REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
DR. ARNOLDO GABALDON
POSTGRADO: GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA

GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL COROMOTO DE MARACAIBO

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de especialista en Gestión en Salud Pública

AUTOR: Alberto Villalobos
TUTOR: Ángel González

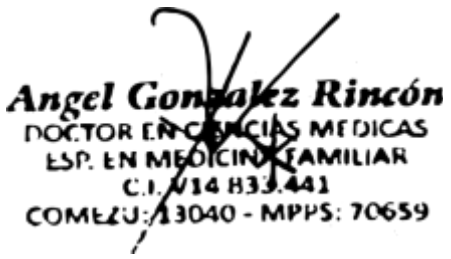
Zulia, mayo 2025

Zulia, mayo de 2025.

Ciudadanos
Miembros de la comisión coordinadora del Postgrado de
S.A. Instituto de Altos Estudios “Dr. Arnoldo Gabaldón
Presente. -

La presente información tiene como finalidad notificar que he aceptado ser tutor del **Trabajo Especial de Grado** del ciudadano (a): **Alberto José Villalobos Méndez,** C.I. N.º **8.505.318**, titulado: **GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL COROMOTO DE MARACAIBO,** una vez leído que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado evaluador que se designe.

Atentamente



_____

Dr. Ángel González
C.I.: 14.833.441
Teléfono: 0414-6295279
Correo electrónico: mfaag@gmail.co

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
"DR. ARNOLDO GABALDON"

ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO O TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por la Comisión Coordinadora del Programa de Especialización: Gestión en Salud Pública, para examinar el **Trabajo Especial de Grado o Trabajo de Grado** presentado por: **Alberto José Villalobos Mendéz,** Cédula de identidad Nº **8.505.318,** bajo el título: **Gestión Organizacional en la Consulta Externa de Ginecología del Hospital Coromoto de Maracaibo,** con la tutoría de **Angel Alberto Gonzalez Rincón** titular de la cédula Nº **14.833.441,** con el propósito de cumplir el requisito legal para optar al grado académico de Especialista en **Gestión en Salud Pública,** dejan constancia de lo siguiente:

1.- Leído como fue dicho del **Trabajo Especial de Grado o Trabajo de Grado** por cada uno de los miembros del jurado, se fijó el **día 30 de mayo de 2025**, a las **8 a.m.**, que el autor(a) lo defendiera en forma pública, lo que éste hizo en la ciudad de Maracaibo, mediante una presentación oral de su contenido, luego de lo cual respondió satisfactoriamente a las preguntas que le fueron formuladas por el jurado, todo ello conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Gestión Académica.

2.- Finalizada la defensa oral y revisado el trabajo escrito, el jurado decidió _____, dado que se ajusta a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Gestión Académica.

Neove Fuenmayor
C.I: 5.058.750
Jurado

Ninoska Nava
C.I: 7.967.684
Jurado

Aroldo Javier Caldera
C.I: 10.406.191
Presidente del Jurado

Dedicatoria

El presente Trabajo Especial de Grado está dedicado a la mayor Gloria de Dios.

A mi Esposa, mis Padres, Hermanas y preciosas Hijas.

Al Instituto de Altos Estudios Dr. Arnoldo Gabaldón y al Hermano Jesuita José María Korta Lasarte (+), Apóstol de los Pueblos Indígenas, quien dedicó su vida por la Defensa de los Derechos de la Población Indígena en Venezuela, particularmente en la Amazonía y la Serranía de Perijá, y consciente de su misión, fundó la Universidad Indígena de Venezuela (UIV) en el año 1999, en Tauca, Estado Bolívar.

Todos Ustedes, son fuente de sabiduría en estos tiempos pues han hecho, hacen y harán de mí una persona cada vez más humana, que lucha por hacer realidad sus sueños, metas e ideales más sublimes.

Agradecimiento

Agradezco a toda mi familia, a mi tutor académico el Dr. Ángel González, a la Gerencia de Salud PDVSA Occidente y a mis compañeros de trabajo, por el apoyo y motivación en alcanzar este logro académico.

Así mismo, al Instituto de Altos Estudios Dr. Arnoldo Gabaldón con Sede en el Estado Zulia, a sus profesores, tutores y asesores, en particular a los Dres. Aroldo Caldera y Ninoska Nava, quienes por su profesionalismo docente y su ánimo esperanzador no permitieron rendirme en esta obra emprendida y ser parte de la certeza de que Dios ha hecho buenas a sus criaturas.

LISTA DE CONTENIDO TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

	p/p
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR……	ii
ACTA DE VEREDICTO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO	iii
Dedicatoria……	iv
Agradecimiento……	v
LISTADO DE CONTENIDO……	vi
LISTA DE CUADROS ……	vii
RESUMEN……	viii
ABSTRACT ……	ix
INTRODUCCIÓN……	1
OBJETIVOS……	8
Objetivo General. ……..	8
Objetivos Específicos. …….	8
METODOLOGÍA……	9
RESULTADOS……	12
DISCUSIÓN……	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……	20
ANEXOS……	22

LISTADO DE CUADROS

CUADROS		p/p
1	**Distribución del recurso humano que labora en el área de consulta externa del Hospital Coromoto, según edad del Estado Zulia 2025**	12
2	**Distribución del personal según sexo en el área de consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto. Zulia, 2025**	12
3	**Distribución del personal según nivel profesional en el área de consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto. Zulia, 2025**	13
4	**Procesos organizativos en la consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto. Zulia, 2025**	13
5	**Estructura organizacional de la consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto. Zulia, 2025**	15
6	**Percepción del personal y pacientes sobre la gestión en la consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto. Zulia, 2025**	16

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
DR. ARNOLDO GABALDON
POSTGRADO: GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA

AUTOR: Alberto Villalobos
TUTOR: Ángel González
MAYO 2025

GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL COROMOTO DE MARACAIBO

RESUMEN

Se analizó la gestión organizacional en la consulta externa de ginecología del Hospital Coromoto de Maracaibo, Municipio Maracaibo, Estado Zulia, durante el período febrero-mayo de 2025. se empleó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, diseño de campo, no experimental, transeccional y prospectivo. La población estuvo constituida por 110 empleados adscritos al servicio, siendo accesible en su totalidad, por lo que no se aplicó muestreo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mediante un cuestionario estructurado con preguntas cerradas tipo dicotómica (Sí/No), validado por juicio de expertos. El instrumento abordó cuatro dimensiones: caracterización del recurso humano, procesos organizativos, estructura organizacional y percepción del personal y pacientes. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva, utilizando SPSS 20.0 y Microsoft Excel 2010. Los resultados evidenciaron que 68% del personal tenía entre 30 y 49 años, predominó el sexo femenino (53%) y el personal de enfermería profesional (27%). Se observó cumplimiento efectivo de los procesos organizativos (más del 85% en la mayoría de los indicadores), existencia de una estructura organizacional funcional con dirección (82%) y coordinación (77%), y percepción positiva del entorno de trabajo, destacando satisfacción con el equipo (86%), eficiencia en la atención (82%) y trato respetuoso al paciente (85%). Se Concluyó que existía una gestión organizacional estructurada, con procesos operativos definidos y percepción favorable del personal. Se Recomendó fortalecer la digitalización administrativa, mejorar los canales de retroalimentación con los usuarios y replicar el estudio en otros servicios hospitalarios.

Campo o área de investigación: Salud Colectiva.
Línea de Investigación: Salud Materno-Infantil
Descriptores de contenido: Gestión organizacional, consulta externa, servicios de salud

BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA
MINISTRY OF PEOPLE'S POWER FOR HEALTH
AUTONOMOUS SERVICE INSTITUTE OF HIGH STUDIES
DR. ARNOLDO GABALDON
POSTGRADUATE IN PUBLIC HEALTH MANAGEMENT

AUTHOR: Alberto Villalobos
TUTOR: Ángel González
Mayo 2025

ORGANIZATIONAL MANAGEMENT IN THE GYNECOLOGY OUTPATIENT CLINIC AT COROMOTO HOSPITAL IN MARACAIBO

ABSTRACT

The organizational management of the outpatient gynecology clinic at the Coromoto Hospital in Maracaibo, Maracaibo Municipality, Zulia State, was analyzed during the period February–May 2025. A quantitative approach was applied, under a descriptive research design, with a field-based, non-experimental, cross-sectional, and prospective orientation. The population consisted of 110 employees assigned to the outpatient gynecology department; no sampling was required due to full accessibility. Data collection was carried out using a structured written questionnaire with closed-ended dichotomous questions (Yes/No), validated by expert judgment. The instrument addressed four dimensions: human resource characterization, organizational processes, organizational structure, and perception of personnel and patients. Data analysis was conducted using descriptive statistics with SPSS 20.0 and Microsoft Excel 2010. Results showed that 68% of the staff were aged between 30 and 49, 53% were female, and professional nurses made up 27% of the personnel. Efficient execution of organizational processes was observed (over 85% compliance in most indicators), along with a functional organizational structure, including management (82%) and clinical coordination (77%). The work environment was perceived as positive, with satisfaction regarding team performance (86%), service efficiency (82%), and respectful patient care (85%). It was concluded that organizational management was structured, with defined operational processes and favorable staff perception. Recommendations include strengthening digital administrative systems, enhancing user feedback channels, and replicating the study in other hospital services.

Field or Area of Research: Public Health.
Research Line: Maternal and Child Health
Content Descriptors: Management. Organizational. Outpatient Care. Gynecology.

INTRODUCCIÓN

La gestión organizacional se refiere al conjunto de estrategias, procesos y prácticas que permiten administrar eficientemente los recursos humanos, financieros y materiales dentro de una organización para alcanzar sus objetivos. En el ámbito de la salud, la gestión organizacional juega un papel crucial en la planificación, coordinación y ejecución de actividades que aseguren la calidad y eficiencia en la prestación de servicios médicos (Indeed, 2025).

Cuando se trata de una consulta externa de ginecología, una gestión organizacional efectiva tiene un impacto directo en la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes. Su importancia radica en la optimización de recursos; lo cual asegura que el personal médico, administrativo y los insumos estén correctamente distribuidos, evitando desperdicios y mejorando la eficiencia operativa; la mejora en la atención al paciente, a través de la coordinación de agendas, tiempos de espera y procesos administrativos permite brindar un servicio más ágil y organizado, reduciendo demoras y asegurando una experiencia satisfactoria (Villegas, et al., 2020).

También reside en el cumplimiento de normativas y estándares de calidad; lo cual facilita la aplicación de protocolos médicos, garantizando que el servicio cumpla con las regulaciones sanitarias y de seguridad; la coordinación entre equipos, ya que es fundamental la comunicación efectiva entre médicos, enfermeros y administrativos para asegurar una atención integral y personalizada y la implementación de tecnología, a través de la digitalización de registros, citas médicas y comunicación con los pacientes puede mejorar significativamente la eficiencia del servicio.

De esa manera una insuficiente gestión organizacional en una consulta externa de ginecología, se convierte en un problema de salud pública porque afecta directamente la calidad y eficiencia del servicio médico, lo que puede generar consecuencias negativas para las pacientes y el sistema de salud en general, puede aumentar en los tiempos de espera, disminuir la calidad del servicio, saturar el sistema de salud, impactar en la salud materna y reproductiva, ineficiencia en el uso de recursos, lo cual puede llevar a pérdidas económicas, escasez de insumos

médicos y problemas en la distribución de personal, afectando la operatividad de la consulta y genera gastos innecesarios para el hospital y el sistema de salud público (Bermello & Luján, 2022).

Al respecto, las estadísticas mundiales sobre gestión organizacional insuficiente en consultas de salud, indican que la falta de recursos, la desorganización, la insuficiente capacidad administrativa y la deficiente formación del personal son problemas comunes en establecimientos de salud. Algunos investigadores identifican como problemas prioritarios la insuficiencia de recursos físicos (37%), desorganización de los servicios (17%), insuficiente capacidad administrativa, insuficiente dotación y capacitación del personal (9.8%) y deficiencias en la atención médica (29%). En lo que respecta a América Latina, un 43,72% de los directivos de instituciones de salud, afirman que el principal problema es el déficit de recursos humanos y el 38,25 % mencionó al déficit presupuestal como un problema de gestión a nivel regional (Espinoza, et al., 2021).

En ese sentido, Venezuela, enfrenta serios problemas que dificultan una gestión organizacional, según el informe de Observatorio Venezolano de la Salud (2024); en 2021, la salida de personal médico había aumentado a un 70% y la de enfermería a un 80%, un 40% de los quirófanos en los principales hospitales están operativos, el desabastecimiento de insumos en las salas de emergencia ronda el 37%, la escasez de medicamentos en los hospitales es del 74%, 88% de las medicinas más esenciales y el 79% de los insumos médicos no están disponibles en los hospitales. En lo que respecta al estado Zulia, en el hospital Coromoto de Maracaibo, según comentarios del personal adscrito a la consulta externa de ginecología, existen problemas referidos a la gestión organizacional, que requieren especial atención.

En el marco de estas estadísticas y reflexiones, existen antecedentes que apoyan la existencia de problemas en la gestión organizacional importantes de resaltar, los mismo se describen a continuación: Primeramente, se presenta el estudio de Jiménez (2024) quien se planteó como objetivo analizar la gestión organizacional y el desempeño laboral del Hospital Clínica Touma. Se utilizó un enfoque cuantitativo, utilizando un cuestionario estructurado para recopilar datos de

82 participantes expertos. Los resultados mostraron que, en cuanto la eficiencia clínica, seguridad médica, satisfacción del cliente y responsabilidad social mostraron valores altos (18,39%, 13,81%, 13,36% y 10,65%). Las pruebas de Chi-cuadrado respaldaron la relación positiva entre la eficiencia clínica (16.153), la seguridad médica (23.050), la satisfacción del cliente (32.849) y la responsabilidad social (24.542) con el desempeño laboral, con niveles de significancia de 0,003, 0,000.

De manera similar, Tomalá et al. (2024) se propuso como objetivo determinar si la gestión organizacional incide en la calidad de los servicios de salud que brinda los hospitales básicos pertenecientes a la Dirección Distrital La Libertad Salinas del Ministerio de Salud Pública en la provincia de Santa Elena. Se planteó una investigación con un enfoque cualitativo y cuantitativo y un diseño de tipo descriptivo para posteriormente realizar el procesamiento de la información que conllevó a justificar el objeto del estudio. Con el resultado obtenido de los instrumentos de recolección de datos se pudo concluir la correlación existente entre las variables consideradas por este trabajo de investigación , por tanto, se demostró la hipótesis planteada respecto a la incidencia de la gestión organizacional en la calidad de los servicios de salud de los hospitales básicos del Distrito La Libertad Salinas y la importancia del establecimiento de estrategias de mejora continua para fortalecer los procedimientos de atención a usuarios.

En el mismo orden de ideas, Bermello & Luján. (2022) con el objetivo de formular un modelo de gestión de atención en consulta externa en ginecología que permita contribuir a mejorar la calidad del servicio, Hospital Básico El Empalme. Fue una Investigación básica proyectiva, diseño no experimental, aplicada, cuantitativa y transversal con niveles de conocimiento, descriptivo, explicativo, predictivo y prospectivo con análisis de regresión logística ordinal que valide el modelo funcional teórico de la propuesta. La muestra fueron 166 pacientes del servicio ginecológico. Los resultados reflejaron que la gestión de atención y la calidad del servicio fueron ubicadas en nivel media 99% y 90.9% respectivamente.

Seguidamente Macías et al. (2021) buscó analizar la gestión organizacional de la Coordinación de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí bajo el modelo de “IESS por resultados” con enfoque al logro de

metas y lógica de misión de entrega de servicios prestacionales. Se analizó la estructura organizacional, la gestión del elemento humano y el clima laboral, para lo cual se aplicaron métodos de investigación como el inductivo-deductivo, la medición y análisis bibliográfico; técnicas como la observación científica y la encuesta que contribuyen a recolectar información; el tipo de investigación es descriptivo, de campo, y el diseño fue no experimental de tipo transversal ya que se recolectan datos. Los resultados determinan debilidades en el cumplimiento de metas estratégicas y falta de incentivos no monetarios al elemento humano, y la medición de dimensión "gestión" destaca que los funcionarios en su mayoría no reciben directrices claras en sus funciones siendo este aspecto fundamental para su desempeño laboral.

Igualmente, Villegas, et al. (2020) realizó un estudio con el objetivo de mejorar la accesibilidad a la consulta de atención especializada en nuestra área de salud, disminuyendo el tiempo medio de espera y reducir el número de reclamaciones por este motivo. Para medir la calidad del servicio prestado, se elaboraron 5 criterios que se evaluaron inicialmente mediante un corte transversal, en diciembre de 2015, en todos los pacientes pendientes de cita en el Área. Así mismo se cuantificaron las quejas y reclamaciones recogidas los 6 meses anteriores a esta fecha. Los resultados mostraron que en seis meses se redujo el número de pacientes sin cita de 4.726 a 0. El tiempo medio de espera en consultas externas pasó de 63 a 44,2 días. Los pacientes en espera de más de 50 días pasaron del 41,5% al 74,8%. El número de quejas y reclamaciones debidas a cita en consultas externas pasó de 161 a 80.

Ante la problemática descrita es necesario entender la gestión organizativa; partiendo por conocer los procesos organizativos en forma detallada; estos están conformados por: La Programación de Citas, la cual puede realizarse a través de sistemas informáticos o de forma manual, dependiendo de la infraestructura del centro de salud. Se debe asegurar que haya suficiente disponibilidad de citas para cubrir la demanda de pacientes. La Recepción y Admisión, que implica que el paciente debe ser recibido de manera amable y eficiente, y se le debe solicitar la información necesaria para su registro y admisión, como datos personales, historia clínica y, en algunos casos, documentos de referencia. La Revisión de la Historia

Clínica, ya que la historia clínica del paciente para tener un conocimiento previo de su estado de salud y antecedentes relevantes (Secretaria de Salud de México, 2022).

Asimismo, este proceso comprende: La Atención Médica, ya que el médico debe hacer un interrogatorio, exploración física y, en algunos casos, pruebas complementarias (como Papanicolaou, ecografías, biopsias) para evaluar la salud ginecológica de la paciente. Las Pruebas Complementarias, en caso que se requieran, se solicita la realización de pruebas complementarias (laboratorio, radiología, etc.) para complementar el diagnóstico. La Prescripción y Tratamiento: el médico decide sobre el tratamiento más adecuado para el paciente, que puede incluir medicamentos, procedimientos ginecológicos, o referencias a otros especialistas. La Documentación; ya que se debe documentar la atención médica en la historia clínica, incluyendo el diagnóstico, el tratamiento prescrito, y las recomendaciones al paciente (Secretaria de Salud de México, 2022).

También integra la Entrega de Información, ya que se debe proporcionar al paciente la información necesaria sobre su diagnóstico, tratamiento y recomendaciones para su seguimiento. La Gestión de Archivo, ya que se deben archivar las historias clínicas y la documentación de manera ordenada y segura para facilitar la consulta futura, para finalizar con el Seguimiento, ya que, en algunos casos, se requiere un seguimiento del paciente para evaluar la eficacia del tratamiento y realizar controles periódicos (Secretaria de Salud de México, 2022).

Otro elemento importante para entender la gestión organizacional de una consulta externa es su estructura organizativa, según Indeed (2025) sus elementos clave se describen a continuación: Dirección/Gerencia, quien define la estrategia y la dirección general del servicio. La Coordinación Clínica, responsable de la organización y funcionamiento diario de la consulta externa, incluyendo la gestión de turnos, la coordinación de consultas inter-especialidades y la planificación de recursos. La Jefatura de Enfermería, encargada de la gestión y supervisión del personal de enfermería, la atención de enfermería en consulta y la coordinación con los médicos. Los Médicos de Especialidad/General, profesionales de la salud que realizan la consulta a los pacientes, diagnosticando y tratando sus afecciones. El

Personal Administrativo, quien apoya la gestión documental, la facturación, la atención al público y otras tareas administrativas.

Conjuntamente, uno de los aspectos más importantes en la gestión organizacional es la percepción del personal y de los pacientes sobre el servicio que se presta en la consulta; la cual se puede medir a través de los indicadores de gestión, en ese sentido se pueden establecer indicadores específicos para evaluar la gestión organizacional, como el tiempo de espera, la eficiencia en la asignación de citas, la disponibilidad de recursos, y la satisfacción del personal (Indeed, 2025)

En el contexto descrito; un estudio de la gestión organizacional en es importante y relevante, ya que permitirá mejorar la calidad de la atención, a través del establecimiento de protocolos, guías de manejo clínico y estándares de calidad para asegurar que los pacientes reciban la mejor atención posible, basada en la evidencia científica. Optimizar la eficiencia y la productividad, ya que, al analizar los procesos de consulta externa, se pueden identificar áreas de mejora para optimizar el uso de recursos, reducir tiempos de espera y aumentar la capacidad de atención de pacientes. Promover la satisfacción del paciente, puesto que una gestión organizacional efectiva puede contribuir a que los pacientes se sientan escuchados, comprendidos y atendidos de manera personalizada, lo que mejora su experiencia en la consulta.

Igualmente, ayudará a fomentar la satisfacción del personal de salud, creando un ambiente de trabajo organizado y con roles claros, así como un sistema de gestión que promueva la capacitación y el desarrollo profesional, puede aumentar la satisfacción y el compromiso del personal. Gestionar los recursos de manera eficiente; permitiendo optimizar el uso de recursos humanos, materiales y tecnológicos para asegurar que se utilicen de manera óptima y se reduzcan los costos. Establecer una cultura de mejora continua, Al implementar la gestión organizacional, se crea un ambiente de trabajo que fomenta la mejora continua, la retroalimentación y la participación de todos los miembros del equipo para identificar oportunidades de mejora.

Igualmente, al analizar la gestión organizacional, permitirá fomentar la colaboración interprofesional, estableciendo canales de comunicación y

colaboración entre los diferentes profesionales que participan en la atención de los pacientes, como médicos, enfermeras, técnicos de laboratorio, etc., lo que mejora la atención integral. Adaptarse a los cambios y a las nuevas tecnologías, permitiendo a las consultas externas de ginecología estar preparadas para los cambios en las políticas de salud, las nuevas tecnologías y las necesidades de los pacientes. Mejorar la gestión de la información, al implementar sistemas de gestión de información, se puede acceder a la información de los pacientes de manera rápida y eficiente, lo que permite tomar decisiones más informadas y mejorar la atención.

Por las razones expuestas, esta investigación tiene como propósito analizar la gestión organizacional en la consulta externa de ginecología del Hospital Coromoto de Maracaibo, Municipio Maracaibo, Estado Zulia, en el lapso comprendido entre febrero a mayo de 2025.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la gestión organizacional en la consulta externa de ginecología del Hospital Coromoto de Maracaibo, Municipio Maracaibo, Estado Zulia, en el lapso comprendido entre febrero a mayo de 2025.

Objetivos específicos

Caracterizar al recurso humano que labora en el área de consulta externa del Hospital Coromoto, según edad, sexo y nivel profesional.

Identificar los procesos organizativos dentro de la consulta externa de ginecología:

Evaluar la estructura organizacional de la consulta externa.

Describir la percepción del personal y de los pacientes sobre la gestión en la consulta externa

METODOLOGÍA

Tipo de Investigación y Diseño

La investigación se enmarco en el enfoque cuantitativo, en cuanto al tipo de investigación fue descriptiva, ya que su objetivo fue detallar y analizar las características de un fenómeno sin modificarlo. Su diseño fue de campo nos experimental, puesto que se realizó en el entorno natural donde ocurre el fenómeno, sin manipular variables en un laboratorio, no se alteraron las condiciones ni se aplicaron tratamientos a los sujetos de estudio. Asimismo, fue prospectiva, ya que se estudió un fenómeno con la intención de prever su evolución en el futuro y transeccional recolectan porque los datos se recolectaron en un solo momento del tiempo, sin seguimiento a lo largo de un período.

Población y Muestra

La población es el conjunto total de individuos, objetos o eventos que comparten características específicas y sobre los cuales se quiere obtener información. La muestra, por otro lado, es un subconjunto representativo de la población que se selecciona. Para esta investigación, la población la conformaron 110 empleados que integran la consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto de Maracaibo año 2025. Debido a que la población es accesible, no fue necesario aplicar algún tipo de muestreo.

Procedimientos

El procedimiento implicó un proceso sistemático, con el fin de garantizar un grado alto de veracidad en la investigación propuesta, en el mismo se siguió una seria de pasos para lograr el objetivo propuesto, los cuales se describen a continuación:

Paso I: Consignación del proyecto de investigación ante el Comité de Bioética designado por el Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios Dr. Arnoldo Gabaldón.

Paso II: Solicitud de autorización mediante un oficio (Anexo 1) dirigido al director del director del Hospital Coromoto, para tener acceso a los de los trabajadores de la institución.

Paso III: Aplicación del Instrumento de Recolección de Datos. Una vez obtenida la autorización, se recogió la información a través del instrumento diseñado para tal fin.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica empleada fue la encuesta, esta se aplicó a través de un cuestionario estructurado en formato escrito, con preguntas cerradas (Sí/No) para facilitar la recopilación de datos específicos y cuantificables, los mismos permitieron realizar un análisis estadístico comparativo entre diferentes dimensiones de la calidad percibida (Anexo 3). Este cuestionario fue distribuido de la siguiente forma:

Parte I: Datos para ccaracterizar al recurso humano que labora en el área de consulta externa del Hospital Coromoto, según edad, sexo y nivel profesional.

Parte II: Datos del os los procesos organizativos dentro de la consulta externa de ginecología.

Parte III: La estructura organizacional de la consulta externa de ginecología.

Parte IV: Y los datos sobre la percepción del personal y de los pacientes sobre la gestión en la consulta externa.

Validación del Instrumento

La validez de este instrumento se estableció a través de la técnica de juicio de expertos, tres expertos en gestión de salud pública y metodología validaron el contenido y la claridad de las preguntas para asegurar la precisión del instrumento en la recolección de los datos deseados (Anexo 4).

Análisis de Datos

Los datos recolectados fueron analizados mediante análisis descriptivo, utilizando medidas de tendencia tablas de frecuencia para representar las percepciones de los coordinadores en cuanto a la calidad del servicio. Se utilizó SPSS 20.0 y Microsoft Excel 2010 para el procesamiento de los datos y la presentación de resultados.

Aspectos Éticos

En cuanto a los aspectos éticos, se garantizó el cumplimiento de los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki (2019) en lo referente a:

La investigación médica en seres humanos debe ser llevada a cabo sólo por personas con la educación, formación y calificaciones científicas y éticas apropiadas. La investigación en pacientes o voluntarios sanos necesita la supervisión de un médico u otro profesional de la salud competente y calificado apropiadamente.

El médico que combina la investigación médica con la atención médica debe involucrar a sus pacientes en la investigación sólo en la medida en que esto acredite un justificado valor potencial preventivo, diagnóstico o terapéutico y si el médico

tiene buenas razones para creer que la participación en el estudio no afectará de manera adversa la salud de los pacientes que toman parte en la investigación.

RESULTADOS

En esta parte de la investigación se realiza un análisis de resultados, al respecto, el objetivo 1 se ejecutó para caracterizar al recurso humano que labora en el área de consulta externa del Hospital Coromoto, según edad, sexo y nivel profesional.

Cuadro 1

Distribución del recurso humano que labora en el área de consulta externa del Hospital Coromoto, según edad del Estado Zulia 2025

Edad	Cantidad de Trabajadores	Porcentaje
20-29 años	25	23%
30-39 años	45	41%
40-49 años	30	27%
50 años o más	10	9%
Total	**110**	**100%**

En relación con la edad del recurso humano, el 41% de los trabajadores tenía entre 30 y 39 años, el 27% se encontraba entre 40 y 49 años, el 23% tenía entre 20 y 29 años, y el 9% tenía 50 años o más.

Cuadro 2
Distribución del personal según sexo en el área de consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto. Zulia, 2025

Sexo	Cantidad de Trabajadores	Porcentaje
Masculino	52	47%
Femenino	58	53%
Total	**110**	**100%**

En cuanto al sexo del personal, el 53% correspondió al sexo femenino, mientras que el 47% fue del sexo masculino.

Cuadro 3
Distribución del personal según nivel profesional en el área de consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto. Zulia, 2025

Nivel Profesional	Cantidad de Trabajadores	Porcentaje
Médico especialista	25	23%
Médico general	15	14%
Enfermera profesional	30	27%
Enfermera técnica	20	18%
Personal administrativo	10	9%
Otro	10	9%
Total	**110**	**100%**

En cuanto al nivel profesional del personal, el 27% correspondió a enfermeras profesionales, el 23% a médicos especialistas, el 18% a enfermeras técnicas, el 14% a médicos generales, el 9% al personal administrativo, y otro 9% se clasificó dentro de la categoría de “otro”.

Cuadro 4

Procesos organizativos en la consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto. Zulia, 2025

Indicador	SI		NO	
	N°	%	N°	%
Mecanismos organizados para programación de citas	95	86%	15	14%
Sistema informático para asignar citas	75	68%	35	32%
Asignación de citas según disponibilidad	85	77%	25	23%
Solicitud de datos en admisión	100	91%	10	9%
Eficiencia del proceso de admisión	90	82%	20	18%
Revisión de historia clínica antes de consulta	102	93%	8	7%
Exploración física en las consultas	98	89%	12	11%
Solicitud de pruebas complementarias	96	87%	14	13%
Prescripción según diagnóstico	99	90%	11	10%
Registro en historia clínica	101	92%	9	8%
Entrega de información al paciente	97	88%	13	12%

Indicador	SI		NO	
	N°	%	N°	%
Archivo adecuado de historias clínicas	100	91%	10	9%
Seguimiento a los casos que requieren control	88	80%	22	20%

En cuanto a los procesos organizativos en la consulta externa de ginecología, el 86% del personal manifestó que existían mecanismos organizados para la programación de citas, mientras que el 68% indicó que se empleaba un sistema informático para asignarlas. El 77% señaló que las citas se otorgaban en función de la disponibilidad de recursos y personal.

En relación con la recepción y admisión, el 91% informó que se solicitaban los datos necesarios al momento del ingreso, y el 82% consideró que el proceso de admisión era eficiente.

Respecto a la revisión de la historia clínica y la atención médica, el 93% indicó que se revisaba la historia clínica antes de la consulta, y el 89% expresó que se realizaba exploración física en la mayoría de las consultas.

En cuanto a las pruebas complementarias y el tratamiento, el 87% afirmó que se solicitaban pruebas cuando el caso lo ameritaba, y el 90% manifestó que los tratamientos prescritos eran adecuados al diagnóstico realizado.

En lo referente a la documentación y entrega de información, el 92% señaló que se registraba la atención médica en la historia clínica, y el 88% expresó que se entregaba al paciente la información sobre su diagnóstico y tratamiento.

Finalmente, sobre la gestión de archivo y seguimiento, el 91% indicó que las historias clínicas se archivaban adecuadamente, y el 80% reportó que se realizaba seguimiento a los casos que requerían control.

Cuadro 5

Estructura organizacional de la consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto. Zulia, 2025

Indicador	Sí		No	
	N°	%	N°	%
Figura de dirección en consulta externa	90	82%	20	18%
Coordinador clínico en ginecología	85	77%	25	23%
Jefatura de enfermería coordina al personal	95	86%	15	14%
Organización del personal de enfermería	88	80%	22	20%
Funciones claramente definidas	97	88%	13	12%
Estructura jerárquica visible y funcional	83	75%	27	25%

En cuanto a la estructura organizacional, el 82% del personal manifestó que existía una figura de dirección en la consulta externa, y el 77% indicó que se contaba con un coordinador clínico en ginecología. El 86% señaló que la jefatura de enfermería coordinaba al personal, y el 80% expresó que dicho personal estaba adecuadamente organizado. Asimismo, el 88% indicó que las funciones del equipo estaban claramente definidas, mientras que el 75% señaló que existía una estructura jerárquica visible y funcional.

Cuadro 6
Percepción del personal y pacientes sobre la gestión en la consulta externa de Ginecología del Hospital Coromoto. Zulia, 2025

Indicador	Sí		No	
	N°	%	N°	%
Tiempo de espera adecuado	78	71%	32	29%
Recursos necesarios disponibles	85	77%	25	23%
Satisfacción con desempeño del equipo	95	86%	15	14%
Eficiencia en atención al paciente	90	82%	20	18%
Pacientes reciben información clara	88	80%	22	20%
Pacientes satisfechos con la atención	86	78%	24	22%
Trato respetuoso percibido por pacientes	93	85%	17	15%

En relación con la percepción del personal y pacientes sobre la gestión en la consulta externa, el 71% del personal indicó que el tiempo de espera para la atención médica era adecuado, mientras que el 29% señaló lo contrario. El 77% consideró que se disponía de los recursos necesarios para el funcionamiento del servicio, en contraste con un 23% que opinó que no. El 86% manifestó satisfacción con el desempeño del equipo de trabajo, frente a un 14% que no lo estuvo. El 82% señaló que existía eficiencia en la atención al paciente, mientras que el 18% indicó que no. Por otra parte, el 80% afirmó que los pacientes recibían información clara sobre su condición, en comparación con un 20% que señaló lo contrario. El 78% consideró que los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida, mientras que el 22% indicó que no. Finalmente, el 85% manifestó que los pacientes percibían un trato respetuoso por parte del personal, frente a un 15% que indicó lo contrario.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación permitieron evidenciar que la gestión organizacional en la consulta externa de ginecología del Hospital Coromoto de Maracaibo se encontraba estructurada, con procesos administrativos y asistenciales desarrollados bajo parámetros institucionales estables. Este comportamiento organizativo se manifestó en indicadores elevados de cumplimiento de funciones, percepción positiva del entorno laboral y claridad en la distribución jerárquica de responsabilidades.

En relación con el recurso humano, se encontró que el personal estuvo conformado mayoritariamente por mujeres (53%) y trabajadores entre 30 y 49 años (68%), lo cual resulta coherente con las tendencias del sistema público de salud en Venezuela, donde las áreas asistenciales están altamente feminizadas y representadas por adultos en etapa de consolidación laboral. En cuanto al nivel profesional, predominó el personal de enfermería profesional (27%) y médico especialista (23%), seguido por enfermería técnica (18%) y médico general (14%), lo que evidenció un balance adecuado entre funciones técnicas, clínicas y administrativas.

En el análisis de los procesos organizativos, se observó un desempeño funcional sobresaliente en casi todos los indicadores. El 86% del personal señaló que existían mecanismos organizados para la programación de citas, el 91% afirmó que se solicitaban adecuadamente los datos en admisión, el 93% indicó que se revisaba la historia clínica antes de la consulta, y el 90% manifestó que los tratamientos se prescribían conforme al diagnóstico clínico. Estos resultados fueron consistentes con lo reportado por Tomalá et al. (2024), quienes demostraron la incidencia directa de la gestión organizacional sobre la calidad del servicio, y por Bermello & Luján (2022), quienes evidenciaron niveles medios-altos de calidad en consulta externa ginecológica. De igual forma, la entrega de información al paciente (88%) y el seguimiento a los casos clínicos (80%) reflejaron una ejecución técnica que favorece la continuidad de la atención y la adherencia al tratamiento.

En cuanto a la estructura organizacional, el 82% del personal indicó la existencia de una figura de dirección clara, el 77% confirmó la presencia de coordinación clínica, el 86% señaló que la jefatura de enfermería cumplía funciones de supervisión, y el 88% afirmó que las funciones del equipo estaban claramente definidas. Esta configuración respondió positivamente al modelo propuesto por Macías et al. (2021), quienes señalaron que las fallas en la entrega de directrices limitaban el desempeño laboral. En contraste con dicho estudio, el Hospital Coromoto presentó una organización más sólida, con una jerarquía visible (75%) y una coordinación efectiva entre los distintos niveles del equipo.

La percepción del personal respecto a la gestión también resultó mayoritariamente favorable. El 71% consideró adecuado el tiempo de espera en la atención, el 77% expresó que se contaba con los recursos necesarios, el 86% manifestó estar satisfecho con el desempeño del equipo, el 82% indicó que existía eficiencia en la atención, y el 85% afirmó que los pacientes eran tratados con respeto. Estos hallazgos coincidieron con lo reportado por Jiménez (2024), quien vinculó la eficiencia clínica y la satisfacción del usuario con una gestión organizacional efectiva. Asimismo, fueron comparables con los resultados del estudio de Villegas et al. (2020), donde la implementación de medidas organizativas redujo el tiempo de espera y mejoró la experiencia del paciente.

Sin embargo, esta investigación presentó algunas limitaciones. El estudio se aplicó exclusivamente al personal de salud de la consulta externa de ginecología, lo que restringió la posibilidad de obtener información directa de los pacientes sobre la calidad del servicio. Además, al tratarse de una investigación de corte transversal, no fue posible medir la evolución temporal de la gestión organizacional ni los impactos sostenidos de las prácticas institucionales. Asimismo, el uso de cuestionarios estructurados pudo generar sesgos por deseabilidad social en las respuestas del personal.

A pesar de estas limitaciones, los resultados obtenidos ofrecen aportes valiosos para futuras investigaciones, especialmente en lo que respecta al análisis comparativo entre distintos servicios hospitalarios. Sería pertinente incluir en futuras

evaluaciones tanto al personal como a los usuarios, mediante metodologías mixtas que integren encuestas, entrevistas y observación directa. Igualmente, resultaría relevante estudiar el impacto de la digitalización de procesos administrativos sobre la eficiencia y percepción del servicio, así como el efecto del liderazgo clínico sobre el desempeño del equipo asistencial. Las investigaciones longitudinales también representarían un aporte sustantivo para conocer la sostenibilidad de los modelos de gestión implementados.

En conclusión, los resultados permitieron constatar que la gestión organizacional de la consulta externa de ginecología del Hospital Coromoto de Maracaibo se caracterizó por una estructura funcional, con procesos operativos eficientes y una percepción general positiva del entorno laboral, aunque con oportunidades de profundización en la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario y en la incorporación de mecanismos de mejora continua.

Se recomienda fortalecer la sistematización digital de los procesos administrativos, ampliar las instancias de retroalimentación directa con los pacientes, implementar auditorías internas de cumplimiento organizativo, diseñar programas de capacitación en gestión clínica para el personal directivo y replicar este tipo de estudios en otras áreas del hospital con el fin de establecer un modelo integral de mejora organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea de la República Bolivariana de Venezuela. (2020) Ley del Ejercicio de la Medicina de la República Bolivariana de Venezuela. https://www.asambleanacional.gob.ve/leyes/sancionadas/ley-de-reforma-de-la-ley-de-ejercicio-de-la-medicina

Asamblea Médica Mundial. (2019). Declaración de Helsinki. https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/De León M. & Ábrego M. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Revista Salud. Salutahttps://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1412

Bermello, G., & Luján, G. (2022). Modelo de gestión de atención de consulta externa: para mejorar la calidad del servicio. Revista Scientific, 7(23), 138-157, e-ISSN: 2542-2987. https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.23.7.138-157

Espinoza E, Gil W, Agurto E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Rev. Cubana Salud Pública 46 (4) 07 Mayo 2021Oct-Dec 2020. https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/#:~:text=Principales%20problemas%20a%20nivel%20regional&text=Casi%20la%20mitad%20de%20directivos,de%20gesti%C3%B3n%20a%20nivel%20regional.

Indeed (2025). Qué es y cómo se estructura el organigrama de un hospital. https://es.indeed.com/orientacion-laboral/desarrollo-profesional/organigrama-hospital-que-es-roles

Jiménez, N. (2024). Evaluación de la gestión organizacional y desempeño laboral del Hospital Clínica Touma. Vol.8 No.3 (2024): Journal Scientific MQR Investigar ISSN: 2588–0659 https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.3.2024.3082-3111

Observatorio Venezolano de la Salud (2024). Informe Cualitativo de la salud en Venezuela: Cierre del 2024. https://www.ovsalud.org/publicaciones/informe-cualitativo-de-la-salud-en-venezuela-cierre-del-2024/#:~:text=Luego%2C%20la%20situaci%C3%B3n%20de%20insumos,y%2074%25%20en%20los%20quir%C3%B3fanos.

Quispe, E., Pineda, K., Poma, Y., Quispe, I. e Inquilla, J. (2022). Gestión organizacional de la atención primaria en el sistema regional de salud en

Puno, Perú. Rev. Salud Pública. 24(4): 1-7, 2022. http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v24n4/0124-0064-rsap-24-04-1h.pdf

Secretaria de Salud de México (2022). Manual de Organización del Servicio de Gineco Obstetricia. Hospital General de México. https://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/area_medica/gineco/ManOrgGineco.pdf

Tomalá, Ch. (2024). Gestión Organizacional y Calidad de los Servicios de Salud de los Hospitales Básicos, Distrito la Libertad Salinas. Trabajo de Titulación Previo a la obtención del grado académico de: Magister en Administración Pública. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Facultad de Ciencias Administrativas. Instituto de Postgrado. Programa de Maestría en Administración Pública. Santa Elena – Ecuador 2024. https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10862/1/UPSE-MAP-2024-0002.pdf

Villegas M, Alcaraz J, Pascual H, González J, Ballesta A, Moreno J, Baeza A. (2020). Mejora de la gestión de las consultas externas hospitalarias mediante la cita automática directa de interconsultas. Rev. Esp. Salud Publica 92 26 Oct 20202018. https://www.scielosp.org/article/resp/2018.v92/e201805012/

ANEXOS

Anexo 1: **Carta De Solicitud De Autorización**

Maracaibo, mayo de 2025

Dr. Darío Portillo
Director Hospital Coromoto de Maracaibo

Por medio a la Presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitar el permiso para la investigación de mi Proyecto de Grado sobre: **GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL COROMOTO DE MARACAIBO**

Quien le escribe, Alberto José Villalobos Méndez, C.I.V.-8.505.318, estudiante del Postgrado de Gestión en Salud Pública del Servicio Autónomo Instituto de Altos Estudios Dr. Arnoldo Gabaldón, solicito de usted el permiso para realizar dicho trabajo de investigación para optar por título de Especialista en Gestión en Salud Publica Es de resaltar que el mismo será realizado en las instalaciones de Talento Humano de la institución que dirige, que los datos recabados serán confidenciales y que sus resultados serán de beneficio para la institución, específicamente para su Talento Humano

Sin otro particular y esperando de usted. Le saluda, atentamente

Alberto Villalobos

Anexo 2: Instrumento

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
DR. ARNOLDO GABALDON
POSTGRADO: GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA

GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL COROMOTO DE MARACAIBO

ENCUESTA

RESPONSABLE: Dr. Alberto José Villalobos Méndez

Caracterizar al recurso humano que labora en el área de consulta externa del Hospital Coromoto, según edad, sexo y nivel profesional.

1. **Edad:** _____ años
2. **Sexo:**
   - ( ) Masculino
   - ( ) Femenino
3. **Nivel profesional:**
   - ( ) Médico especialista
   - ( ) Médico general
   - ( ) Enfermera profesional
   - ( ) Enfermera técnica
   - ( ) Personal administrativo
   - ( ) Otro (especifique): _____

Identificar los procesos organizativos dentro de la consulta externa de ginecología.

Programación de citas
4. ¿Existen mecanismos organizados para la programación de citas médicas?

- ( ) Sí ( ) No

5. ¿Se emplea un sistema informático para asignar las citas?
    - ( ) Sí ( ) No
6. ¿Las citas se otorgan en función de la disponibilidad real de recursos y personal?
    - ( ) Sí ( ) No

Recepción y Admisión
7. ¿El personal de recepción solicita los datos necesarios al paciente al momento de su ingreso?

- ( ) Sí ( ) No

8. ¿Considera que el proceso de admisión es eficiente?
    - ( ) Sí ( ) No

Revisión de historia clínica y atención médica
9. ¿Se revisa la historia clínica del paciente antes de la consulta?

- ( ) Sí ( ) No

10. ¿Se realiza exploración física en la mayoría de las consultas?

- ( ) Sí ( ) No

Pruebas complementarias y tratamiento
11. ¿Se solicitan pruebas complementarias cuando el caso lo amerita?

- ( ) Sí ( ) No

12. ¿Se prescriben tratamientos adecuados al diagnóstico realizado?

- ( ) Sí ( ) No

Documentación y entrega de información
13. ¿La atención médica queda registrada en la historia clínica del paciente?

- ( ) Sí ( ) No

14. ¿Se entrega al paciente la información sobre su diagnóstico y tratamiento?

- ( ) Sí ( ) No

Gestión de archivo y seguimiento
15. ¿Se archivan adecuadamente las historias clínicas y documentos?

- ( ) Sí ( ) No

16. ¿Se realiza seguimiento a los casos que requieren control?

- ( ) Sí ( ) No

Evaluar la estructura organizacional de la consulta externa.

Dirección/Gerencia y Coordinación
17. ¿Existe una figura de dirección que supervise la gestión en consulta externa?

- ( ) Sí ( ) No

18. ¿Se cuenta con un coordinador clínico en ginecología que gestione el funcionamiento diario?

- ( ) Sí ( ) No

Jefatura de Enfermería
19. ¿La jefatura de enfermería coordina al personal de enfermería en la consulta?

- ( ) Sí ( ) No

20. ¿El personal de enfermería está adecuadamente organizado y supervisado?

- ( ) Sí ( ) No

Roles y funciones
21. ¿Cada miembro del equipo tiene funciones claramente definidas?

- ( ) Sí ( ) No

22. ¿Existe una estructura jerárquica visible y funcional?

- ( ) Sí ( ) No

Describir la percepción del personal y de los pacientes sobre la gestión en la consulta externa.

Percepción del personal
23. ¿Considera que el tiempo de espera para atención médica es adecuado?

- ( ) Sí ( ) No

24. ¿Opina que la consulta externa cuenta con los recursos necesarios para su funcionamiento?

- ( ) Sí ( ) No

25. ¿Está satisfecho con el desempeño general del equipo de trabajo?

- ( ) Sí ( ) No

26. ¿Percibe que existe eficiencia en la atención al paciente?

- ( ) Sí ( ) No

Percepción sobre los pacientes (valoración indirecta por el personal)

27. ¿Cree que los pacientes reciben información clara sobre su condición?

- ( ) Sí ( ) No

28. ¿Considera que los pacientes están satisfechos con la atención recibida?

- ( ) Sí ( ) No

29. ¿Cree que los pacientes perciben un trato respetuoso por parte del personal?

- ( ) Sí ( ) No

Anexo 3: Validación del instrumento

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD
SERVICIO AUTONOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS
DR. ARNOLDO GABALDON
POSTGRADO: GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA

GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL COROMOTO DE MARACAIBO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Tutor Académico:
Dr. Ángel González
C.I. V- 14.833.441

Autor:
Alberto Villalobos
CI V.- 8.505.318

Maracaibo, mayo 2025

Maracaibo, 28 de mayo de 2025

Estimado(a) Dr. Ángel González

Me dirijo a Ud. para hacer de su conocimiento que ha sido seleccionado como juez evaluador de un instrumento de recolección de datos el cual tiene como finalidad recabar la información para construir los resultados del Trabajo Especial de Grado titulado: "**GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL COROMOTO DE MARACAIBO",** elaborado por Alberto José Villalobos Méndez, C.I.V. 8.505.318, para optar al título de Especialista en Gestión en Salud Pública, ante el Servicio Autónomo Instituto De Altos Estudios Dr. Arnoldo Gabaldón.

Su selección como juez se fundamenta en su experiencia y conocimientos relacionados con el tema de investigación donde sin lugar a dudas su colaboración representa un aporte valioso y significativo para el desarrollo de esta investigación, al revisar la validez de contenido del instrumento constituido por una ficha de registro de información contentiva de características del talento humano, productividad, calidad de atención, habilidades del recurso humano, ideas de innovación y creatividad, ideas

En espera de su valiosa cooperación y el tiempo que a bien pueda concederme, se despide de Ud., muy respetuosamente:



Aroldo Javier Caldera
C.I: 18.406.191
Presidente del Jurado

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos:
Ángel Alberto González Rincón
C. I.: 14.833.441 Profesión(es): Médico
Especialización: Medicina Familiar/Doctor en Ciencias Médicas
Institución donde trabaja: LUZ. Facultad de Medicina/PDVSA
Cargo que desempeña: Docente Agregado e Investigador/ Médico Especialista
Antigüedad del cargo: 3 años/20 años
Fecha de revisión: 28 de Febrero del 2025

JUICIO DEL EXPERTO

¿Considera usted pertinente la relación entre los objetivos y los ítems?

Sí __X___ No _____

Observaciones:

_____
_____
_____

¿Considera usted pertinente la relación entre las variables y los ítems?

Sí __X___ No _____

Observaciones:

_____
_____
_____
_____

¿Considera usted pertinente la relación entre las dimensiones y los indicadores?

Sí __X___ No _____

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

¿Considera usted pertinente la relación entre los indicadores y los ítems?

Sí __X___ No _____

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

¿Considera usted pertinente la relación entre los ítems entre sí?

Sí __X___ No _____

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

¿Considera usted válido el instrumento?

Sí __X___ No _____

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

Finalmente ¿El instrumento diseñado es?

Válido, pues cubre adecuadamente las áreas que se pretenden medir para cumplir con los objetivos de la investigación.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ángel Alberto González Rincón C.I. 14.833.441, de profesión Médico Cirujano y ejerciendo actualmente como Experto, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación académica el instrumento de recolección de datos elaborado por: Alberto José Villalobos Méndez, con la finalidad de construir los resultados de la investigación titulada: **"GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA CONSULTA EXTERNA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL COROMOTO DE MARACAIBO "**, a ser presentada ante el Servicio Autónomo Instituto De Altos Estudios Dr. Arnoldo Gabaldón. para optar al título de Especialista en Gestión en Salud Pública.

Considero entonces que dicho instrumento satisface las expectativas en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la investigación y por ende otorgo su validez de contenido.

En la ciudad de Maracaibo a los Veintiocho (28) días del mes de Febrero del 2025.

Firma: _____

Angel González Rincón
DOCTOR EN CIENCIAS MEDICAS
ESP. EN MEDICINA FAMILIAR
C.I. V14 833.441
COMEZU: 13040 - MPPS: 70659

Experto(a): Ángel González
C.I.: 14.833.441