificultades en el desarrollo de sonidos o fallas que se relacionan con la combinación o expresión de ideas.

Los trastornos de lenguaje se definen como el deterioro que se refleja en el desarrollo de la comprensión o empleo de un conjunto de símbolos escritos o hablados, involucrando la sintaxis, semántica, morfología y pragmática (Aguilar y Igualada, 2019). Dentro de los trastornos del lenguaje y habla se encuentran problemas relacionados con la pronunciación como dislalias, los trastornos de la fluencia y ritmo como el farfuleo o tartamudeo, los trastornos del desarrollo del lenguaje; disfasias mixtas o expresivas, el síndrome de afasia-epilepsia y la afasia infantil derivada de una lesión hemisférica unilateral (Aguilera y Orellana, 2017).

Capítulo II

Marco Referencial

En el presente capítulo se muestra un análisis de las diversas investigaciones tanto nacionales como internacionales con la finalidad de profundizar el tema en cuestión. Además de exponer información que permita esclarecer las variables significativas relacionadas con los factores que inciden en ofrecer una atención de calidad a los usuarios del centro docente asistencial y el área de terapia de lenguaje en la Universidad de Guayaquil.

Investigaciones sobre Gestión Administrativa y Calidad de Atención

Vargas (2019) efectuó una investigación sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad de la atención médica que percibieron los usuarios de un hospital de la ciudad de Guayaquil. El objetivo de esta investigación fue analizar la gestión administrativa y su asociación con la calidad de atención en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo. La metodología que se usó fue un estudio descriptivo y correlacional, de tipo no experimental, se aplicó el cuestionario Servqual como instrumento a 400 afiliados, el mismo que está compuesto por cinco dimensiones que son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En este estudio fue posible conocer el nivel de calidad percibida por los usuarios que acuden al hospital objeto de estudio; según los resultados, los afiliados están de acuerdo que la gestión administrativa afecta la calidad de la atención médica del hospital. Además, se pudo establecer que el 36.08% se sentía insatisfecho con los equipos utilizados para la atención médica, el 35.56% por los materiales de información del hospital, el 32.99% con la prestación del servicio y el 32.21% por las instalaciones físicas aptas y adecuadas. Al final la dimensión

con mayor problema fue la de los elementos tangibles con una media de 3.20 (Vargas, 2019).

Flores y Chávez (2017) llevaron a cabo una investigación acerca de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital de Callao que se realizó en el periodo del año 2016. EL objetivo del estudio fue determinar la relación que había entre el nivel de gestión administrativa y la calidad del servicio del Hospital Daniel Alcides Carrión. La metodología que se utilizó fue el estudio descriptivo y correlacional, de tipo no experimental y transversal, método hipotético-deductivo, la población fue de 176 usuarios, la técnica fue la encuesta.

De acuerdo con el objetivo de la investigación se revisó los resultados de ambas variables objeto de estudio a fin de luego asociarlas, demostrando claramente que el 60.8% de los usuarios consideraron que la gestión administrativa tuvo un nivel regular, esto se debió a que las dimensiones planeación organización, dirección y control presentaron un nivel regular en cada una de ellas; sin embargo, se debe recalcar que la planeación y organización también tuvieron un nivel malo, por lo cual, son estos aspectos los que se deben mejorar al mostrar mayor problema. En lo que se refiere a la calidad de atención esta tuvo un nivel regular con el 43.3%, debido a que las dimensiones beneficio y determinación obtuvieron un nivel regular, pero la dimensión beneficio tuvo mayor problema ya que también tuvo un bajo nivel. Al final se revisó la relación entre dichas variables encontrando que la correlación fue muy baja, con un nivel de significancia $p=0.893$, por lo cual se aceptó la hipótesis nula que indica que no existe relación entre dichas variables (Flores & Chávez, 2017).

Sánchez (2019) efectuó una investigación sobre la gestión administrativa y calidad de servicio en un hospital de Lima. El objetivo de la investigación fue

establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el Hospital Vitarte Es-Salud. La metodología del estudio fue cuantitativo, correlacional, transversal y observacional, la muestra fue de 60 enfermeras, la técnica fue la encuesta.

Por medio del estudio se logró apreciar que el 80.0% de los encuestados consideraron que la gestión administrativa tuvo un nivel medio, ya que la dimensión gestión de recursos humanos mostró un nivel medio, mientras que las dimensiones gestión de recursos materiales y gestión de recursos financieros obtuvieron un nivel bajo. En lo que se refiere a la variable calidad del servicio consiguió un nivel medio, puesto que las dimensiones competencias cognitivas, habilidades y destrezas alcanzaron un nivel medio, mientras que, la dimensión valores adquirió un nivel bajo (Sánchez, 2019).

Orihuela (2018) realizó un estudio sobre la gestión administrativa y la calidad de atención en un centro de salud de Perú. El objetivo general era determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de atención en el Centro de Salud Santa Rosa durante el periodo de 2017. La metodología que se usó en la investigación fue de tipo no experimental y transversal, la muestra la conformaron 152 usuarios, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple, la técnica fue la encuesta mediante el uso de dos cuestionarios.

Los resultados que se obtuvieron mediante la encuesta fue que la gestión administrativa era buena, pero a pesar de esto el 34.2% de los usuarios consideraron que la gestión era deficiente y pésima. Los problemas que se evidenciaron en esta variable se dieron en las dimensiones planificación, organización, dirección y control todas con una cuarta parte de los encuestados. En lo que se refiere a la variable calidad de atención esta fue favorable, pero el

38.2% de usuarios lo consideraron medianamente favorable y desfavorable, esto se debe a que las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía mostraron cerca de la mitad de encuestados, que la determinaron como medianamente desfavorable y desfavorable. Al final se revisó su asociación entre las variables objeto de estudio encontrando que existe una correlación estadísticamente significativa y positiva alta (Orihuela, 2018).

Larrañaga (2017) llevó a cabo un estudio sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio, el cual se realizó durante el año 2016. El objetivo fue determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una organización del sector público de Perú. La metodología que se usó fue un enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, de tipo no experimental y correlacional, la muestra fue de 156 colaboradores y la técnica fue la encuesta.

Los resultados del estudio con respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio demostraron mediante la tabla cruzada que la gestión poco adecuada tiene un nivel regular de calidad de servicio; además, al relacionar la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad se consiguió que al haber una gestión administrativa poco adecuada la eficiencia en el servicio era regular y mala. Con una gestión administrativa poco adecuada se tenía una relevancia en el servicio y satisfacción regular. Se concluyó que la gestión administrativa tenía relación con la calidad de servicio con una significancia bilateral de 0.01 realizada por medio del análisis estadístico de rho de Spearman que tuvo un valor de 0.763 (Larrañaga, 2017).

Elespuru (2019) efectuó un estudio acerca de la gestión administrativa y la calidad de servicio en un programa de alimentación en Huacho durante el periodo

de 2018. El objetivo general era determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. La metodología que se aplicó fue de tipo no experimental, transversal, método hipotético-deductivo, investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, la muestra fue de 64 usuarios y la técnica fue la encuesta.

Los resultados demostraron que la gestión administrativa tuvo un nivel bueno, pero cerca de la mitad de encuestados la consideraron regular y mala, es por ese motivo que se deben resaltar los problemas encontrados que se debieron en su mayoría a la dimensión control con más de la mitad de encuestados, seguido de las dimensiones planificación, organización y dirección que tuvieron cerca de la mitad de los usuarios que le otorgaron un nivel regular y malo. Con respecto a la calidad de servicio este fue regular, se revisó mediante el coeficiente de correlación de Spearman la relación entre ambas variables demostrando que existe una relación significativa y positiva alta $p=0.711$ (Elespuru, 2019).

Investigaciones de Calidad de Atención

Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018) realizaron un estudio donde expresaron que todo usuario tiene derecho a recibir un servicio de calidad por parte de los organismos o instituciones que se encargan de cuidar por el bienestar y salud del mismo. El objetivo de este trabajo fue determinar el nivel de satisfacción y calidad de la atención que se brinda a los beneficiarios externos al igual que la garantía de brindar seguridad a los usuarios que acceden a las unidades de atención de la ciudad de Milagro. La metodología que utilizaron se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, donde se utilizó como muestra un total de 384 usuarios, los mismos que fueron obtenidos mediante un proceso aleatorio simple. No obstante, con base en el alcance cuantitativo,

utilizaron como técnica de recolección de información la encuesta, la misma que fue diseñada para entender las expectativas que mantienen los usuarios en relación con el servicio que ofrecen.

Con respecto a toda la información estipulada anteriormente, se obtuvo como resultado que el 77% de las personas encuestadas se encontraban satisfechos con los equipos e infraestructura que el centro de salud mantiene. Sin embargo, el 71% se sentía inconforme por el tiempo de espera para brindar la atención adecuada, por la falta de responsabilidad de los empleados al momento de realizar su trabajo. A pesar de esto, los usuarios mantuvieron su opinión de que se ofrecía un buen servicio a pesar de los obstáculos que se presentaban, de tal manera se pudo determinar cuáles fueron las variables indispensables para analizar la calidad del servicio que se ofrecía y el nivel de satisfacción que mantenían los usuarios (Fariño et al., 2018).

Yépez, Ricaurte y Jurado (2018) en su trabajo sobre la calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia expresaron que a través de los años los servicios de salud han admitido los procesos de calidad como un factor clave, con la finalidad de ofrecer garantía y rentabilidad a los usuarios. Es por esto que han establecido como modelo integral el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia (SGSSS) basándose en un esquema que les permita prestar un servicio de calidad tanto en instituciones públicas como privadas.

Para hacer frente a una atención de calidad, el Estado colombiano estableció diversas normativas para ofrecer los servicios de salud. Una de las reformas estipuladas fue la Ley 100 de 1993, donde se consideró la calidad como un factor indispensable en el cuidado y atención. Por otra parte, se encuentra la Ley

Estatutaria 1751 de 2015, donde se observó que en el artículo 6 la calidad y capacidad profesional eran elementos esenciales para aseverar la importancia de la salud. Adicional, está la Resolución 256 de 2016 donde se establecieron indicadores con el fin de inspeccionar la calidad en salud. A pesar de que en Colombia se mantiene la salud como un derecho fundamental, aún existen barreras que perjudican la satisfacción de los usuarios de acuerdo con los servicios que reciben (Yépez et al., 2018).

De acuerdo con Barberán (2018) en la provincia de Pichincha, aún no se ha llegado a alcanzar un nivel eficiente con respecto a los sistemas de salud pública, y es que esta provincia se ha caracterizado por la alta demanda de tratamientos, y sobre todo por no brindar un servicio humanizado con los pacientes. Cabe recalcar que un paciente satisfecho es un indicador indispensable para cumplir con una estructura organizacional del sistema de salud, destacando que es de vital importancia llegar a cumplir dicho factor para efectuar y mantener un buen ambiente laboral. La investigación se basó bajo un enfoque mixto, utilizando técnicas de recolección de datos cualitativos y cuantitativos como la encuesta y entrevista, además de realizar un análisis de Pareto. Al ser una población muy grande se consideró realizar una muestra basada en la fórmula de Laura Fisher, donde se obtuvo como resultado un total de 211 personas. Gracias a los instrumentos utilizados se comprendió de mejor manera cuáles eran los intereses y necesidades que los pacientes esperaban de la calidad del servicio.

Como resultado se obtuvo que el modelo SERVQUAL era la herramienta indicada para llevar a cabo la evaluación de la calidad del servicio, así como ofrecer las posibles mejoras y correcciones que se irrumpen en el desarrollo del servicio prestado. Por ende, se estipuló el desarrollo de programas de capacitación

referentes a las normativas y estrategias de atención, las mismas que serían dirigidas al personal que laboraba en el centro de salud. Adicional a esto, se integraron estrategias que inciten la responsabilidad y compromiso no solo del personal de salud con los directivos, sino también con los usuarios externos, dando como resultado mejoras en el ambiente laboral generando una atención de excelencia (Barberán, 2018).

Calero (2017) en su investigación denominada Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, tuvo como objetivo determinar la relación que existía entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Otra de las razones que se llevó a cabo en el presente trabajo, fue el planteamiento de estrategias que ayuden a cambiar, mejorar y ofrecer un servicio de calidad. Utilizaron como metodología un diseño de investigación no experimental y transversal que permitió conocer los hechos en un momento determinado. Asimismo, por ser una población finita, se tomó en consideración el personal administrativo y operativo, quienes fueron elementos indispensables para la recolección de datos a través de instrumentos los cuales fueron la entrevista, encuesta y un análisis documental.

De acuerdo con la información obtenida se obtuvo como resultado que la gestión administrativa y la calidad de servicios se complementaban y aportaban a la administración de la institución. Cabe recalcar que, si se cuenta con un personal apropiado que brinde servicios de calidad, existe una adecuada gestión administrativa. Dado que, si se realiza una planificación, esto permitiría que exista un liderazgo que incite el compromiso de los colaboradores a lograr los objetivos planteados, cumplir con las actividades que exige la organización y sobre todo ejecutar un excelente sistema de control. La calidad de atención es indispensable

en toda organización, puesto que un buen trato satisface las necesidades y expectativas que mantiene el usuario lo cual permite mejorar la imagen de la institución (Calero, 2017).

Toral y Zeta (2016) realizaron un estudio sobre la relación que existe entre la calidad del servicio y la gestión administrativa en un establecimiento educativo en la ciudad de Loja. La metodología usada para la investigación fue descriptiva correlacional, con enfoque subjetivo, deductivo e inductivo, la técnica usada para recolectar los datos fue el cuestionario realizado con base en las dimensiones de la calidad las cuales son capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad, tomados del modelo Servqual. Los resultados obtenidos del área administrativa, alumnos y docentes fueron que en capacidad de respuesta fue buena con un 51% por parte de los alumnos, 46.7% administrativo y con un 54% de los docentes; en cuanto a aspectos tangibles se conoció que esta es buena con el 53.2% para los alumnos, con un 63.3% la administración y para los docentes con el 54%, la empatía mostró que el 46.4% fue bueno para los alumnos, 56.7% para administrativo, 54% para docentes, en cuanto a seguridad se evidenció con un 48.5% a estudiantes, 50% para administrativo y 48% en docentes.

En la calidad vista de forma general mostró niveles adecuados, mientras que los procesos realizados por la institución en cuanto a planificación mostraron por parte del administrativo y de los docentes mayores porcentajes de neutralidad, siendo 63.3% y 50% respectivamente, mientras que para los estudiantes esta fue considerada como favorable con un 45.9%. En la dirección se conoció que para los estudiantes y administrativos fue buena con un 50% y 63.3% y para los docentes fue neutral en un 58%. Para organización los docentes y administrativos fue neutral y para los estudiantes fue buena con un 47.6%; en cuanto al control se

evidenció para los estudiantes y administrativos como bueno y en docentes este fue percibido de forma neutral. Estos resultados muestran que el servicio y la atención brindada en su mayoría es calificada como buena por lo que evidencia que existe una relación fuerte entre la calidad y la gestión administrativa realizada, determinando que las organizaciones deben de mantener una gestión adecuada en cuanto a las funciones y labores que realicen de forma interna para que esta se pueda reflejar en la atención y percepción de los clientes en cuanto al servicio que reciben (Toral y Zeta, 2016).

Ortiz y Pérez (2015) llevaron a cabo una investigación con el fin de desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio en una institución de salud de Colombia. Cuyo objetivo fue analizar y realizar un diagnóstico que permitiera reconocer que la clave del éxito en toda entidad es la satisfacción del usuario, la eficiencia, eficacia y sobre todo la seguridad que se ofrece al brindar un servicio de calidad. La metodología que emplearon se encuentra dividida en diferentes etapas, como primer punto se encuentra la exploración de literatura de acuerdo al tema objeto de estudio, seguida de la etapa de conocimiento donde se evaluaron las diferentes condiciones que necesariamente debe mantener una organización. Se obtuvo información precisa y veraz a través de un análisis externo utilizando como medida de recolección de datos la encuesta, la misma que estuvo dirigida con el fin de medir la satisfacción del cliente en cuanto al servicio de calidad que reciben.

De acuerdo con estudios coreanos relacionados con el valor y calidad del servicio, este factor nace como un elemento clave para la satisfacción del usuario, lo cual ha demostrado que dichos factores antes mencionados han generado un gran impacto directo valioso sobre la conducta, mientras que la evaluación de

valor se ha visto influenciado por el servicio de calidad que se ha percibido. A través de los años se han impuesto un sinnúmero de instrumentos que permiten medir la satisfacción del usuario, y aquí se destaca el modelo SERVQUAL, el cual se ha ido adaptando con el fin de evaluar los criterios que emiten los usuarios respecto a los servicios que perciben. Se utilizó un cuestionario de 22 preguntas donde se obtuvo como resultado que los clientes basan su evaluación enfocándose en temas como la interacción que existe con el recepcionista, las instalaciones físicas, señalando que existe un enlace entre la percepción de la calidad del servicio como la satisfacción del usuario (Ortiz y Pérez, 2015).

Garzón (2016) llevó a cabo una investigación de acuerdo al análisis de la satisfacción y atención al cliente en la clínica San Francisco, con el objetivo de conocer cuál era el nivel de insatisfacción que el cliente tiene mediante el uso del servicio que ofrece esta clínica y sus colaboradores. El presente trabajo se caracterizó por llevar a cabo una metodología de tipo descriptiva, la misma que fue utilizada con el fin de presentar cada suceso o hecho que presentó a lo largo de un momento determinado. A esto se suma el uso del muestreo aleatorio simple, lo cual indica que toda la población tiene la misma posibilidad de ser elegido parte de la muestra. Adicional a esto se optó por utilizar el método experimental, lo cual involucra la observación, manipulación y registro de las diferentes variables que puedan afectar el objeto de estudio. No obstante, utilizaron otras metodologías como grupo de pruebas, SERVQUAL, análisis al cliente interno y por último la investigación del mercado.

De acuerdo con las metodologías antes mencionadas, se obtuvo como resultado que el 57.6% se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan y ofrecen, factor que va directamente vinculado con la infraestructura que mantiene

la clínica. En conclusión, el estudio de caso permitió reconocer los factores claves que incurrían a la insatisfacción de los usuarios relacionados a los procesos, servicios y atención que se ofrecen. Además se estableció como recomendación aplicar un plan de marketing que permita evitar, mejorar y erradicar las deficiencias encontradas en la investigación, y así poder introducir estrategias que ayuden a mejorar y ofrecer resultados favorables para la entidad en cuestión (Garzón, 2016).

Rodríguez (2015) en su trabajo de investigación mantuvo como objetivo realizar un diagnóstico con el fin de determinar qué factores eran la causa de brindar un deficiente servicio de atención al cliente que acudía a esta entidad, para de esa forma diseñar un plan de mejoramiento del sistema de atención al cliente y fortalecer la gestión institucional. Se utilizó como metodología un enfoque mixto, donde intervino una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa. Asimismo, se desempeñó una investigación de campo que permitió examinar el lugar de los hechos, aplicando el uso de encuestas que determinó cual era la situación actual de la organización, y por ende de dictaminar estrategias adecuadas que contribuyeron a realizar mejoras en el servicio de atención a los usuarios. Por otro lado, con respecto a la población, se tomó en consideración a todos los usuarios que visitaban o realizaban algún tipo de trámite en la organización, dando como resultado un total de 960 personas. Al ser una población de gran magnitud, se consideró aplicar una fórmula que genere una muestra de 134 personas.

Adicional a esto se emplearon los siguientes métodos; inductivo, el cual estableció cuáles eran las estrategias específicas para llevar a cabo las mejoras en el servicio y atención al cliente o usuario. Otro factor utilizado fue el método deductivo, con la finalidad de recolectar datos de forma objetiva y sistemática, con el fin de realizar un análisis general a los resultados reflejados en el objeto de estudio.

Además, se utilizaron técnicas como la observación, el cual consistió en verificar y escuchar todas situaciones y hechos que se presentaban en la organización. Los resultados que se obtuvieron a través de esta investigación dio alcance para gestionar las actividades con un mayor nivel de eficiencia y eficacia, con la finalidad de proponer mejoras en las políticas referentes a la calidad del servicio que la institución ofrece a los clientes. Se busca de esta manera desempeñar estrategias que permitan implementar un plan de capacitación que abarque temas como el trabajo en equipo, una comunicación fluida, oportuna información, trato amable y cordial, pilares fundamentales que puedan vincularse con los objetivos y metas claves logrando así mejorar el rendimiento y la calidad del servicio hacia los usuarios (Rodríguez X. , 2015).

Berrío, Cano, Franco y Posada (2017) en su trabajo de investigación referente a los factores que intervienen en la calidad de atención en salud que se brinda a los usuarios de una institución, tuvo como objetivo determinar qué tipo de acciones influían en el servicio brindado por dicha organización. Gracias a esto se obtuvo un reporte el cual incitaba a las empresas e instituciones que prestaran servicios de salud, a no descuidar los factores que han sido parte de la atención que se ha ofrecido a los usuarios. Además de promover jornadas de trabajo justas y equitativas donde el colaborador pueda ofrecer una atención oportuna y sobre todo de calidad. La presente investigación mantiene un enfoque metodológico analítico o cuantitativo. Se utilizaron instrumentos de recolección de datos como la encuesta, entrevista y la observación, donde se consideró a todo el personal asistencial, administrativo y usuarios urbanos y rurales.

Como resultado se obtuvo que el 53.3% de las personas encuestadas consideran que el personal asistencial no es suficiente para acaparar la demanda de los servicios que se requieren. Con respecto a la atención del paciente el 81.9%

de los usuarios perciben suficiente capacitación del personal que los atiende. A pesar de esto, para mantener un desempeño óptimo es necesario mantener una coordinación funcional del sistema de salud con la finalidad de que la atención ofrecida perdure (Berrío et al., 2017).

Cando (2017) en su estudio denominado Calidad de atención primaria en la Unidad Operativa Mariscal Sucre, mencionó que la atención primaria de salud es identificada como un factor clave de los sistemas de salud. Además, cabe recalcar que las experiencias que se han evidenciado en países que se encuentran en etapa de desarrollo como aquellos que ya se encuentran completamente industrializados se han adaptado a los contextos políticos, culturales y sociales. Esta investigación estuvo dirigida con el objetivo de desarrollar estrategias motivacionales de trabajo en equipo, para de esa manera mejorar la calidad de atención de salud de la organización objeto de estudio. En cuanto a la metodología se pudo comprobar que se trabajó bajo un enfoque mixto, además de hacer uso de una investigación de campo, aplicada, bibliográfica y correlacional. Al ser una población finita, se consideró todos los miembros que laboraban dentro de la unidad operativa, generando como resultado, tres enfermeras, 30 usuarios externos y un médico. Adicional a esto, se utilizaron como técnicas la encuesta y entrevista, con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción que percibía el usuario en cuanto a los servicios que recibían.

Mediante la información obtenida se obtuvo como resultado que los usuarios calificaron como excelente la atención que recibían por parte de la unidad médica, sin embargo, a pesar del alto grado de aprobación por parte de los mismos, ha existido un pequeño porcentaje que se ha encontrado inconforme con el servicio. Esto se ha dado por la falta de coordinación, comunicación y organización en el

trabajo de equipo causando deficiencias en el rendimiento y desempeño laboral de la organización. Se implementó un buzón de sugerencias con la finalidad de que los usuarios puedan contribuir con su opinión al mejoramiento continuo de la calidad del servicio y sobre todo el incremento del nivel de satisfacción de los usuarios externos (Cando, 2017).

De acuerdo con Príncipe y Santiago (2017) en su estudio determinaron que la evaluación de los servicios de una entidad u organización es un elemento que actualmente requiere de una particularidad, ya que cada vez existen mayores usuarios que exigen un servicio de calidad. En el ámbito saludable, que un paciente se encuentre satisfecho, lo convierte en un indicador rotundo para medir la calidad del cuidado del usuario. Su objetivo principal fue medir ese nivel de satisfacción mediante el uso del modelo SERVQUAL, entre los hospitales públicos y privados, además de instaurar la relación que existe entre las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. El presente estudio está orientado a una investigación descriptiva correlacional, bajo un enfoque cuantitativo. Se implementó el método de muestreo de bola de nieve, donde se obtuvo como resultado una muestra de 203 pacientes que fueron atendidos en hospitales tanto públicos como privados de Puerto Rico. La población a utilizar fueron los contactos de redes sociales y correo electrónico. Por otra parte, como instrumento de recolección de datos, utilizaron una encuesta conformada por 423 preguntas basada en una escala de Likert, cuyas respuestas fueron analizadas a través del programa SPSS.

Dado el análisis y validación de datos, se obtuvo como resultado que el 72% de los encuestados eran personas que recurrían a los servicios de hospitales privados. Por otra parte, utilizaron la prueba T, la misma que fue utilizada con el

fin de comparar factores estadísticos tales como las desviaciones estándar de los grupos de datos y las medias para poder determinar si existían diferencias relevantes. Adicional a esto, la prueba T fue utilizada con la finalidad de evaluar las cinco variables del modelo SERVQUAL, donde existió una diferencia entre la variable tangible y responsabilidad, además de medir y evaluar la satisfacción que existe entre los hospitales públicos y privados. Se pudo determinar que la dimensión en que existe mayor grado de satisfacción fue la variable tangible. Adicional a esto, existió una fuerte correlación positiva entre el modelo SERVQUAL con el grado de satisfacción de los usuarios de hospitales públicos como privados. Exponiendo así que los resultados ofrecidos, pueden ser utilizados por los administradores de los hospitales en el mejoramiento de la calidad de los servicios (Príncipe y Santiago, 2017).

Investigaciones Relacionadas con las Terapias de Lenguaje

Ponce y Tutillo (2018) expresaron en su trabajo que una de los mayores discapacidades que se presentan en la población del Ecuador son las patologías en el lenguaje, es por esto que realizó un estudio con la finalidad de conocer cuáles eran las principales causas que hacían que se presentara este tipo de problema y cómo ha ido evolucionando en el Ecuador a través de los años. Se basó en un análisis comparativo de artículos científicos, los mismos que fueron de gran ayuda al momento de dar un nuevo enfoque al servicio de terapia de lenguaje a través de una aplicación de marketing. El objetivo del presente trabajo fue determinar los diferentes tipos de terapia que se brinda a la población específicamente de la ciudad de Quito, utilizando como metodología una investigación descriptiva con el fin de detallar la situación actual a través de actividades referente a la aplicación del marketing en los servicios de terapia de lenguaje. Para la

recolección de datos, se utilizó como instrumento la encuesta la misma que estuvo formada por preguntas cerradas y estuvo dirigida para poder conocer la relación de las variables de estudio observadas con el análisis de prueba piloto.

Ponce y Tutillo (2018) utilizaron el tipo de muestreo probabilístico estratificado, con el objetivo de estudiar toda la población pero divididos en varios subgrupos. Es decir, estuvo orientado a organizaciones que se encargaban de brindar el servicio de terapia de lenguaje, donde se obtuvo una muestra de 233 personas. Se obtuvo como resultado que el 96% recibía servicios de terapia de lenguaje y que el 62.22% acudía dos veces a la semana. Se propuso implementar estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio de forma eficaz y eficiente logrando diferenciarse de los demás. Además, se recomendó indagar a profundidad para conocer realmente cuál es el nivel de impacto que se está generando en la sociedad y cómo se ha estado desarrollando estrategias que permitan mejorar este dilema social.

Ayala , Plúas y Pacherras (2017) en su estudio de la terapia del lenguaje, fonoaudiología o logopedia, mencionaron que el objetivo primordial de brindar terapias de lenguaje es restablecer la comunicación que aún no ha sido desarrollada o que se ha visto interrumpida en una persona. Lo que se ha buscado al momento de brindar este servicio es realizar un diagnóstico y sobre todo una evaluación que permita identificar el nivel de deficiencia que mantiene el individuo. Esto con la finalidad de poder promover un desarrollo no solo de las personas que llevan consigo este tipo de problema, sino también de sus allegados para fomentar la unión y apoyo en los programas terapéuticos que se realizan para lograr la estimulación del habla.

Dado los resultados se pudo evidenciar que mientras exista una intervención de la familia en las terapias recibidas por la persona, esto va a producir mejoras en su rendimiento en comparación a otras donde solo se encuentra el profesional. Asimismo, se tomó en cuenta la intervención logopédica, la cual fue de gran importancia para llevar a cabo la implementación del lenguaje escrito, oral, así como la comunicación en diferentes aspectos, además de su nivel de comprensión. A pesar de los resultados se requieren realizar investigaciones exhaustivas que permitan estudiar a profundidad las dificultades que se presentan en la recepción del lenguaje (Ayala et al., 2017).

Checa y Quevedo (2017) realizaron su estudio con el objetivo fundamental de recopilar todo tipo de información donde se pudiera estudiar la literatura científica que brindara una perspectiva del tratamiento terapéutico del lenguaje o logopédico en el Síndrome del Acento Extranjero (SAE). Al tratarse de una revisión sistemática interpretativa se utilizó un periodo de búsqueda que comprendió desde el 25 de febrero hasta el 4 de marzo del año 2016. Las publicaciones que fueron incluidas en esta investigación sistemática fueron artículos, tesis, libros, revisiones, etc. Las mismas que favorecieron para brindar algún tipo de tratamiento o terapia de lenguaje y excluyendo todo tipo de investigación que no aportará algún tipo de procedimiento. Los datos que se utilizaron en esta investigación fueron obtenidos a partir de artículos previamente seleccionados, donde se examinaron las muestras y etiologías del SAE.

Se obtuvieron como resultado un total de 44 documentos, donde solo ocho fueron seleccionados. Se realizó una muestra estratificada, como primer punto se estableció una muestra de dos casos clínicos aplicando una terapia de lenguaje, se obtuvieron resultados en un lapso de 10 a 30 días. Por otra parte, existió un caso

clínico donde, tras dos semanas de terapia intensiva el individuo fue capaz de recuperar la fluidez del habla con un pequeño grado de dificultad para modular sonidos y palabras. La presente investigación ofrece una propuesta de intervención general en SAE, la cual está dirigida a aquellos profesionales que están destinados al estudio de todo tipo de trastornos del habla y lenguaje (Checa y Quevedo, 2017).

Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil

Estructura organizacional

En Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil se encuentra ubicado en las instalaciones de la Universidad de Guayaquil entre la Av. Delta en el sector de la Kennedy. Este centro cumple sus funciones en la Facultad de Ciencias Médicas del campus universitario antes mencionado. Los servicios son brindados en el horario de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes en dos turnos, Dentro del público que este atiende, se encuentran niños a partir de los dos años de edad; sin embargo, son los que se encuentran entre los cinco y 10 años los que mayormente son llevados por sus padres.

Las terapias dadas a los menores tienen un tiempo de duración de aproximadamente 15 minutos por sesión y son realizadas una vez a la semana. La institución cuenta con un total de cinco terapeutas en dos turnos diarios, siendo estos distribuidos en dos terapeutas en la mañana y dos en el turno de la tarde de forma rotativa los cuales dan sus servicios a un aproximado de 250 menores semanalmente. A continuación, se presenta el organigrama de la institución.

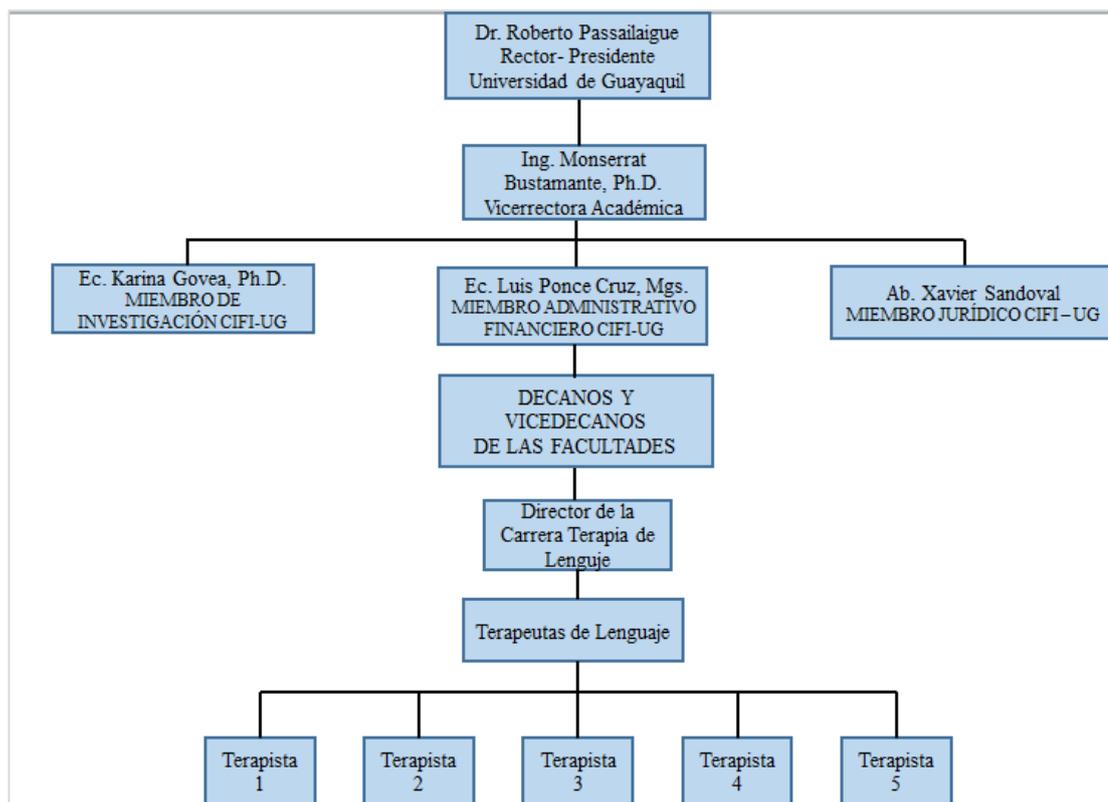


Figura 1. Estructura Organizacional. Adaptado de registros internos del área.

Dentro de los servicios que ofrece la institución se encuentran:

- La elaboración de historia clínica.
- Evaluación del paciente en el área de lenguaje.
- Intervención terapéutica en el área del lenguaje.
- Ejercicios de atención: memoria, evocación.
- Ejercicios de vocalización-respiración.
- Ejercicios de pre-escritura.
- Uso de trabalenguas para ejercicios de vocalización.
- Ejercicios de motricidad fina.
- Ejercicios y masajes de cuello, faciales y boca.
- Discriminación auditiva.
- Estimulación auditiva y visual.
- Instauración de sinfonías y fonemas.

En cuanto a la oferta y casos que atiende el Centro de Tecnología Médica se encuentran los siguientes, mismos que han sido colocados de acuerdo a la frecuencia de atenciones:

1. Trastorno fonológico.
2. Trastorno de la comunicación social y pragmático.
3. Deficiencia auditiva.
4. Trastorno de la fluidez.

Proceso de agendamiento que realiza el personal para la admisión del menor:

- Debido a que no existe una persona destinada para esta labor, el terapeuta es aquel que la realiza, por lo que debe de parar la sesión en la que se encuentra y atender al usuario que requiere registrar a un menor, en donde este agenda el nombre del futuro paciente y brinda al representante información necesaria sobre los requisitos que deberá de cumplir.
- Llamar a los pacientes una vez que haya cupo disponible, de acuerdo al orden existente en la lista de agendamiento.
- Indicar la fecha y hora en la que el menor será atendido en la terapia para iniciar con el registro en la historia clínica y la evaluación.

Los requisitos que debe de cumplir el paciente para ser admitido son los siguientes:

- Copia de cédula del paciente y representante.
- Foto tamaño carnet.
- Derivación.
- Copia del carnet de discapacidad en caso de tenerlo.
- Carpeta manila con vincha.
- Copia de otros exámenes médicos que se haya realizado el usuario.

Marco Legal

De acuerdo con la Constitución del Ecuador, en el art. 362, se expresa que a través de las entidades públicas, privadas, comunitarias, autónomas y aquellas que ejercen la medicina alternativa, ancestral o complementaria deben ofrecer como servicio público la atención de salud. El mismo que deberá ofrecerse bajo parámetros de seguridad, calidad y calidez, garantizando la aprobación del paciente en cuanto a la información y confidencialidad de la información que proporcionan. Los servicios públicos del Estado se deberán ofrecer de manera gratuita incluyendo varios procedimientos como diagnóstico, medicamentos, rehabilitación y tratamiento necesarios (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En la sección séptima de la Constitución de la República del Ecuador, en el art. 32, se establece que el Estado es el encargado de garantizar el derecho a la salud, esto debe llevarse a cabo mediante políticas ambientales, educativas, culturales, sociales y económicas, sin dejar de lado, que se deben desarrollar de manera oportuna, permanente y sin exclusiones a servicios, acciones y programas de atención y promoción de la salud integral; así como, de salud reproductiva y sexual. Todos estos servicios deben efectuarse bajo los criterios de interculturalidad, eficacia, calidad, universalidad, equidad y solidaridad (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Con respecto a la sexta sección de la Constitución, se menciona en el art. 47 que el Estado garantiza políticas de prevención de las discapacidades, garantizando oportunidades para las personas con discapacidad e integridad social. Las entidades públicas y privadas que brinden servicios de salud para diferentes necesidades específicas, incluirá el aprovisionamiento de medicamentos

de forma gratuita, más si se trata de personas que demandan un tratamiento de por vida (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

La Constitución del Ecuador en su art.52 manifiesta que todas las personas disponen el derecho de obtener bienes y servicios de óptima calidad y sobre todo a elegirlos con total libertad, además de obtener una información precisa y veraz libre de falacias en cuanto a las características y contenido que posean. En todo caso, la ley establece mecanismos de control de calidad además de otorgar procedimientos de defensa de los consumidores, y se establecerán sanciones por la infracción de estos derechos e indemnización por brindar un servicio de mala calidad (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Por otro lado, en cuanto al art 53, organismos, instituciones, o empresas que presten sus servicios públicos deben integrar procesos de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras y poner en práctica sistemas de reparación y atención. Dado que, el Estado se presta para responder por los daños y perjuicios causados a los usuarios por negligencia del servicio de atención que estén a su cargo incluyendo la falta de servicios que hayan sido pagados (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

De acuerdo a lo expuesto en el primer capítulo sobre los principios generales del Código Orgánico Administrativo, estipulados en la Asamblea Nacional Constituyente (2017) se mencionaron varios principios que deben de ser cumplidos por la administración pública en donde se encuentran el principio a la eficiencia, calidad, participación, eficacia, jerarquía, planificación, transparencia, evaluación, entre otros; los cuales permitirán que el servicio y la atención brindada a la ciudadanía sea la adecuada por medio de la aplicación correcta de cada una de las actividades delegadas a las personas a cargo. Así como también se

indica que estos deben de ser evaluados de acuerdo a los niveles de satisfacción presentados por los usuarios, para de esta forma poder implementar nuevas normas y controles que permitan brindar un mejor servicio que debe de ir acorde a las necesidades de los usuarios.

En el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo se establece que la buena administración pública es un derecho de las personas, el cual debe de ser cumplido de acuerdo a lo establecido en la ley, la Constitución y demás entidades que así lo respalden (Asamblea Nacional Constituyente, 2017).

Otro aspecto importante a revisar es el Plan Nacional de Desarrollo. Toda una vida 2017-2021, donde se tomaron las siguientes políticas;

En el eje uno, la política 1.4 establece que el Estado debe garantizar el desarrollo integral infantil en la población, con el propósito de lograr estimular las capacidades de las niñas y niños, sin olvidar, en este proceso incluir a todas las personas sin importar el género, la interculturalidad y las discapacidades (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017).

En el eje uno, la política 1.5 menciona que es responsabilidad del Estado fortalecer el sistema de inclusión y equidad social, el sistema de cuidados, la atención integral, la protección especial e integral de las personas durante toda su vida, pero que estas acciones deben enfatizarse especialmente en los grupos prioritarios (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017).

En el eje uno, la política 1.6 expresa que el Estado debe garantizar a toda la población el derecho al cuidado integral y salud durante su ciclo de vida, los mismos que deben realizarse bajo los principios de calidad y accesibilidad (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017).

Capítulo III

Marco Metodológico

En el marco metodológico se muestra la metodología usada en esta investigación, lo cual incluye el enfoque, diseño, técnicas e instrumentos con que se trabajó. Posteriormente, se hace el cálculo de la población y muestra, para finalmente presentar los resultados con su respectivo análisis general.

Enfoque de Investigación

El enfoque de una investigación puede estar compuesto por el enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto. En donde el cuantitativo se usa cuando se desea adquirir datos medibles y cuantificables para que estos puedan ser presentados por medio de gráficos o pasteles numérico; mientras que el cualitativo investiga por medio del análisis, observación y determina los resultados de forma particular a lo general; en tanto que, el enfoque mixto, como su nombre lo dice se encuentra compuesto de estos dos enfoques (Hernández, 2018).

Debido a que en la presente investigación se desea obtener datos medibles de acuerdo a las variables planteadas y se desea conocer si existe una relación entre ambas, se seleccionó un enfoque de tipo cuantitativo.

Diseño

De acuerdo al tipo de investigación que se vaya a realizar se puede establecer el diseño en donde éste puede ser de tipo experimental para aquellos casos en donde se busca analizar la reacción de las variables al momento de dar un estímulo, mientras que el diseño no experimental analiza las variables desde su contexto original, es decir sin realizar ningún estímulo ni variación alguna (Hernández et al., 2018). Debido a que las variables no serán expuestas a ninguna modificación en el presente estudio investigativo, ha sido considerado como

diseño de estudio el tipo no experimental.

Alcance de Investigación

El alcance descriptivo tiene como finalidad detallar los perfiles, propiedades y características de procesos, grupos, objetos, personas, comunidades u otro tipo de fenómeno, por lo cual, este suele usarse para definir tendencias sobre un tema en especial (Barragán, 2017). La investigación de corte transversal es utilizada para describir variables, analizar su interrelación y su incidencia e incluso recolectar datos en un solo momento (Hernández & Mendoza, 2018). Para este estudio se utilizó el alcance descriptivo y transversal, debido a que la recolección de los datos sobre la gestión administrativa y la calidad de atención de salud se tomaron en una sola ocasión y se caracterizó el objeto de estudio.

Técnica de Investigación

Fábregues, Meneses, Rodríguez y Paré (2016) mencionaron que la técnica usada para la investigación permitirá recolectar de la forma más adecuada la información. Esta usualmente es determinada de acuerdo al enfoque que tenga el estudio realizado. En el presente caso por deberse a un enfoque de tipo cuantitativo, la técnica utilizada fue la encuesta; en tanto que, el instrumento seleccionado fue el cuestionario, mismo que estuvo compuesto de preguntas cerradas para evitar algún sesgo en los resultados.

Instrumento

El instrumento aplicado para conocer la calidad de atención percibida por los usuarios fue el modelo SERVPERF, que se encuentra compuesto por 22 ítems y cinco dimensiones que permitieron conocer las percepciones de los usuarios por medio de la dimensión fiabilidad; aspectos tangibles; empatía; capacidad de respuesta y seguridad (ver tabla 1) (Gómez et al. 2012). Mientras que el segundo

cuestionario aplicado para poder evaluar la gestión administrativa constó de 12 preguntas, las cuales fueron adaptadas al contexto de estudio de este trabajo, por medio de cuatro dimensiones, las cuales fueron planeación, organización, dirección y control (Domínguez, 2017).

Procedimiento

Los cuestionarios aplicados estuvieron conformados de preguntas abiertas, las cuales constaron con una medición en ambos cuestionarios basados en la escala de Likert de cinco puntos en donde uno fue totalmente en desacuerdo y cinco totalmente de acuerdo para cada una de las preguntas que se realizaron a los usuarios que asisten al Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil.

Cabe destacar que, ambos instrumentos fueron tomados de los autores Gómez et al. (2012) para calidad de servicio y Domínguez (2017) para gestión administrativa; donde el primer cuestionario basado en el modelo Servperf, estuvo constituido por 22 ítems y aplicado a un total de 132 pacientes, según los autores este mantuvo un Alfa de Cronbach de 0.90. Por otro lado, el cuestionario relacionado con la gestión administrativa estuvo conformado por 12 preguntas aplicadas a una muestra de 116 usuarios, se sostuvo un Alfa de Cronbach de 0.862 según el autor, demostrando la viabilidad y validez de dichas herramientas. Es importante destacar que, en el análisis de las correlaciones se mostrará el alfa de Cronbach calculado en este trabajo sobre toda la muestra.

En relación con el objeto de estudio, los cuestionarios fueron aplicados a un total de 373 personas, las mismas que acompañan a los menores que a diario acuden a las terapias del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil durante el año 2020.

Variable dependiente calidad de atención

Tabla 1

Variable dependiente calidad de atención

Variable	Definición	Dimensión	Ítems
Calidad de atención	Hace referencia al grado de conformidad de las características y atributos de un servicio con respecto a las expectativas que tiene el cliente (Morillo y Morillo, 2016).	Confiabilidad	1. El personal del Centro asistencial muestra interés para resolver sus necesidades 2. El centro cumple con los tiempos dados para la atención 3. El personal de servicio no comete errores a la hora de realizar los registros y anotaciones 4. Los empleados le comunican el tiempo en el que brindarán los servicios 5. El servicio prestado desde la primera consulta es el adecuado 6. Cuando el Centro le ha prometido algo este ha sido cumplido
		Aspectos tangibles	7. Son visualmente atractivas las instalaciones del Centro Asistencial 8. Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos 9. Los equipos que posee el Centro Asistencial son modernos 10. Los terapeutas del Centro Asistencial muestran una apariencia prolija y limpia
		Empatía	11. El Centro Asistencial brinda atención personalizada a los usuarios 12. El principal interés del Centro Asistencial son los pacientes 13. Los terapeutas brindan asesoramiento a los usuarios 14. Los empleados del Centro Asistencial comprenden las necesidades específicas de los pacientes 15. Los horarios y turnos de atención y terapia son adecuados
		Capacidad de Respuesta	16. El personal del Centro Asistencial se muestra siempre dispuesto a ayudar a sus pacientes 17. El servicio brindado es rápido

Seguridad	<p>18. El comportamiento de los empleados del Centro Asistencial emana confianza</p> <p>19. Los empleados del Centro Asistencial se comportan de manera amable y cortés</p> <p>20. Los empleados del Centro Asistencial tienen conocimiento para responder las preguntas de sus pacientes</p> <p>21. Cuando el paciente plantee una necesidad, el personal del Centro Asistencial siempre está disponible (no ocupado) para atender.</p> <p>22. Los pacientes se sienten seguros en sus terapias realizadas con el centro de salud</p>
------------------	--

Variable independiente gestión administrativa

Tabla 2

Variable independiente gestión administrativa

Variable	Definición	Dimensión	Ítems
Gestión administrativa	Es un proceso que se lleva a cabo de la forma más eficaz y eficiente posible, lo cual se ejecuta a través del cumplimiento de diversas premisas con el fin de asegurar que el proceso se	Planeación	<p>1. ¿Considera Ud. que la misión de la institución se encuentra alineada al servicio recibido?</p> <p>2. ¿La misión refleja las actividades operativas, administrativas y la imagen institucional?</p> <p>3. ¿Considera Ud. que la visión de la institución se encuentra alineada al servicio recibido?</p>
		Organización	<p>4. ¿Existe una estructura organizativa definida en el Centro Asistencial que ayude a brindar un mejor servicio?</p> <p>5. ¿Considera que el personal cumple de manera organizada las funciones inherentes a su cargo dentro de la institución?</p>

desarrolle de forma segura y rigurosa minimizando los costos y tiempo. (Caldas, Reyes y Heras, 2017).		6. ¿Considera que el personal realiza tareas o actividades de apoyo que le son asignadas dentro del Centro Asistencial?
	Dirección	7. ¿Considera que las decisiones que toma el personal son las más acertadas a la hora de presentarse un problema en el Centro Asistencial?
		8. Considera que existe compenetración y empatía en el equipo de trabajo del Centro Asistencial para realizar las tareas?
		9. ¿Considera que el personal se encuentra motivado?
	Control	10. ¿El tipo de control actual dentro del Centro Asistencial es suficiente?
		11. ¿Considera que los jefes realizan labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas a los profesionales?
12. ¿Es evidente para el usuario el control realizado a los procesos del Centro Asistencial?		

Población

La población es considerada como el número total de personas que pertenecen a un conjunto en específico el cual posee ciertas características con el resto de su población (Maldonado, 2018). La población del Centro de diagnóstico se encuentra compuesta por los 12 000 personas que son los acompañantes de usuarios atendidos, siendo ésta la cifra anual de consultas en el año 2019, y se incluye a los profesionales del área de Terapia de Lenguaje.

Muestra

Lerma (2016) mencionó que una muestra es una porción seleccionada, ya sea a conveniencia o de forma aleatoria del total de una población, para poder aplicar el estudio requerido. Para conocer la muestra fue necesario aplicar la fórmula que se detalla a continuación:

$$= \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Tabla 3
Significado de la fórmula de la muestra

	Significado	Datos
N	Es la población de estudio	12 000
Z	Es el nivel de confianza	1.962=95%
P	Es la probabilidad de éxito	0.5
Q	Es la probabilidad de fracaso	0.5
D	Es la precisión	0.05

$$n = \frac{12\,000 \times 1.962^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (12\,000 - 1) + 1.962^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Una vez reemplazados los valores en la fórmula, esta dio como resultado para evaluar la calidad, un total de 373 acompañantes de los menores que acuden diariamente a las terapias de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil y los Terapeutas de Lenguaje.

Procesamiento de los Resultados

Los datos una vez recolectados fueron ingresados al programa estadístico de Excel en donde se tabularon para presentarlos en gráficos estadísticos; posteriormente fueron ingresados al software estadístico SPSS 25 para identificar la relación existente entre las variables de estudio, lo cual permitió obtener un análisis más claro y profundo.

Se empleó la estadística descriptiva con la finalidad de describir las principales características que se obtuvieron de la aplicación de las encuestas, identificando los factores claves que influyen en la calidad de atención de salud que se otorga al usuario que acude al área de terapia de lenguaje. Adicional, los resultados fueron analizados con base en sus promedios para poder ser correlacionados, haciendo uso de la estadística inferencial.

Variable calidad de atención

1. El personal del Centro asistencial muestra interés para resolver sus necesidades

Tabla 4
Interés

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	6,7%
En desacuerdo	46	12,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	145	38,9%
De acuerdo	84	22,5%
Totalmente de acuerdo	73	19,6%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

El 38.9% de los usuarios que asisten al Centro asistencial, mostraron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 22.5% expresó estar de acuerdo, mientras que el 19.6% estuvo totalmente de acuerdo. Se puede evidenciar que gran parte de los colaboradores logran transmitir a los usuarios que acuden de manera constante, las ganas de brindar soluciones a sus necesidades.

2. El centro cumple con los tiempos dados para la atención

Tabla 5
Tiempos de atención

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	75	20,1%
En desacuerdo	89	23,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	26,3%
De acuerdo	54	14,5%
Totalmente de acuerdo	57	15,3%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

Sobre si el centro cumple con los tiempos establecidos para cada usuario, durante su atención, el 26.3% no se encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 23.9% expresó estar en desacuerdo; mientras que el 20.1% se encuentra totalmente en desacuerdo. Se reflejó como un problema, puesto que no se respeta el tiempo del usuario y su representado.

3. El personal de servicio no comete errores a la hora de realizar los registros y anotaciones

De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo conocer que el 30.3% de los usuarios no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el personal no comete errores a la hora de hacer los registros, el 25.5% mencionó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 23.9% se mostró de acuerdo. Se evidenció que el nivel de errores cometidos por los colaboradores del centro asistencial es bajo.

Tabla 6
Registros y anotaciones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	41	11,0%
En desacuerdo	35	9,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	30,3%
De acuerdo	89	23,9%
Totalmente de acuerdo	95	25,5%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

4. Los empleados le comunican el tiempo en el que brindarán los

servicios

Tabla 7
Comunicación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	101	27,1%
En desacuerdo	95	25,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	24,9%
De acuerdo	54	14,5%
Totalmente de acuerdo	30	8,0%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

En cuanto a que si los empleados comunican a los usuarios el tiempo estimado en que van a recibir los servicios, el 27.1% dijo estar totalmente en desacuerdo, el 25.5% se mantuvo en desacuerdo, mientras que el 24.9% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se puede concluir que los colaboradores no brindan una comunicación constante a los usuarios, lo cual puede deberse a que no poseen mayor tiempo disponible por las múltiples funciones que deben de realizar en el centro.

5. El servicio prestado desde la primera consulta es el adecuado

Sobre si el servicio prestado desde la primera consulta es el adecuado, el 33.8% indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22.3% mencionó estar de acuerdo, mientras que con el 19.3% se encontraron aquellos que estaban

totalmente de acuerdo. Por lo que se puede observar con base en los resultados de los usuarios que el servicio es en su mayoría adecuado.

Tabla 8
Servicio prestado

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	41	11,0%
En desacuerdo	51	13,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	126	33,8%
De acuerdo	83	22,3%
Totalmente de acuerdo	72	19,3%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

6. Cuando el Centro le ha prometido algo este ha sido cumplido

Tabla 9
Cumplimiento de promesas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	13,1%
En desacuerdo	56	15,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	136	36,5%
De acuerdo	63	16,9%
Totalmente de acuerdo	69	18,5%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

De acuerdo al cumplimiento de las promesas dadas sobre el servicio el 36.5% indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.5% se manifestó totalmente de acuerdo, mientras que con el 16.9% se encontraron aquellos que estuvieron de acuerdo. Por lo que se pudo evidenciar que los colaboradores buscan cumplir con las promesas realizadas a los usuarios.

7. Son visualmente atractivas las instalaciones del Centro Asistencial

Con respecto a si las instalaciones del Centro asistencial son atractivas a la vista, el 31.4% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.4% expresó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 23.9% expresó estar en desacuerdo. El centro no cuenta con instalaciones atractivas, por lo que se puede evidenciar la

poca preocupación por parte de los directivos y administradores hacia la función que cumple el centro.

Tabla 10
Instalaciones atractivas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	91	24,4%
En desacuerdo	89	23,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	31,4%
De acuerdo	41	11,0%
Totalmente de acuerdo	35	9,4%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

8. Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos

Tabla 11
Materiales atractivos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	105	28,2%
En desacuerdo	90	24,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	24,9%
De acuerdo	51	13,7%
Totalmente de acuerdo	34	9,1%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

En cuanto a si los afiches y demás publicidad sobre los servicios que se brindan en el centro son atractivos, el 28.2% manifestó estar totalmente en desacuerdo, el 24.9% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que con el 24.1% estuvieron los que se encontraron en desacuerdo con la pregunta realizada. Por lo que se puede concluir que a pesar de que el centro cumple con una labor muy importante, en este no se realiza publicidad sobre los servicios y horarios que poseen disponibles para el público.

9. Los equipos que posee el Centro Asistencial son modernos

Tabla 12

Equipos modernos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	81	21,7%
En desacuerdo	94	25,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	30,3%
De acuerdo	49	13,1%
Totalmente de acuerdo	36	9,7%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

Sobre si el centro cuenta con equipos modernos para brindar asistencia a los usuarios, se conoció que el 25.2% dijo no estar de acuerdo, el 21.7% expresó estar totalmente en desacuerdo, mientras que con el 30.3% estuvieron aquellos que no estuvieron ni en desacuerdo ni de acuerdo. Se puede evidenciar el descontento de los usuarios por la falta de renovación de los equipos para que sus representados puedan recibir una mejor atención.

10. Los terapeutas del Centro Asistencial muestran una apariencia

prolija y limpia

Tabla 13

Apariencia prolija y limpia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	3,5%
En desacuerdo	23	6,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	145	38,9%
De acuerdo	98	26,3%
Totalmente de acuerdo	94	25,2%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

Con respecto a si la apariencia de los profesionales que brindan sus servicios en el centro es prolija, se pudo conocer que el 38.9% de los usuarios no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el 26.3% se encontraron aquellos que estuvieron de acuerdo, mientras que con el 25.2% los usuarios manifestaron estar

totalmente de acuerdo. Por lo que se puede evidenciar que los colaboradores buscan brindar buena imagen con su apariencia.

11. El Centro Asistencial brinda atención personalizada a los usuarios

Tabla 14

Atención personalizada

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	95	25,5%
En desacuerdo	84	22,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	90	24,1%
De acuerdo	54	14,5%
Totalmente de acuerdo	50	13,4%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

Sobre si la atención que reciben los usuarios por parte de los profesionales durante su terapia es personalizada, se pudo conocer que el 25.5% estuvieron totalmente en desacuerdo, el 24.1% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que para el 22.5% la atención no es personalizada, mostrándose en desacuerdo. Se pudo concluir que los colaboradores no tratan de dar una mejor experiencia sobre el servicio dado a los usuarios, lo cual puede relacionarse con la poca cantidad de colaboradores que existen.

12. El principal interés del Centro Asistencial son los pacientes

Tabla 15

Interés en pacientes

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	75	20,1%
En desacuerdo	81	21,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	27,1%
De acuerdo	61	16,4%
Totalmente de acuerdo	55	14,7%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

Con respecto a si los colaboradores brindan a los usuarios la sensación de que ellos son el principal interés del centro, el 27.1% dijo no estar ni en desacuerdo ni de acuerdo, para el 21.7% se encontraron aquellos que estuvieron en desacuerdo y

con el 20.1% aquellos que estuvieron totalmente en desacuerdo. Se pudo observar que existen deficiencias en cuanto a las percepciones dadas a los usuarios, por lo que se debería plantear mejoras en la atención al usuario.

13. Los terapeutas brindan asesoramiento a los usuarios

Tabla 16
Asesoramiento

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	38	10,2%
En desacuerdo	45	12,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	164	44,0%
De acuerdo	71	19,0%
Totalmente de acuerdo	55	14,7%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

De acuerdo a la pregunta realizada sobre si los terapeutas brindan asesoramiento a los usuarios sobre los servicios y tratamientos, el 44.0% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.0% estuvo de acuerdo, mientras que el 14.7% manifestó estar totalmente de acuerdo. Se pudo evidenciar que la asesoría brindada a los usuarios en su mayoría es baja, por lo que se debería mejorar este aspecto.

14. Los empleados del Centro Asistencial comprenden las necesidades específicas de los pacientes

Sobre si los empleados del centro asistencial comprenden las necesidades de los pacientes, el 41.3% dijo no estar ni en desacuerdo ni de acuerdo, con el 16.9% se mostraron de acuerdo, mientras que el 16.4% estuvieron en desacuerdo. Por lo que se puede evidenciar que los profesionales no comprenden las necesidades de los usuarios, lo cual disminuye la calidad y satisfacción de los usuarios hacia el servicio

Tabla 17
Comprensión de necesidades

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	12,3%
En desacuerdo	61	16,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	154	41,3%
De acuerdo	63	16,9%
Totalmente de acuerdo	49	13,1%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

15. Los horarios y turnos de atención y terapia son adecuados

Tabla 18
Horarios y turnos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	40	10,7%
En desacuerdo	86	23,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	23,3%
De acuerdo	84	22,5%
Totalmente de acuerdo	76	20,4%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

Con respecto a los horarios y turnos dados a los usuarios del centro, se pudo conocer que el 23.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.1% se mostró estar en desacuerdo con los horarios dados, mientras que para el 22.5% los turnos y horarios son adecuados para los usuarios.

16. El personal del Centro Asistencial se muestra siempre dispuesto a ayudar a sus pacientes

De acuerdo a la pregunta sobre si el personal se muestra dispuesto a ayudar a sus pacientes siempre, se evidenció que el 38.3% de los usuarios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo al respecto, el 18.8% estuvo de acuerdo, mientras que el 16.4% expresaron estar en desacuerdo. Los resultados mostraron que no existe mayor preocupación por parte de los colaboradores para ayudar a los pacientes, lo cual puede deberse a una falta de capacitación o motivación laboral.

Tabla 19
Disposición de ayuda

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	12,1%
En desacuerdo	61	16,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	143	38,3%
De acuerdo	70	18,8%
Totalmente de acuerdo	54	14,5%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

17. El servicio brindado es rápido

Tabla 20
Rapidez

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	73	19,6%
En desacuerdo	80	21,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	126	33,8%
De acuerdo	53	14,2%
Totalmente de acuerdo	41	11,0%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

Sobre si el servicio brindado es rápido, se conoció que los usuarios estuvieron totalmente en desacuerdo con el 19.6%, en desacuerdo con el 21.4%, mientras que aquellos que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 33.8%. Los resultados mostraron que el servicio que brinda el centro es lento, lo cual causa malestar en los usuarios.

18. El comportamiento de los empleados del Centro Asistencial emana confianza

De acuerdo a la confianza que emanan los empleados con respecto a su comportamiento se conoció que el 25.2% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22.5% se mostró totalmente en desacuerdo, mientras que el 21.7% estuvo conformado por aquellos que estuvieron en desacuerdo. Se pudo concluir que los profesionales del centro asistencial no poseen un comportamiento adecuado, generando en los usuarios poca confianza en los tratamientos recibidos,

por lo que es necesario brindar capacitaciones.

Tabla 21
Comportamiento

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	84	22,5%
En desacuerdo	81	21,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	94	25,2%
De acuerdo	54	14,5%
Totalmente de acuerdo	60	16,1%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

19. Los empleados del Centro Asistencial se comportan de manera amable y cortés

Con respecto a si el comportamiento de los empleados es amable y cortés, se conoció que el 16.4% estuvo totalmente de acuerdo, el 22.3% consideró estar de acuerdo con el comportamiento, mientras que el 36.2% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta realizada. Por lo que se pudo observar que los colaboradores buscan brindar sus servicios de manera cortés y amable; sin embargo, se deben de aumentar los niveles de satisfacción en los usuarios.

Tabla 22
Amabilidad y cortesía

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	12,1%
En desacuerdo	49	13,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	135	36,2%
De acuerdo	83	22,3%
Totalmente de acuerdo	61	16,4%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

20. Los empleados del Centro Asistencial tienen conocimiento para responder las preguntas de sus pacientes

Se pudo conocer que el 23.9% del total de los encuestados se encontraron totalmente de acuerdo, el 24.4% de los usuarios se encontraron de acuerdo, mientras que el 25.7% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que se

pudo observar que los profesionales que atienden en el centro se encuentran capacitados sobre las labores que desempeñan.

Tabla 23
Respuesta a dudas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	39	10,5%
En desacuerdo	58	15,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	25,7%
De acuerdo	91	24,4%
Totalmente de acuerdo	89	23,9%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

21. Cuando el paciente plantee una necesidad, el personal del Centro Asistencial siempre está disponible (no ocupado) para atender

Se pudo conocer que el 28.7% de los encuestados no se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo con respecto a que el personal siempre se encuentre disponible para atender las necesidades del usuario, con el 22.5% se encontraron aquellos que expresaron estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 26.3% se mostró en desacuerdo. Se pudo observar que los profesionales que atienden en el centro asistencial en su mayoría se encuentran ocupados, por lo que no pueden brindar ayuda siempre al usuario.

Tabla 24
Personal disponible (no ocupado)

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	84	22,5%
En desacuerdo	98	26,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	107	28,7%
De acuerdo	44	11,8%
Totalmente de acuerdo	40	10,7%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

22. Los pacientes se sienten seguros en sus terapias realizadas con el centro de salud

De acuerdo a si los pacientes se sienten seguros en sus terapias realizadas en

el centro se pudo conocer que el 19.8% se encontraron de acuerdo, el 24.4% estuvo totalmente de acuerdo, mientras que el 27.6% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la seguridad emanada por parte del centro en cuanto a las terapias recibidas.

Tabla 25
Seguridad en terapias

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	42	11,3%
En desacuerdo	63	16,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	27,6%
De acuerdo	74	19,8%
Totalmente de acuerdo	91	24,4%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

Variable gestión administrativa

1. ¿Considera Ud. ¿Que la misión de la institución se encuentra alineada al servicio recibido?

Sobre la pregunta realizada a los usuarios de si consideran que la misión de la institución se encuentra alineada al servicio recibido, se conoció que el 13.7% manifestó estar totalmente en desacuerdo, el 16.1% expresó estar en desacuerdo, mientras que el 45.3% del total de los encuestados dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que se considera que debería plantearse una misión específica para el centro y no solamente alinearse a la de la universidad.

Tabla 26
Misión y servicio recibido

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	13,7%
En desacuerdo	60	16,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	169	45,3%
De acuerdo	49	13,1%
Totalmente de acuerdo	44	11,8%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

2. ¿La misión refleja las actividades operativas, administrativas y la imagen institucional?

Con respecto a si la misión refleja las actividades operativas, administrativas y la imagen institucional, los usuarios con el 42.6% consideraron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.6% expresó desacuerdo, mientras que el 14.7% se mostró totalmente en desacuerdo. Por lo que se pudo evidenciar que no existe relación entre las actividades del centro y la misión de la universidad.

Tabla 27
Misión y actividades

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	55	14,7%
En desacuerdo	62	16,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	159	42,6%
De acuerdo	48	12,9%
Totalmente de acuerdo	49	13,1%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

3. ¿Considera Ud. que la visión de la institución se encuentra alineada al servicio recibido?

Tabla 28
Visión y servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	65	17,4%
En desacuerdo	72	19,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	157	42,1%
De acuerdo	37	9,9%
Totalmente de acuerdo	42	11,3%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

De acuerdo a la relación existente entre la visión de la institución y el servicio recibido se encontró con el 42.1% aquellos usuarios que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.4% expresó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 19.3% manifestó estar en desacuerdo. Los resultados muestran que es necesario alinear la visión con el servicio que brinda el centro.

4. ¿Existe una estructura organizativa definida en el Centro Asistencial que ayude a brindar un mejor servicio?

En la pregunta realizada a los usuarios sobre si existe una estructura organizativa definida en el centro asistencial que ayude a brindar un mejor servicio, estos mencionaron con el 23.9% estar en desacuerdo, con el 26.0% se encontraron aquellos que estuvieron totalmente en desacuerdo, mientras que el 38.6% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se pudo evidenciar que el usuario no percibe una estructura organizacional definida.

Tabla 29
Estructura organizativa

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	97	26,0%
En desacuerdo	89	23,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	144	38,6%
De acuerdo	24	6,4%
Totalmente de acuerdo	19	5,1%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

5. ¿Considera que el personal cumple de manera organizada las funciones inherentes a su cargo dentro de la institución?

Tabla 30
Cumplimiento de funciones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	79	21,2%
En desacuerdo	83	22,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	146	39,1%
De acuerdo	36	9,7%
Totalmente de acuerdo	29	7,8%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

De acuerdo a si el personal cumple de manera organizada las funciones inherentes a su cargo, los usuarios mencionaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 39.1%, el 22.3% expresó estar en desacuerdo, mientras que con el 21.2% se encontraron aquellos que estuvieron totalmente en desacuerdo. Se

pudo concluir que los colaboradores no realizan sus funciones de manera organizada, esto puede deberse a que existe poco personal en el centro.

6. ¿Considera que el personal realiza tareas o actividades de apoyo que le son asignadas dentro del Centro Asistencial?

Con respecto a si los usuarios consideran que el personal realiza actividades de apoyo dentro del centro, se conoció que el 37.3% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26.0% se encontró de acuerdo, mientras que con el 26.5% estuvieron aquellos que consideraron estar totalmente de acuerdo. Los resultados mostraron que los colaboradores dentro del centro asistencial realizan más de una actividad, lo cual puede hacer que el cometimiento de errores sea más probable.

Tabla 31
Actividades de apoyo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	3,5%
En desacuerdo	25	6,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	139	37,3%
De acuerdo	97	26,0%
Totalmente de acuerdo	99	26,5%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

7. ¿Considera que las decisiones que toma el personal son las más acertadas a la hora de presentarse un problema en el Centro Asistencial?

Tabla 32
Toma de decisiones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	12,3%
En desacuerdo	52	13,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	128	34,3%
De acuerdo	68	18,2%
Totalmente de acuerdo	79	21,2%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

En cuanto a si las decisiones que toma el personal son las más acertadas a la hora de que se presente un problema dentro del centro asistencial, se conoció que

el 34.3% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.2% se expresó completamente de acuerdo, mientras que con el 18.2% estuvieron aquellos que consideraron estar de acuerdo con las decisiones tomadas por el personal. Estos resultados mostraron que los usuarios poseen confianza en las labores que realizan los profesionales.

8. Considera que existe compenetración y empatía en el equipo de trabajo del Centro Asistencial para realizar las tareas?

Tabla 33
Compenetración y empatía

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	85	22,8%
En desacuerdo	96	25,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	82	22,0%
De acuerdo	64	17,2%
Totalmente de acuerdo	46	12,3%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

Sobre si existe empatía y compenetración entre el equipo de trabajo del centro a la hora de ejecutar sus funciones, se pudo observar que el 25.7% de los usuarios estuvieron en desacuerdo, el 22.8% expresó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 22.0% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se pudo concluir que la relación entre los profesionales que brindan servicios en el centro asistencial no es del todo buena.

9. ¿Considera que el personal se encuentra motivado?

Con respecto a la pregunta realizada sobre si considera que el personal se encuentra motivado, se conoció que el 30.3% consideró no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26.0% mencionó estar en desacuerdo, mientras que el 22.8% manifestó estar totalmente en desacuerdo. Por lo que se pudo evidenciar que el centro cuenta con personal desmotivado lo cual da como resultado un bajo nivel de productividad en los colaboradores.

Tabla 34
Personal motivado

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	85	22,8%
En desacuerdo	97	26,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	30,3%
De acuerdo	44	11,8%
Totalmente de acuerdo	34	9,1%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

10. ¿El tipo de control actual dentro del Centro Asistencial es suficiente?

De acuerdo a si el tipo de control que es realizado dentro del centro es suficiente, el 25.7% consideró estar totalmente en desacuerdo, el 23.9% mencionó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al igual que aquellos que estuvieron en desacuerdo. Se pudo conocer que el tipo de control que se maneja dentro del centro asistencial no es suficiente, por lo que es recomendable mayor participación por los superiores.

Tabla 36
Control suficiente

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	96	25,7%
En desacuerdo	89	23,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	23,9%
De acuerdo	54	14,5%
Totalmente de acuerdo	45	12,1%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

11. ¿Considera que los jefes realizan labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas a los profesionales?

Con respecto a si los colaboradores son monitoreados por los superiores para verificar que las labores y tareas asignadas sean cumplidas, el 33.5% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.6% mencionó estar en desacuerdo, mientras

que el 21.7% se mostró totalmente en desacuerdo. Los resultados mostraron que el control por parte de los superiores es escasa, ya que el usuario no la percibe.

Tabla 37
Monitoreo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	81	21,7%
En desacuerdo	103	27,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	125	33,5%
De acuerdo	35	9,4%
Totalmente de acuerdo	29	7,8%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

12. ¿Es evidente para el usuario el control realizado a los procesos del

Centro Asistencial?

Tabla 38
Control a los procesos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	96	25,7%
En desacuerdo	89	23,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	23,9%
De acuerdo	54	14,5%
Totalmente de acuerdo	45	12,1%
Total	373	100%

Tomado de: Encuestas realizadas

De acuerdo a si el control realizado a los procesos del centro asistencial se muestra evidente para el usuario, el 25.7% estuvo totalmente en desacuerdo, se encontró una igualdad entre aquellos que estuvieron en desacuerdo y los que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 14.5% expresó estar de acuerdo. Se puede evidenciar que los usuarios no perciben el control sobre los procesos que se realizan dentro del centro asistencial.

Análisis General de Resultados

Se pudo conocer que el personal muestra interés en resolver las necesidades de los usuarios; en cuanto al tiempo para brindar el servicio, este presentó disconformidades en los usuarios, ya que no es respetado debido a las pausas e

interrupciones durante la sesión. Con respecto al cometimiento de errores al momento de registrar a un paciente dentro de la base de datos se conoció que estos no se presentan con gran frecuencia; sin embargo, en la comunicación dada a los usuarios sobre el tiempo que deberá esperar para recibir el servicio se conoció que esta es deficiente. El servicio ha sido considerado como adecuado desde la primera consulta por parte de casi la mitad de los encuestados, otro de los puntos positivos encontrados es que los colaboradores hacen lo posible por cumplir con las promesas realizadas a los usuarios.

En cuanto a los aspectos tangibles se pudo observar que las instalaciones son poco atractivas visualmente, al igual que los carteles y materiales relacionados con el servicio que se brinda, así como también los equipos para brindar los servicios fueron considerados poco modernos, mientras que la apariencia de los profesionales fue calificada como buena. La atención brindada no se da de manera personalizada, causando que los usuarios perciban que no son tratados con mayor interés. Por otra parte, se evidenció que los terapeutas realizan su mayor esfuerzo para brindar asesoramiento a los usuarios, mientras que se manifestó de manera neutral la comprensión de las necesidades de los usuarios por parte de los colaboradores.

En cuanto a los turnos y horarios que asigna el centro asistencial para las terapias y tratamientos se encontraron usuarios que consideraron que estos no son adecuados, por lo que los limita a que puedan asistir de manera frecuente; sobre la rapidez del servicio se encontró malestar por parte de los encuestados a causa de la demora del servicio. Se encontró que los profesionales no poseen un comportamiento que genere confianza en los usuarios, por el contrario, se conoció que el personal cuenta con un comportamiento amable y cortés a la hora de tratar

al usuario, además de que poseen conocimiento, el cual se ha podido evidenciar en las aclaraciones y respuestas dadas a las dudas de los usuarios, lo cual causa que se sientan seguros con las terapias realizadas.

En lo que respecta a la variable gestión administrativa se pudo conocer que la misión y visión con la que cuenta la institución no se encuentra alineada con el servicio que se brinda en el centro, ni con las actividades operativas y administrativas que se dan. Asimismo, se ve reflejado el desacuerdo de los encuestados con respecto a la estructura organizativa del centro, así como también se evidencia que las funciones no son realizadas de manera organizada. Las decisiones que el personal toma durante la presencia de algún problema han sido consideradas adecuadas.

Por otra parte, se pudo observar que no existe compenetración ni empatía entre los profesionales y que estos no se muestran motivados al momento de realizar sus funciones. En cuanto al control y supervisión sobre las labores que se realizan en la institución se pudo apreciar que esta es muy escasa lo cual se ve reflejado en la poca información que poseen los usuarios con los procesos realizados.

Promedio de dimensiones de calidad de atención

Los promedios de las dimensiones de calidad de atención permiten evidenciar que estas se encuentran en un nivel cercano del valor medio que es 3 (rango de 1-5), donde 5 refleja una mayor calidad y 1 una menor. La dimensión mejor puntuada fue confiabilidad, en tanto que la menos puntuada fue la de aspectos tangibles (ver tabla 39), por lo que se debe trabajar en este aspecto.

Tabla 39
Promedio dimensiones de calidad de atención

Calidad de Atención	
Dimensión Confiabilidad	3.08
Dimensión Aspectos tangibles	2.84
Dimensión Empatía	2.98
Dimensión Capacidad de respuesta	2.91
Dimensión Seguridad	3.05
Total	2.97

Tomado de: Encuestas realizadas

Promedio de dimensiones de gestión administrativa

Los promedios de las dimensiones de gestión administrativa permiten evidenciar que sus valores están por debajo del valor medio de 3, lo que denota problemas de gestión. Los mayores problemas se presentan en el control, ya que no existe una estandarización de los procesos; además que no existe una estructura organizacional definida, ni personal suficiente para atender la demanda.

Tabla 40
Promedio de dimensiones de gestión administrativa

Gestión Administrativa	
Dimensión Planeación	2.88
Dimensión Organización	2.89
Dimensión Dirección	2.92
Dimensión Control	2.60
Total	2.82

Tomado de: Encuestas realizadas

Correlaciones

Antes de dar paso a las correlaciones, se debe indicar que los instrumentos fueron validados mediante el alfa de Cronbach. el coeficiente para la variable de calidad de atención fue de 0.984, mientras que para gestión administrativa fue de 0.960, por lo que se considera que ambos cuestionarios son fiables estadísticamente. En la tabla 41 se muestran los alfas de Cronbach para las

dimensiones estudiadas; cabe recalcar que, estos coeficientes se calcularon sobre los resultados de toda la muestra.

Tabla 41
Alfa de Cronbach dimensiones

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Confiabilidad	0.988
Aspectos tangibles	0.981
Empatía	0.985
Capacidad de respuesta	0.962
Seguridad	0.987
Calidad	0.984
Planeación	0.987
Organización	0.957
Dirección	0.979
Control	0.988
Gestión administrativa	0.960

Tomado de: Encuestas realizadas

Las correlaciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de atención fueron positivas y significativas. La dimensión más correlacionada fue la de organización con un coeficiente de 0.826. Se acepta la hipótesis de investigación, afirmando que la gestión administrativa influye positivamente en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de la Universidad de Guayaquil, lo que se demostró con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.898 como se muestra en la tabla 42.

Tabla 42
Correlaciones

Variable gestión administrativa	Correlación calidad de atención	Significación
Dimensión planeación	0.672	< 0.001
Dimensión organización	0.826	< 0.001
Dimensión dirección	0.759	< 0.001
Dimensión control	0.808	< 0.001
Gestión administrativa	0.898	< 0.001

Tomado de: Encuestas realizadas

Capítulo IV

Propuesta

El presente capítulo ha sido asignado para el desarrollo de la propuesta, por lo que se detallan diferentes alternativas y estrategias que podrán ser implementadas para poder dar solución a los problemas que se pudieron observar en los resultados obtenidos de las encuestas. Este capítulo se compone de los objetivos, justificación, actividades, presupuesto económico y el cronograma en el que se realizarán cada una de las estrategias planteadas.

Objetivos

Establecer actividades de mejora para el Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil.

Determinar el presupuesto económico requerido para el cumplimiento de las actividades.

Estructurar un cronograma en donde se detallen los meses en que se ejecutarán cada una de actividades.

Justificación

La presente propuesta ha sido realizada con el objetivo de poder brindar un servicio de calidad a los usuarios que acuden al Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil, por lo que han planteado diversas actividades a realizar para poder mejorar los problemas que este tiene en la actualidad.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, las personas que estarán directamente beneficiadas serán los usuarios que acuden de manera semanal a realizar sus terapias en el centro, ya que estas contarán con mayor tiempo de

servicio, el cual será de calidad y sin interrupciones, esto permitirá que el paciente logre mejores resultados con una mayor personalización.

Otros de los beneficiarios serán los terapeutas que brindan sus servicios en el centro, ya que estos podrán estar más organizados y dedicados a sus pacientes. El Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil también será beneficiado; debido a que, al mejorar el servicio brindado, este obtendrá mayor reconocimiento, además que con la creación de la misión y visión este tendrá a colaboradores motivados y con un objetivo a alcanzar.

Actividades de la Propuesta

Las actividades presentadas a continuación se derivan de los principales hallazgos visualizados en la aplicación de la encuesta; se desarrolló una tabla con el fin de relacionar cada acción con la dimensión en las cuales se identificaron los problemas más importantes conforme el capítulo anterior.

Tabla 43
Actividades de la Propuesta

Actividad	Factores Evaluados	Dimensión
Delegación de un gerente de terapeutas	Calidad del Servicio - Gestión Administrativa	Organización - Aspectos tangibles
Contratación de una secretaria general	Calidad del Servicio - Gestión Administrativa	Confiabilidad - Organización
Tiempo por sesión	Calidad del Servicio - Gestión Administrativa	Capacidad de respuesta - Planificación
Día para evaluaciones a pacientes	Calidad del Servicio	Capacidad de respuesta - Confiabilidad
Roll up de información	Calidad del Servicio	Aspectos tangibles
Adquisición de material didáctico para Terapia de Lenguaje	Calidad del Servicio	Aspectos tangibles
Creación de misión y visión dentro del centro	Gestión Administrativa	Planeación
Capacitaciones dirigidas a los profesionales acerca de atención al usuario	Calidad del Servicio	Empatía - Seguridad

La delegación de un gerente de terapeutas se derivó de la necesidad de establecer una persona que sea responsable de tomar las decisiones del centro asistencial, de esta forma, dicho individuo deberá reorganizar de manera efectiva todos los aspectos que se relacionen con la estructura organizacional. Como siguiente punto, se encuentra la contratación de una secretaria general y el tiempo de planificación por sesión, soluciones establecidas con el fin de mejorar los problemas de eficiencia en la entrega del servicio, programación de citas y duración de las sesiones.

Con el propósito de mejorar la capacidad de respuesta y confiabilidad de los usuarios se estableció como propuesta un día para evaluaciones a pacientes de forma trimestral evidenciando los avances que ha reflejado con el paso del tiempo. Dada la calificación baja que obtuvo la dimensión aspectos tangibles, se desarrollaron dos acciones, la primera involucra un roll up de información y la segunda hace referencia a la adquisición de materiales para la estimulación del lenguaje. Posteriormente, para mejorar las dimensiones de empatía y seguridad se desarrollarán capacitaciones de atención al usuario y para finalizar, se mejorará la dimensión planeación a través de la creación de la misión y visión orientada al centro de docencia asistencial de la Universidad de Guayaquil.

Delegación de un gerente de terapeutas

La delegación o contratación de un gerente para el área de terapia de lenguaje, se considera necesario, puesto que este permitirá que el Centro de Docencia Asistencial tenga una persona encargada de tomar decisiones que permita mejorar el servicio y calidad del mismo que se ofrece a los usuarios, así como también se aspira poder tener mayores oportunidades en cuanto al fortalecimiento de equipos, materiales e instalaciones con las que cuenta el centro

en la actualidad. No obstante, de acuerdo a la investigación realizada se pudo evidenciar que el aspecto físico percibido sobre el centro es poco agradable a la vista de los usuarios. Además, este podrá reorganizar de mejor manera los turnos de los terapeutas a fin de que se pueda satisfacer las necesidades de los usuarios en cuanto a citas requeridas.

En la estructura organizacional del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil, el nuevo gerente se encontrará debajo del Director de la carrera de terapia de lenguaje, quedando de la siguiente manera:

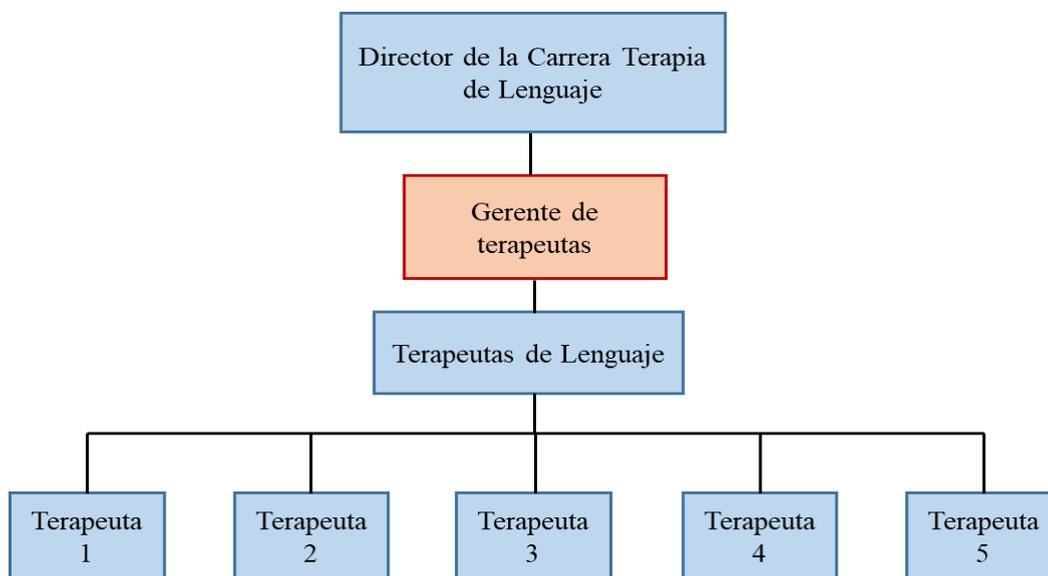


Figura 2. Organigrama con contratación de gerente

Contratación de una secretaria general

Debido a que se pudo visualizar malestar en los usuarios por el tiempo que les es asignado para la terapia, el cual no se cumple por interrupciones ajenas, se realiza el planteamiento de contratación de una secretaria para el área de Terapia de Lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil.

La finalidad de la contratación de una secretaria está dada para que los terapeutas concentren su tiempo y funciones en analizar y brindar los tratamientos y/o consultas a los pacientes. Por lo que la secretaria estará encargada de la atención al público, brindando asesoría sobre los requisitos necesarios para poder inscribirse y acceder a las terapias, así como también la asignación, coordinación de las citas para las terapias y mantener disponible para los terapeutas las carpetas de historias clínicas de los pacientes que se atenderán por cada turno.

Esto permitirá que el servicio sea más eficiente y ordenado, lo cual permitirá que los usuarios tengan una mayor calidad de tiempo para su terapia, ya que será dedicado 100% al usuario. Por lo que será además necesario determinar el perfil profesional que debe de tener la persona aspirante a la contratación, lo cual se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 42
Perfil del puesto

Perfil del Puesto para Secretaria General	
Puesto	Secretaria General
Remuneración	\$550.00
Educación	Estudios secretariales, de administración, de medicina ocupacional o afines.
Conocimientos	Computación Administrativos Manejo de equipos de oficina Atención al usuario Agendamiento de citas médicas
Habilidades	Organización Planeación Iniciativa Ortografía Relaciones humanas y de comunicación

	Trabajo en equipo Discreción con la información personal de los pacientes Llevar una agenda de citas médicas organizada
Competencias	Gestionar de manera adecuada el tiempo Actitud responsable
Experiencia	Mínimo 1 año en cargos similares Disponibilidad de tiempo

El organigrama del centro de terapia quedaría de la siguiente manera:

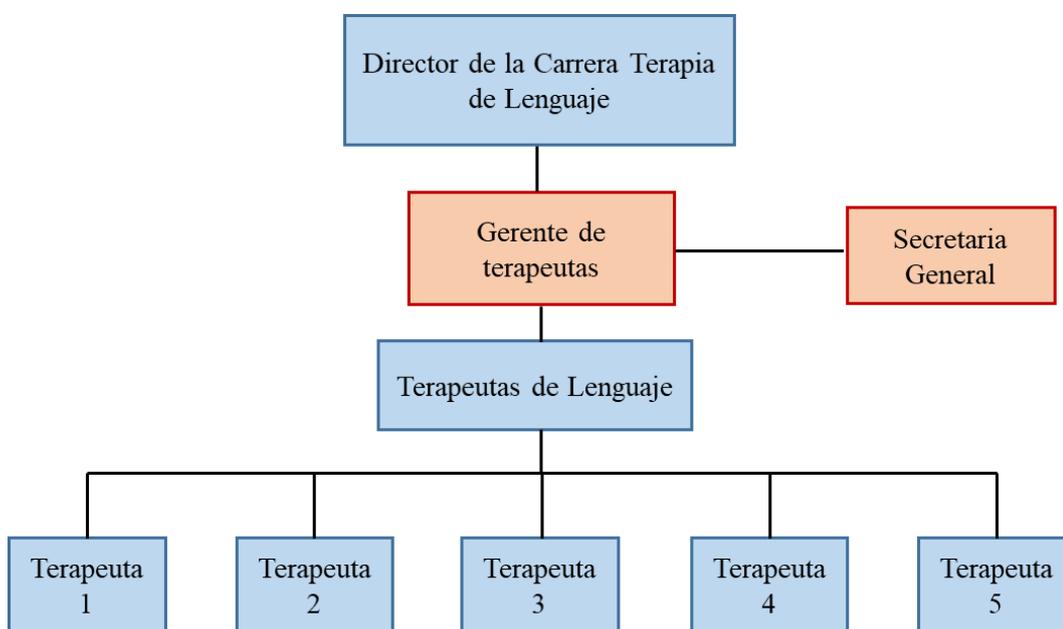


Figura 3. Organigrama con contratación de secretaria general

Tiempo por sesión Terapéutica

Al momento de establecer un gerente de terapeutas y con la contratación de una secretaria, los terapeutas tendrán mayor disponibilidad de su tiempo por lo que se considera necesario que se les sea asignado a cada terapeuta un lapso de cinco minutos antes de cada sesión con el paciente, para que este pueda realizar una planificación con base en los datos y avances obtenidos del paciente.

Al realizar una estructuración de los turnos de los terapeutas se establecerán dos para el turno de la mañana y tres para el turno de la tarde; las terapias se encontrarán compuestas de una sesión con duración de 25 minutos, más los cinco

minutos extras. No obstante, se podrán atender a dos pacientes por hora, dando un cálculo de ocho pacientes por cada terapeuta en el turno de la mañana; con dos terapeutas que atienden se brindará servicio a 16 usuarios; mientras que en el turno de la tarde se asignará a tres terapeutas que cubran esta jornada atendiendo a 24 usuarios con un total de 200 usuarios atendidos de manera semanal, permitiendo dar el servicio con mayor calidad y cantidad de tiempo.

A pesar de que, en la actualidad se programan las citas de forma personal, donde los individuos deben acudir a la facultad de tecnología médica con la finalidad de buscar un horario disponible, se prevé que, con las nuevas contrataciones se ejecute una programación de citas a través de la vía telefónica y correo electrónico, cuya responsabilidad recaerá en la secretaria contratada para el área de Terapia de Lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil.

Esta actividad se encontrará a cargo del gerente, el cual deberá de coordinar con los terapeutas el turno que cubrirá cada uno de ellos, el mismo que puede ser modificado de acuerdo a la demanda de pacientes que exista para cada turno.

Día para evaluaciones a pacientes

Debido a que los pacientes que acuden a las terapias presentan diferentes condiciones y edades, es necesario realizar un tratamiento que vaya acorde a sus necesidades, por lo que es necesario que el terapeuta y familiar conozca el progreso que muestra su representado. Por tanto, se ve la necesidad de realizar una evaluación a los pacientes cada determinado tiempo; para esto es necesario plantear la asignación de un día para evaluar a los pacientes, lo cual será realizado cada trimestre, en donde se asignará una semana para revisar los avances que han tenido los pacientes durante este tiempo de terapia, lo cual permitirá al terapeuta

realizar cambios y mejoras en el tratamiento brindado a fin de que este obtenga mejores resultados.

La evaluación será realizada con base en los avances y registros de las historias clínicas de cada persona, por lo que un terapeuta que no lleve el caso será la persona encargada de realizar dicha evaluación para que exista imparcialidad en los resultados y el paciente sea la persona más beneficiada en esta actividad.

Roll up de información

Debido a que se pudo observar que la dimensión de aspectos tangibles en las encuestas fue evaluada con un porcentaje bajo, donde se indicó que el centro no cuenta con afiches llamativos dentro del centro, se considera necesario la realización de un diseño que contenga información principal sobre los servicios que brinda el centro y el beneficio que posee realizar las terapias de manera constante. Esta información será impresa y colocada dentro de un roll up, con el objetivo de llamar la atención de los usuarios que ingresan al centro; asimismo se imprimirán dos afiches para colocarlos en la parte frontal del centro y dentro del área.

La persona encargada de enviar a realizar la publicidad será el gerente del área en conjunto con la secretaria quien deberá estar al tanto de que esta sea realizada de manera correcta y que al momento de la instalación sea puesta en el lugar más visible del centro.



Figura 4. Roll up

Adquisición de material didáctico para Terapia de lenguaje

Como se ha evidenciado, una de las dimensiones que mayor problema reflejó en el desarrollo de la investigación fue la dimensión elementos tangibles, manteniendo un promedio de 2.84. Bajo este enfoque con el fin de mejorar esta variable, se establece como propuesta la adquisición de nuevos materiales visualmente atractivos y que influyan en la estimulación del lenguaje. Es importante destacar que, los materiales propuestos se dirigen principalmente a los niños, debido que la entrega de un tratamiento oportuno permitirá la visualización de resultados favorables de forma temprana; los instrumentos planteados permiten desarrollar la atención selectiva, dividida y sostenida del usuario.

Dentro de los materiales planteados se encuentra la adquisición de rompecabezas, sean de muchas o pocas piezas, lo importante es trabajar en el factor de atención; por otro lado, se encuentran los libros de cartón o en 3D, debido que estos permiten obtener la atención del pequeño de manera efectiva y eficaz. Adicional, se encuentran los juegos de asociación de colores, los cuales permitirán que el menor desarrolle habilidades de creatividad, razonamiento y lógica; finalmente, se encuentran las tarjetas secuenciales parlantes, las mismas que permitirán trabajar la estructura del lenguaje mediante la creación de pequeñas oraciones. Los costos se muestran en la tabla 46.



Figura 5. Materiales para estimulación de lenguaje.

Creación de misión y visión dentro del centro

Por medio de la creación de la misión y visión se pretende generar la creación de valor en los colaboradores sobre las labores y funciones que cumplen dentro del centro, lo cual servirá como motivación para la ejecución de trabajo, ya que esta dará a los colaboradores una identidad, lo cual permitirá que trabajen en conjunto con el Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil, para que este brinde un beneficio a los usuarios que acuden a realizar terapias. Por medio de la creación de la misión y visión los usuarios se sentirán más seguros y confiados con los servicios que brinda el centro, ya que conocerán cuáles son los objetivos y lo importante que son los pacientes para el centro.

Por otra parte, se realizará impresión y la publicación de dos afiches que contengan la misión y visión dentro del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica, estos se ubicarán en la parte frontal del mismo y dentro del área, serán impreso con el diseño que se muestra en la figura 5.



Figura 6. Misión y Visión

Misión

Brindar un servicio de calidad, calidez y excelencia terapéutica, el cual alcance niveles altos de éxito en los pacientes que acuden desde diferentes

sectores del país y así todas las niñas, niños y adolescentes puedan desempeñarse en la vida de manera participativa e independiente.

Visión

Ser reconocidos a nivel nacional como el mejor Centro de Docencia Asistencial del país, en la realización de terapias de lenguaje de manera integral en niñas, niños y adolescentes.

A fin de que los colaboradores del área se familiaricen con la misión y visión se plantea la difusión de la misma por medio de correo electrónico, así como también la aplicación de la misma en el pie de página de los correos electrónicos de cada trabajador. La persona encargada de realizar la difusión y publicación dentro del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil sobre la misión y visión será el gerente de terapeutas.

Capacitaciones dirigidas a profesionales de Terapia de Lenguaje acerca de atención al usuario.

Se plantea la realización de capacitaciones dirigidas al personal terapeuta para que estos tengan los conocimientos de cómo atender de manera correcta a los usuarios, ya que, si bien es cierto que ellos brindan las terapias, también deben de manejar a los pacientes de manera amable para incrementar los niveles de satisfacción. Además, que estas capacitaciones brindarán a los colaboradores mayor motivación para realizar sus labores, sintiendo que la institución se preocupa por ellos.

Tabla 45

Capacitación para atención al usuario

Temas a tratar durante la capacitación

Manejo del usuario

Herramientas de comunicación efectiva

Trabajo en equipo

Las capacitaciones serán brindadas por un experto en el tema, el cual tratará los puntos mencionados en la tabla 44; una vez terminada la capacitación se realizará una prueba de evaluación, para verificar que los conocimientos hayan sido captados de manera correcta.

Presupuesto

En la siguiente tabla se detalla el presupuesto para poder llevar a cabo las actividades planteadas a lo largo del presente capítulo.

Tabla 46
Presupuesto

Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
	Sueldo de Gerente de Terapeutas	\$2 112.00	\$25 344.00
	Sueldo de secretaria	\$550.00	\$6 600.00
1	Capacitación a terapeutas x (3 horas)	\$175.00	\$525.00
1	Roll up	\$38.00	\$38.00
2	Afiches de misión y visión	\$4.00	\$8.00
2	Afiches de beneficios	\$4.00	\$8.00
10	Tarjetas parlantes	\$ 15.00	\$ 150.00
10	Libros en 3D	\$ 30.00	\$ 300.00
10	Rompecabezas	\$ 3.00	\$ 30.00
10	Juegos de asociación de colores	\$ 6.00	\$ 6.00
	Total		\$33 009.00

El mantener un cronograma de actividades en una institución es de gran importancia, ya que este permitirá planificar de forma correcta las funciones a realizar, permitiendo tener un control de la empresa. Es por ello que a continuación, se detalla un cronograma de las actividades que se realizarán, junto con los respectivos meses en el que se llevarán a cabo las actividades planteadas.

Conclusiones

La gestión administrativa proviene del vocablo latín *ad* que significa dirección y *minister* que es obediencia, la cual se conoce como la ejecución de una guía de manera adecuada, lo cual permitirá resultados confiables. Dentro de la principal característica que se conoció sobre la variable, está es la realización de un conjunto de mecanismos y acciones las cuales buscan alcanzar una administración idónea sobre los recursos que posee la organización. Por lo que se estudió el proceso administrativo, mismo que dio como resultado la aplicación de funciones interrelacionadas como lo es la planeación, organización, dirección y control que se debe de realizar para alcanzar las metas propuestas.

Se pudo además conocer que existen dos fases de la administración las cuales han sido denominadas como la fase dinámica y la fase mecánica. En cuanto a la gestión por procesos se evidenció que para que esta sea denominada como tal, debe de estar compuesta de un conjunto de actividades que van desde la elaboración desde cero de la materia prima hasta el producto final; así como también se conoció que dentro de las ventajas de la aplicación de una gestión por procesos de manera adecuada se encuentra mayor flexibilidad, mejora continua y claridad de las funciones.

En lo que respecta a la calidad de atención, esta ha sido denominada como la aplicación adecuada de los diagnósticos, servicios y terapias que se brindan en una institución la cual se rige con base en ciertas normas de control, salubridad, entre otras, permitiendo que los pacientes se mejoren en el tiempo previsto por el médico. Por otra parte, la calidad de atención es medida en relación a la satisfacción de las necesidades que presenta el usuario sobre el servicio recibido. De acuerdo a los diferentes puntos en los que se mide la calidad, se encontraron

varias dimensiones usadas para poder evaluar la calidad, en donde se encuentran la fiabilidad, elementos tangibles, la empatía, la seguridad y la capacidad de respuesta. Estas cinco dimensiones se encuentran compuestas de preguntas que buscan analizar diferentes aspectos sobre el servicio recibido, permitiendo evaluar las percepciones de los usuarios a través del modelo SERVPERF.

De acuerdo a los estudios analizados sobre la variable gestión administrativa y calidad de atención se conoció que la demora en la atención es una de las problemáticas más comunes en los centros de atención, mientras que la aplicación correcta de una gestión administrativa es primordial a la hora de brindar un servicio de manera eficiente, ya que esta permite que la institución cuente con personal capacitado y con funciones correctamente establecidas. Sobre las terapias de lenguaje se conoció que las personas que cuentan con el respaldo y acompañamiento de familiares obtienen resultados en un menor tiempo.

La metodología de investigación aplicada permitió que se obtengan resultados confiables los cuales permitieron conocer que la dimensión sobre aspectos tangibles fue la que obtuvo menor puntuación, seguida de la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores; en tanto que, la dimensión con mayor puntuación fue la de confiabilidad. La variable gestión administrativa mostró resultados deficientes en la dimensión de control, mientras que la dimensión dirección obtuvo una mejor calificación; sin embargo, esta variable de forma general se estableció por debajo del valor medio, lo cual denota que existen problemas en la institución con respecto a esta variable.

La propuesta estuvo compuesta de diversas actividades que fueron planteadas para mejorar la situación en la que se encuentra el Centro. Entre estas, se encontró la asignación de un gerente que dirija a los terapeutas, así como también la

inserción o contratación de una secretaria que ayude a los terapeutas y al centro en la parte administrativa y de atención al usuario, permitiendo así que estos logren ocupar de manera más eficaz su tiempo. Debido a que se encontró descontento por parte de los colaboradores se planteó la realización de capacitaciones y la creación de una misión y visión para el centro lo cual cree una motivación para los terapeutas al realizar sus labores.

Para mejorar la dimensión de aspectos tangibles se consideró necesario realizar un roll up el cual va a contener información sobre el servicio brindado y la impresión de afiches que será publicados dentro y fuera del establecimiento; adicional se estipuló la adquisición de materiales para la estimulación del lenguaje. El presupuesto fue de \$33 009.00, mientras que el cronograma se estableció desde enero a diciembre de 2021.

Respecto a la hipótesis planteada en el presente estudio, conforme las correlaciones obtenidas entre las dimensiones de calidad de servicio y gestión administrativa se acepta la hipótesis de investigación, donde se determina que la gestión administrativa influye de forma positiva en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del centro asistencial de la Universidad de Guayaquil. Con relación a la calidad de servicio, se evidenció que la dimensión planeación sostuvo una correlación de 0.672, organización 0.826, dirección 0.759, control 0.808, generando un coeficiente de correlación de Pearson total de 0.898 para gestión administrativa y calidad de servicio.

Conforme la relación directa que existe entre ambas variables y dada las problemáticas evidenciadas en la gestión administrativa del centro asistencial, las cuales han afectado directamente la calidad del servicio, el desarrollo de las propuestas planteadas tendrán como objetivo mejorar la situación actual,

beneficiando de forma directa no solo a los usuarios que acuden a dicho centro, sino también a los terapeutas y al Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil, debido que sus servicios se fundamentarán en aspectos de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad.

Recomendaciones

Realizar investigaciones sobre la gestión administrativa y la calidad de atención en documentos de carácter científico para poder analizar los cambios que se realizan con el pasar del tiempo. Se sugiere verificar diversas dimensiones y formas de medición para contrastar resultados.

Analizar de manera frecuente trabajos con una problemática similar a nivel nacional e internacional, en los que se evalúen las mismas variables, para poder conocer cuáles han sido las estrategias implementadas y los resultados que estas instituciones han tenido.

Investigar sobre las metodologías de investigación más usadas y adecuadas con base en el estudio realizado, para establecer de mejor manera la relación que existen en las variables seleccionadas a estudiar. Asimismo, se sugiere evaluar de forma constante estas variables por medio de instrumentos estandarizados dentro de la institución.

Aplicar según el cronograma establecido la propuesta planteada a fin de obtener resultados positivos que beneficien a los usuarios que acuden al Centro de Docencia Asistencial del Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil.

Referencias

- Aguilar, E. & Igualada, A. (2019). *Dificultades del lenguaje en los trastornos del desarrollo*. Barcelona: Editorial UOC.
- Aguilera, S. & Orellana, C. (2017). Trastornos del lenguaje. *Pediatría Integral*, XXI(1), 15-2.
- Argimon, J. (2015). Las agencias de evaluación de tecnología médica en el siglo xxi. *Medicina Clínica*, 43-48.
- Arteaga, H., Intriago, D. & Mendoza, K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Revista Dominio de las Ciencias*, 2(4), 421-431.
- Asamblea Nacional Constituyente (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente (2017). Código Orgánico Administrativo. <http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2017/07/CodOrgAdm.pdf>.
- Ayala, M., Plúas, N. & Pacherras, S. (2017). La terapia del lenguaje, fonoaudiología o logopedia. *Polo del conocimiento*, 2(5), 1330-1339. doi:10.23857
- Barberán, K. (2018). Indicadores de calidad en los centros especializados de diálisis privados de la ciudad de Quito. (Tesis de grado). Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Barragán, V. (2017). *Radios, redes e internet para la transformación social*. Quito: Ediciones Ciespal.
- Berrío, H., Cano, L., Franco, J. & Posada, M. (2017). Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral. (Tesis de Grado). Repositorio Digital - Universidad CES.

- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: Editorial EDU.
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- Bonilla, D., Guerrero, A. & López, E. (2018). Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. *Revista científicas Ciencia y tecnología*, 1(17), 840–853. Obtenido de <http://181.39.139.66/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/324/334>
- Bravo, R., Kreff, M., Gómez, F., García, M., Sandoval, P. & Torrente, M. (2017). Indicadores de calidad del Programa de detección precoz de hipoacusia permanente del Hospital Padre Hurtado. *Revista de Otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello*, 77(2), 117-123.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48162017000200001>
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de almacén*. México: Editex.
- Business School. (2019). *Gestión administrativa: 4 claves para optimizarla*. Obtenido de <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/direccion-general/gestion-administrativa-4-claves-para-optimizarla>
- Caldas, M., Reyes, H. & Heras, A. (2017). *Gestión Administrativa*. Madrid: Editex.
- Calero, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*. (Tesis de Grado). Repositorio Institucional ULADECH.
- Cando, B. (2017). *Calidad de atención primaria en la Unidad Operativa Mariscal Sucre*. (Tesis de Grado). Repositorio Institucional UNIANDES.

- Caro, I. (2016). La terapia lingüística de evaluación y la terapia de aceptación y compromiso: una reflexión teórica. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 25(2), 113-124.
- Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnologías de la Universidad de Guayaquil (2019). Terapia de Lenguaje. Presentación de Power Point. Catálogo de oferta de servicios de la Universidad de Guayaquil.
- Checa, Á. & Quevedo, R. (2017). Revisión sistemática en el Síndrome del Acento Extranjero: intervención y terapia del lenguaje. *Revista Iberoamericana de Psicología y salud*, 8(1), 1-8.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2019). *Estadísticas de Discapacidad*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Cruz, A., Irduña, M. & Álvarez, J. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de Negocio*, 15(30), 259-278.
- Domínguez, L. (2017). Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Donabedian, A. (1984). *La calidad de la atención médica*. Ciudad de México: Prensa Médica Mexicana.
- Durán, R., Rodríguez, K. & Gomero, R. (2016). Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo. *Revista Información Científica*, 95(1), 1-10.
- Echeverría, R. (2017). *Ontología del lenguaje*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

- Editorial CEP (2016). *Enfermeras*. Madrid: CEP.
- Elespuru, Á. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Eliécer, J. & Therán, I. (2018). *Administración. Teorías, fases y reflexiones*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Escuela Europea de Excelencia (2016). *Gestión por procesos en ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/11/gestion-por-procesos-en-iso-9001-2015/>
- Escuela Europea de Excelencia (2018). *Qué es un proceso según la ISO 9001:2015?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun-la-iso-90012015/>
- Fábregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D. & Paré, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Madrid: Editorial UOC.
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39(32), 22.
- Fernández, R. (2016). *La responsabilidad del administrador concursal por el crédito tributario*. 2016: Dykinson.
- Flores, D. & Chávez, A. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Garzón, T. (2016). Análisis de la satisfacción y atención al cliente en la clínica de especialidades “San Francisco” en la ciudad de Latacunga provincia de

Cotopaxi. Propuesta del plan de marketing. (Tesis de Grado). Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Gómez, L., González, I., Rodríguez, J. & Torres, M. (2011). Identificadores de indicadores de calidad en servicios de fonoaudiología de Bogotá. Repositorio de la Corporación Universitaria iberoamericana. Recuperado de <http://repositorio.iberoamericana.edu.co/bitstream/001/538/1/Identificaci%C3%B3n%20de%20indicadores%20de%20calidad%20en%20servicios%20de%20fonoaudiolog%C3%ADa%20de%20Bogot%C3%A1.pdf>.

Gómez, M., Somoza, J., Elnodar, M., Jiménez, M., Castiñeira, S. & Feijoo, M. (2012). Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de La Coruña. *Enfermería Clínica*, 22(4), 182-190. doi:<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2012.04.004>

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimís, A. & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Alicante: 3Ciencias.

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: McGraw-Hill.

Hospital General Docente de Calderón (2017). *Terapia de Lenguaje: ante una señal anómala en el lenguaje es importante llegar a tiempo*. Obtenido de <https://www.hgdc.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/259-terapia-de-lenguaje-ante-una-senal-anomala-en-el-lenguaje-es-importante-llegar-a-tiempo>

- Ibarra, L. & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260.
doi:[https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)
- Instituto de Efectividad Clínica y Sanitaria (2019). *Calidad, seguridad del paciente y gestión clínica*. Obtenido de <https://www.iecs.org.ar/calidad-de-atencion-medica-y-seguridad-del-paciente/historia-de-la-mejora-de-la-calidad-de-atencion-en-salud/>
- Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica (2017). *Organización y Administración I*. Guatemala: Polochic.
- Isabel, L. & Vásquez, J. (2018). *Manual práctico de patología del lenguaje*. Barcelona: Editorial UOC.
- ISOTools (2015). *Calidad total: Definiciones y modelos*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/05/01/calidad-total-definicion-y-modelos/>
- ISOTools (2016). *Qué es la gestión por procesos y qué ventajas presenta su automatización*. Obtenido de <https://www.isotools.com.co/que-es-la-gestion-por-procesos-y-que-ventajas-presenta-su-automatizacion/>
- ISOTools (2018). *¿Cuál es la diferencia entre calidad total, ISO 9001 y el Modelo EFQM?* Obtenido de <https://www.isotools.org/2018/03/13/cual-es-la-diferencia-entre-calidad-total-iso-9001-y-el-modelo-efqm/>
- Janita, M. & Miranda, F. (2008). Las dimensiones de la e-calidad como fuente de ventaja competitiva. *Boletín económico de ICE*, 47-80.
- Jurado, J. (2017). *Historia de la administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.

- Kliegman, R., Stanton, B., Geme, J. & Schor, N. (2016). *Tratado de pediatría*. España: Elsevier España.
- Larrañaga, K. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- López, E., Cabrera, Y., López, E. & Puerto, A. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *MediSur*, 16(3), 437-463.
- López, F. & Expósito, A. (2016). *Administración pública y gestión terapéutica*. Almería: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- López, M., Luque, I., Gómez, V., Cuesta, R. & Crespo, R. (2016). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 19(2), 125-133.
doi:<http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842016000200004>
- López, R. (2016). *Nuevo modelo de evaluación de la utilización del recurso en la atención médica*. California: Ibukku.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Patria.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento y Gestión*, 40, 129-158. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Martín, M. & Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: ESIC Editorial.

- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34), 181-209.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV-Scientia*, 8(2), 119-123.
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2019). *Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Paginas/procesos-procedimientos-sigi.aspx>
- Moliner, A. & Coll, M. (2015). *Ventajas de la gestión por procesos*. Obtenido de <https://nae.global/ventajas-de-la-gestion-por-procesos/>
- Morán, M., Vera, L. & Morán, M. (2017). Los trastornos del lenguaje y las necesidades educativas especiales. Consideraciones para la atención en la escuela. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 191-197. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300030
- Morillo, M. & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111-131.
- Münch, L. (2017). *Fundamentos de administración*. México: Editorial Trillas.
- Nadales, D. (2018). Gestión de empresas. (Paper Académico). Repositorio Universidad de Málaga.

- Navarro, F. (2016). *Introducción a la gestión por procesos*. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/gestion-por-procesos/>
- Navarro, F. (2016b). *La Gestión de la Calidad Total (TQM)*. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>
- Nelson, E. (2017). *Calidad y calidad en salud*. (Paper Científico). Corporación Municipal Viña del Mar.
- Numpaque, A. & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista Facultad de Medición, 64*(4), 715-720.
doi:<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- O'Connor, K., Schaefer, C. & Braverman, L. (2017). *Manual de terapia de juego*. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno.
- Orihuela, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Ortiz, L. & Pérez, L. (2015). *Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga*. (Tesis de Grado). Repositorio institucional de la Universidad Industrial de Santander.
- Ortiz, M. & Felizzola, H. (2016). Diagnóstico de problemáticas asistenciales en clínicas y hospitales de Barranquilla. *Revista de Salud Pública, 18*(4), 592-604. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n4.43521>

- Ponce, E. & Tutillo, S. (2018). Desconocimiento de la aplicación del marketing con causa en las instituciones que prestan el servicio de terapia del lenguaje en el Distrito Metropolitano de Quito. (Tesis de Grado). Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Potter, P., Griffin, A., Stockert, P. & Hall, A. (2019). *Fundamentos de Enfermería*. España: Elsevier Health Sciences.
- Príncipe, L. & Santiago, R. (2017). Efectos De La Calidad De Los Servicios De Salud: Un Estudio Comparativo En Hospitales Públicos vs. Hospitales Privados En Puerto Rico. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 10(5), 1-11.
- Rady Childrens Hospital San Diego. (2020). *El crecimiento y el desarrollo*. Obtenido de <https://www.rchsd.org/health-articles/la-terapia-del-lenguaje-y-del-habla/>
- Rady Childrens Hospital-San Diego. (2019). *La terapia del lenguaje y del habla*. Obtenido de <https://www.rchsd.org/health-articles/la-terapia-del-lenguaje-y-del-habla/>
- Ramírez, A., Ramírez, R. & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*, 1-8.
- Regader, B. (2019). *Teoría del desarrollo del lenguaje*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/desarrollo/teoria-desarrollo-lenguaje-noam-chomsky>
- Rivera, J., Guerrero, N., García, L. & Jaramillo, S. (2017). La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En El Compromiso Laboral De La Policía Nacional Del Ecuador. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 6(3), 24-31.

- Robbins, S. & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, H. (2019). *Contingencias del lenguaje*. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Rodríguez, X. (2015). Plan de mejoramiento del sistema de atención al cliente, para el fortalecimiento de la gestión institucional en la gerencia de Corporación Financiera Nacional, sucursal Riobamba, provincia del Chimborazo. (Tesis de Grado). Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Rubio, L. & De Lucas, S. (2019). *Un análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú*. España: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- Salazar, W. & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional. *Industrial Data*, 19(2), 13-20.
- Sánchez, E. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras en el hospital II Vitarte – EsSalud, 2018 . (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Sánchez, M. (2015). *Administración I*. México: Patria.
- Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. Madrid: Editorial Elearning, S.L.
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador (2017). *Plan Nacional de Desarrollo. Toda una vida 2017-2021*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

- Silva, J., Ramón, S., Vergaray, S., Palacios, V. & Partezani, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*, 12(2), 80-87. Obtenido de https://ac.els-cdn.com/S1665706315000020/1-s2.0-S1665706315000020-main.pdf?_tid=1146ba13-be7e-4f49-b641-7ddb4a7e167d&acdnat=1520955575_f4a623824cb81b17aa842584dd0e0c25
- Tarragona, J. (2019). *Temas clave de la empresa familiar: ¿Continuar, vender o cerrar?* España: Profit Editorial.
- Terán, G., Mora, E., Gutiérrez, M., Maldonado, S., Delgado, W. & Fernández, A. (2017). Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 1-10.
- The World Bank (2018). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/topic/universalhealthcoverage/publication/delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage>
- Toral, R. & Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Suracademia*, 6(1), 77-89.
- Torres, G. (2016). *Por qué implementar una gestión por procesos*. Obtenido de <https://bsc-global.org/porque-implementar-una-gestion-por-procesos/>
- Torres, M. & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76.
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. México: Editorial Patria.

- Torres, Z. & Torres, H. (2014). *Planeación y Control Económico Administrativo*. México: Editorial Patria.
- Vargas, D. (2019). Análisis de la Gestión Administrativa Financiera y su relación con la Calidad de la Atención Médica a los afiliados del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Yépez, M., Ricaurte, M. & Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(2), 97 - 110. doi:10.22267
- Zafra, J., Veramendi, L. & Villa, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(1), 87-88. doi:http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario Calidad del Servicio SERVPERF

Tabla 48

Cuestionario de calidad del servicio

Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Confiabilidad					
1. El personal del Centro asistencial muestra interés para resolver sus necesidades					
2. El centro cumple con los tiempos dados para la atención					
3. El personal de servicio no comete errores a la hora de realizar los registros y anotaciones					
4. Los empleados le comunican el tiempo en el que brindarán los servicios					
5. El servicio prestado desde la primera consulta es el adecuado					
6. Cuando el Centro le ha prometido algo este ha sido cumplido					
Aspectos tangibles					
7. Son visualmente atractivas las instalaciones del Centro Asistencial					
8. Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos					
9. Los equipos que posee el Centro Asistencial son modernos					
10. Los terapeutas del Centro Asistencial muestran una apariencia prolija y limpia					
Empatía					
11. El Centro Asistencial brinda atención personalizada a los usuarios					
12. El principal interés del Centro Asistencial son los pacientes					
13. Los terapeutas brindan asesoramiento a los usuarios					
14. Los empleados del Centro Asistencial comprenden las necesidades específicas de los pacientes					
15. Los horarios y turnos de atención y terapia son adecuados					
Capacidad de Respuesta					
16. El personal del Centro Asistencial se muestra siempre dispuesto a ayudar a sus pacientes					
17. El servicio brindado es rápido					
Seguridad					

18. El comportamiento de los empleados del Centro Asistencial emana confianza					
19. Los empleados del Centro Asistencial se comportan de manera amable y cortés					
20. Los empleados del Centro Asistencial tienen conocimiento para responder las preguntas de sus pacientes					
21. Cuando el paciente plantee una necesidad, el personal del Centro Asistencial siempre está disponible (no ocupado) para atender.					
22. Los pacientes se sienten seguros en sus terapias realizadas con el centro de salud					

Adaptado de Gómez et al. (2012).

Apéndice B. Cuestionario de Gestión Administrativa

Tabla 49

Cuestionario de gestión administrativa

Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Planeación					
1. ¿Considera Ud. Que la misión de la Institución se encuentra alineada al servicio recibido?					
2. ¿La misión refleja las actividades operativas, administrativas y la imagen institucional?					
3. ¿Considera Ud. Que la visión de la Institución se encuentra alineada al servicio recibido??					
Organización					
4. ¿Existe una estructura organizativa definida en el Centro Asistencial que ayude a brindar un mejor servicio?					
5. ¿Considera que el personal cumple de manera organizada las funciones inherentes a su cargo dentro de la Institución?					
6. ¿Considera que el personal realiza tareas o actividades de apoyo que le son asignadas dentro del Centro Asistencial?					
Dirección					
7. ¿Considera que las decisiones que toma el personal son las más acertadas a la hora de presentarse un problema en el Centro Asistencial?					
8. Considera que existe compenetración y empatía en el equipo de trabajo del Centro Asistencial para realizar las tareas?					
9. ¿Considera que el personal se encuentra motivado?					
Control					
10. ¿El tipo de control actual dentro del Centro Asistencial es suficiente?					
11. ¿Considera que los jefes realizan labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas a los profesionales?					
12. ¿Es evidente para el usuario el control realizado a los procesos del Centro Asistencial?					

Adaptado de Domínguez (2017).



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Rodríguez Calderón Nancy Jacqueline, con C.C: # 0927257782 autora del trabajo de titulación: “Gestión Administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de Terapia de Lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil” previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 27 de julio de 2020

Nombre: Rodríguez Calderón Nancy Jacqueline
C.C: 0927257782



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Gestión Administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de Terapia de Lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Rodríguez Calderón Nancy Jacqueline		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zambrano Chumo Laura Aizaga Castro Gabriela Verónica		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado/ Administración		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	27 de julio de 2020	No. DE PÁGINAS:	112
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión Administrativa, Calidad de Atención, Calidad en las Terapias de Lenguaje.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad de atención, gestión administrativa, terapia de lenguaje, proceso administrativo, calidad total.		
RESUMEN/ABSTRACT (230 - palabras):	<p>El presente trabajo tuvo como objetivo general evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil, mediante la aplicación del modelo SERVPERF, para el desarrollo de una propuesta de mejora. Por lo que fue necesario usar una metodología de investigación con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, como técnica se usó la encuesta conformada con un instrumento de 22 ítems y cinco dimensiones la cual fue aplicada a una muestra total de 373 acompañantes. Los resultados permitieron observar que la variable gestión administrativa se encontró por debajo del valor medio en todas sus dimensiones, evidenciando problemas en el área. Mientras que en la variable de calidad de atención las mejores evaluadas fueron seguridad y confiabilidad. La propuesta estuvo compuesta de actividades como la delegación de un gerente de terapeutas, la contratación de una secretaria, dar tiempo de planificación a los terapeutas por cada sesión, establecer un día para evaluación a pacientes cada tres meses, colocación de un roll up informativo, la creación de misión y visión del centro y dar capacitaciones a los terapeutas de atención al usuario.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0998843712	E-mail: nancyrodriguezcalderon@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: 3804600 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA	
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (proyecto en la web):	