



REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS

FACULTAD DE POSGRADOS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN PLANIFICACIÓN
INSTITUCIONAL**

TEMA:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A
LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DR. LEON BECERRA CAMACHO
(MILAGRO-ECUADOR) Año 2024**

Autor:

HUAYAMAVE AGUIRRE NÉSTOR JAVIER

Docente tutor:

GARCIA ROLDAN GEOVANNA LISBETH, MSc.

Milagro, 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, NÉSTOR JAVIER HUAYAMAVE AGUIRRE en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este proyecto de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magíster en ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL, como aporte a la Línea de Investigación CUANTITATIVA DESCRIPTIVA CORRELACIONAL NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, febrero 26 del 2026



**Nestor Javier
Huayamave Aguirre**
Using Strong &
Secure Data

Néstor Javier Huayamave Aguirre

CÉDULA: 0917107278

INFORME DEL TUTOR

Milagro, 22 de diciembre del 2025

Ingeniero
Eduardo Espinoza Solís, Ph.D
Decano de Posgrado

De mis consideraciones

Por medio de la presente certifico haber acompañado en el desarrollo del trabajo de titulación en calidad de profesor tutor, al maestrante **NESTOR JAVIER HUAYAMAVE AGUIRRE**, con el tema: **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DR. LEON BECERRA CAMACHO (MILAGRO)"**. En el cual se realizaron 8 tutorías, las mismas que se encuentran registradas en el Sistema de Gestión Académica.

Además, notifico que el Trabajo de Titulación cumple con los parámetros de calidad y forma requeridos por el programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MODALIDAD EN LÍNEA**, cumpliendo con el porcentaje de originalidad del 0.0%.

Pongo de manifiesto que autorizo la entrega del documento desarrollado a los entes pertinentes para proceder a la revisión y posterior defensa del Trabajo de Titulación presentado por el maestrante.



Atentamente,
GARCIA ROLDAN GEOVANNA LISBETH, Msc.
C.I. 0940382583

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE POSGRADO
ACTA DE SUSTENTACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En la Facultad de Posgrado de la Universidad Estatal de Milagro, a los diez días del mes de febrero del dos mil veintiseis, siendo las 09:00 horas, de forma VIRTUAL comparece el/la maestrante, ING. HUAYAMAVE AGUIRRE NESTOR JAVIER, a defender el Trabajo de Titulación denominado " **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DR. LEON BECERRA CAMACHO (MILAGRO)**", ante el Tribunal de Calificación integrado por: Mcf ALVAREZ NARANJO LUIS JONATHAN, Presidente(a), Mgs CEDILLO FAJARDO MIGUEL ANGEL en calidad de Vocal; y, Mgs. USIÑA BASCONES GABRIEL GERMAN que actúa como Secretario/a.

Una vez defendido el trabajo de titulación; examinado por los integrantes del Tribunal de Calificación, escuchada la defensa y las preguntas formuladas sobre el contenido del mismo al maestrante compareciente, durante el tiempo reglamentario, obtuvo las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	58.00
DEFENSA ORAL	34.00
PROMEDIO	92.00
EQUIVALENTE	MUY BUENO

Para constancia de lo actuado firman en unidad de acto el Tribunal de Calificación, siendo las 09:00 horas.



LUIS JONATHAN
ALVAREZ NARANJO
Mcf ALVAREZ NARANJO LUIS JONATHAN

Mcf ALVAREZ NARANJO LUIS JONATHAN
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



MIGUEL ANGEL
CEDILLO FAJARDO
Mgs CEDILLO FAJARDO MIGUEL ANGEL

Mgs CEDILLO FAJARDO MIGUEL ANGEL
VOCAL



GABRIEL GERMAN
USIÑA BASCONES
Mgs. USIÑA BASCONES GABRIEL GERMAN

Mgs. USIÑA BASCONES GABRIEL GERMAN
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL



Nestor Javier
Huayamave Aguirre
ING. HUAYAMAVE AGUIRRE NESTOR JAVIER

ING. HUAYAMAVE AGUIRRE NESTOR JAVIER
MAGISTER

DEDICATORIA

Como en todos los aspectos de mi vida, siempre le dedico estos logros primero a Dios, a la memoria de mi abuelo Néstor Enrique (+) y mi tío José Jacinto (+), mis eternos protectores desde el cielo, cuya ausencia sigue doliendo, pero sus palabras, sus ejemplos y cariño permanecen como luz en mi camino y esa fuerza que me sostiene en cada paso. A mis Santos, que su bendición acompañe siempre mi andar.

A mis padres, a mi esposa “Juanita”, por su paciencia y amor. A mis hijos Mathías y Dante, quienes son mi mayor inspiración y la razón más profunda para seguir creciendo. También una mención para mi hijo de crianza Gabriel, que tome mi ejemplo de los resultados de seguir estudiando.

Mi madre me dedicó este poema que quiero dejar plasmado en este logro que representa más que un aspecto académico, un ejemplo para mis hijos.

“Puede una gota de lodo sobre un diamante caer; puede también de este modo su fulgor oscurecer; pero aunque el diamante todo se encuentre de fango lleno, el valor que lo hace bueno no perderá ni un instante, y ha de ser siempre diamante por más que lo manche el cieno”.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente y por ofrecer un espacio que promueve el pensamiento crítico, la investigación y el crecimiento profesional. Mi gratitud se extiende a cada uno de los maestros que, módulo a módulo, compartieron sus conocimientos y experiencias, contribuyendo de manera significativa a la construcción de este proceso formativo.

A mi tutora, una gran profesional cuyo acompañamiento, guía y apoyo absoluto fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de esta investigación. Su compromiso y dedicación marcaron una diferencia esencial en este trabajo.

A los expertos que participaron y colaboraron en la etapa de validación y en el desarrollo del estudio, aportando criterios técnicos valiosos que enriquecieron la calidad de la investigación.

Finalmente, expreso mi agradecimiento a los directivos del hospital, quienes facilitaron los accesos y permisos necesarios para la ejecución de la misma, demostrando apertura y disposición para el avance de proyectos académicos orientados a mejorar los servicios de salud

RESUMEN

La presente investigación nominada “La gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro-Ecuador)”, tiene como objetivo: analizar el efecto de la Gestión Administrativa en la calidad del servicio que reciben los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho en Milagro, a través de una investigación empírica, con el fin de brindar estrategias que optimicen la atención médica y la satisfacción del paciente.. La investigación plantea la hipótesis alternativa: existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro-Ecuador)” e hipótesis nula: no existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud a los pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro-Ecuador)”. La población estuvo conformada por los usuarios del Hospital del año 2024. Según los registros institucionales, el promedio mensual de pacientes asciende a 3.217, lo que equivale aproximadamente a 38.604 usuarios anuales. Para asegurar la representatividad de los distintos servicios, se establecieron cuotas proporcionales, alcanzando un total de 300 encuestas válidas. Este estudio se sustenta en un enfoque cuantitativo, con el propósito de medir y analizar de forma numérica la percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con diseño metodológico corresponde a un estudio no experimental y de corte transversal. Su alcance es descriptivo y correlacional, pues busca identificar y analizar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios. Con la finalidad de darle garantía a la encuesta empleada, se procedió con la evaluación de la estabilidad y coherencia de los ítems usando el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo como resultado un valor de Alfa de 0.82, lo que demuestra que los reactivos de la encuesta capturan de modo consistente y lógico los constructos analizados. Lo que genera que las dos variables están asociadas en positivamente, validando la hipótesis alternativa propuesta por el estudio. De igual manera en el estudio se pudo determinar que la correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro muestra una relación fuerte, con un coeficiente global de 0.87. Todos los coeficientes obtenidos son altos y positivos, lo que indica que a mayor eficiencia administrativa, mayor calidad percibida, con lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa: la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio dentro del hospital.

Palabras claves: gestión, administrativa, calidad, servicio y usuarios.

ABSTRACT

This research, entitled “Administrative Management and its Effect on the Quality of Service to Patients at the Dr. León Becerra Camacho General Hospital (Milagro, Ecuador),” aims to analyze the effect of administrative management on the quality of service received by users of the Dr. León Becerra Camacho General Hospital in Milagro, through empirical research, in order to provide strategies that optimize medical care and patient satisfaction. The research proposes the alternative hypothesis: “There is an influence between administrative management and the quality of service to patients at the Dr. León Becerra Camacho General Hospital (Milagro, Ecuador)” and the null hypothesis: “There is no influence between administrative management and the quality of health service to patients at the Dr. León Becerra Camacho General Hospital (Milagro, Ecuador).”

The study population consisted of hospital users from 2024. According to institutional records, the average monthly number of patients is 3,217, which equates to approximately 38,604 users annually. To ensure representativeness of the different services, proportional quotas were established, resulting in a total of 300 valid surveys. This study employs a quantitative approach, aiming to numerically measure and analyze users' perceptions of administrative management and service quality. The methodological design is non-experimental and cross-sectional. Its scope is descriptive and correlational, seeking to identify and analyze the relationship between administrative management and the quality of service as perceived by users. To ensure the reliability of the survey, the stability and consistency of the items were evaluated using Cronbach's alpha coefficient, yielding an alpha value of 0.82. This demonstrates that the survey items consistently and logically capture the analyzed constructs. This indicates a positive association between the two variables, validating the alternative hypothesis proposed by the study. Similarly, the study determined a strong positive correlation between administrative management and service quality at the Dr. León Becerra Camacho General Hospital in Milagro, with an overall coefficient of 0.87. All coefficients obtained are high and positive, indicating that greater administrative efficiency leads to higher perceived quality. Therefore, the null hypothesis is rejected, and the alternative hypothesis is accepted: administrative management significantly influences service quality within the hospital.

Keywords: management, administration, quality, service, and users.

ÍNDICE

Índice de Figuras	xi
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Anexos	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	8
Bases Teóricas o Conceptuales.....	8
Gestión Administrativa.....	8
Calidad del Servicio.....	18
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO.....	26
Enfoque y diseño de la investigación	26
Población y muestra.....	27
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
Procedimiento de recolección de datos	29
Procesamiento y análisis de la información.....	30
Consideraciones éticas.....	31
CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	33
Análisis de los Resultados	33
Rho de Spearman.....	46
Análisis de confiabilidad	47
Interpretación de Resultados.....	48
Discusión de Resultados.....	49
CAPÍTULO IV: PROPUESTA	53
Fundamentación de la propuesta	53
Objetivo General de la Propuesta	53
Descripción de la propuesta.....	53
Componentes del Sistema Integral de Mejora Administrativa y de Calidad del Servicio (SIMACS).....	54
Componente 1. Optimización de los procesos administrativos.....	54
Componente 2. Fortalecimiento de la experiencia del usuario.....	54
Componente 3. Comunicación institucional (interna y externa).....	54

Componente 4. Higiene, seguridad y mantenimiento de infraestructura pública	54
Componente 5. Monitoreo, evaluación y mejora continua	55
Esquema estructural del modelo SIMACS	55
Características de la propuesta.....	55
Relación entre los componentes de la propuesta	56
Estrategia de implementación de la propuesta.....	56
Fase 1. Diagnóstico Institucional (1 mes).....	56
Fase 2. Implementación Operativa del SIMACS (3 meses)	56
Fase 3. Evaluación y Ajustes (permanente).....	56
Evaluación de la propuesta	57
Indicadores Cuantitativos	57
Indicadores Cualitativos	57
Herramientas.....	57
Conclusión del capítulo de propuesta	57
CAPÍTULO V: VALIDACIÓN	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
Conclusiones.....	61
Recomendaciones	62
Bibliografía	63
Anexos.....	87

Índice de Figuras

Figura 1. Género	33
Figura 2. Edad.....	34
Figura 3. Formación Académica	35
Figura 4. Trámites administrativos ágiles y fáciles	36
Figura 5. Organización y coordinación de funciones personal administrativo.....	37
Figura 6. Información clara y oportuna de los procedimientos	38
Figura 7. Trato amable y respetuoso	39
Figura 8. Instalaciones limpias y en buen estado.....	40
Figura 9. Tiempo de espera de atención médica.....	41
Figura 10. Servicios con eficiencia y puntualidad.....	42
Figura 11. Influencia en la calidad de la atención	43
Figura 12. Calidad del servicio por cumplimiento de funciones	44
Figura 13. Satisfacción con la atención.....	45
Figura 14. Matriz Correlación Gestión Administrativa y Calidad del servicio....	46
Figura 15. Diagrama del esquema estructural.....	55

Índice de Tablas

Tabla 1. Género	33
Tabla 2. Edad	34
Tabla 3. Formación Académica.....	34
Tabla 4. Trámites administrativos ágiles y fáciles.....	36
Tabla 5. Organización y coordinación de funciones personal administrativo	37
Tabla 6. Información clara y oportuna de los procedimientos	38
Tabla 7. Trato amable y respetuoso	39
Tabla 8. Instalaciones limpias y en buen estado	40
Tabla 9. Tiempo de espera de atención médica	41
Tabla 10. Servicios con eficiencia y puntualidad	42
Tabla 11. Influencia en la calidad de la atención.....	43
Tabla 12. Calidad del servicio por cumplimiento de funciones.....	44
Tabla 13. Satisfacción con la atención	45
Tabla 14. Correlaciones Gestión Administrativa y la calidad de los servicios.....	46
Tabla 15. Resultados de la validación de la propuesta por expertos	58

Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de Operacionalización.....	87
Anexo 2. Encuesta aplicada	89
Anexo 3. Solicitud de revisión y aprobación del instrumento de encuesta.....	92
Anexo 4. Rúbrica de Evaluación de la Encuesta.....	93
Anexo 5. Registro de Evaluación Expertos (Encuesta)	94
Anexo 6. Evidencia de socialización de encuesta	99
Anexo 7. Resultados de la Encuesta	100
Anexo 8. Alfa de Cronbach.....	105
Anexo 9. Solicitud de revisión y aprobación de la Propuesta	106
Anexo 10. Rúbrica de Evaluación de la Propuesta.....	107
Anexo 11. Registro de Evaluación Expertos (Propuesta).....	108
Anexo 12. Informe de Resultados de Plagio	113

Introducción

La Gestión Administrativa, acorde con lo expresado por Peña Ponce et al. (2022), es esencial para que una organización alcance sus objetivos implementando estrategias para poder ejecutar servicio de calidad, tal y como lo describe Estrada García (2023), acerca de este tipo de gestión, indicando que es crucial para el desarrollo y la economía en general, sobre todo porque se asegura que los recursos se utilicen adecuadamente para el cumplimiento de los objetivos planteados, en analogía con lo que enuncia Bulgarin Mariscal (2023) expresando que la Gestión Administrativa es clave para el éxito de los hospitales, debido a que con una buena planificación puede mejorar el desempeño y la calidad de los servicios hospitalarios.

Conforme lo manifestado por Velasco Chere (2024), cuando no hay una buena gestión administrativa, surgen problemas que afectan el desarrollo de las políticas públicas en salud que garanticen los servicios de calidad a los usuarios en este sector.

El Ministerio de Salud Pública (2022) en el objetivo 4 del Plan Decenal de Salud 2022-2031, la satisfacción del paciente no es más que el beneplácito que considera posterior a la atención que recibió respecto de un grupo de perspectivas indicadas con antelación. Lo mencionado tiene concordancia con lo referido por Asitimbay Almeida (2022), quien opina que la atención de calidad se refiere a cuán eficientes y efectivos son los servicios de salud para las personas.

En esta línea, Delgado Medina (2023), manifiesta que la asistencia de excelencia a los usuarios es esencial en los programas de salud para mejorar los indicadores, lo que busca asegurar que los recursos se usen de manera eficiente y lograr la satisfacción total de quienes buscan soluciones a sus problemas de salud. Es por estos enunciados que se torna relevante considerar que al ser la salud un derecho obligatorio que todo ciudadano posee desde su nacimiento, según Cepeda-Cepeda et al. (2024), en el Ecuador se ha venido trabajando, a un nivel riguroso para implementación de estrategias en todas las instituciones de salud, puesto que es un eje crítico para garantizar el derecho a la salud.

Flores Arévalo & Barbarán Mozo (2021), enuncian que los diferentes enfoques de la gestión hospitalaria se centran en cómo manejar la atención sanitaria, pues estas orientaciones dependen de los modelos establecidos por los Ministerios de Salud y otras instituciones, siendo más tradicionales que los de la nueva gestión pública, lo que en algunos casos ha generado baja calidad de los servicios, provocando insatisfacción en los usuarios (p. 1).

Es importante recalcar que el derecho a la salud está amparado en tratados internacionales, regionales y en las constituciones de países de todo el mundo, puesto que se encuentra considerado como uno de los derechos fundamentales de todo ser humano, así como lo enuncia Rivera Piloco (2023), indicando que la salud es un derecho que el Estado debe garantizar, el cual se logra mediante políticas que aseguran un acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud, razón por la que la calidad del servicio de atención a los usuarios, requiere un esfuerzo continuo por mejorar eficiencia, eficacia, accesibilidad y buen trato.

A nivel mundial, la Gestión Administrativa en hospitales se ha vuelto un pilar esencial para asegurar que los servicios de salud sean eficientes, accesibles y de calidad, como lo exterioriza la Organización Mundial de la Salud (2023), en el objetivo principal del Departamento de Sistemas y Servicios de Salud, que es fortalecer los sistemas de salud que se basan en la atención primaria, donde además busca apoyar la transformación de los sistemas nacionales de salud para mejorar la equidad y la resiliencia, incluyendo las cuestiones relacionadas con los recursos humanos y administrativos.

Tal y como lo indican Luna Mindiola & Cobo Litardo (2025), la calidad en la atención de los usuarios constituye uno de los pilares fundamentales en la prestación de los servicios de salud, ya que incide directamente en la satisfacción y bienestar de los pacientes (p. 152).

En el talante nacional actualmente la administración pública está viviendo una serie de cambios y evoluciones como lo es con el término de Gestión Administrativa, que busca que las instituciones del sector público brinden bienes y servicios de calidad, sobre todo aquellos que se consideran básicos que son los más requeridos por la colectividad.

Como lo describe García-Terán (2023), en los servicios de salud se generan quejas como: Saturamiento de la demanda en los hospitales, turnos con tiempos extremos, los usuarios señalan que la atención que reciben es a medias (p. 3320).

En países como el nuestro en vías de desarrollo en la primera década y parte de la segunda del siglo XXI, no se ha dado un progreso significativo, en lo social y tecnológico, es más se ha desarrollado de una manera que no está acorde con las demandas de la humanidad, producto del crecimiento demográfico, especialmente en el área de la salud. La salud es un elemento clave para el desarrollo de la humanidad, ya que ella es parte fundamental para el progreso de un país.

Según Herrera-Acosta et al. (2025), la accesibilidad a los servicios públicos significa que todos los ciudadanos deben tener disponibilidad a estos sin barreras de ningún tipo, lo que incluye la falta de obstáculos físicos, económicos, sociales o culturales. Sin embargo, en muchas instituciones del Estado, especialmente en el área de salud y educación, existen problemas que dificultan este acceso.

En la ciudad de Milagro, la Gestión Administrativa en los centros hospitalarios y unidades de salud tiene un impacto directo en la calidad del servicio que reciben los usuarios, razón por la que tal y como lo expresan Calderón Zambrano et al. (2022), es muy importante implementar un modelo de gestión hospitalaria que ayude a resolver los problemas que enfrentan los usuarios de este hospital (p. 2).

El Hospital Dr. León Becerra Camacho en Cantón Milagro comenzó como un centro de salud para aislar a pacientes con fiebre amarilla y otras enfermedades contagiosas. Después del brote, se utilizaron sus instalaciones, mayormente de madera, para ofrecer consultas y hospitalización a la comunidad.

En diciembre de 1928, la administración hospitalaria se transfirió a la Asistencia Pública, comenzando el 10 de enero de 1929, según decreto de 1926. El nosocomio dejó su carácter de aislamiento y se nombró HOSPITAL GENERAL DR. LEON BECERRA CAMACHO DEL CANTÓN MILAGRO. En el año 2010, se propuso construir un nuevo sanatorio con mejor infraestructura, tecnología avanzada y personal capacitado para atender a los pacientes de la ciudad y áreas cercanas (Ministerio de Salud Pública, 2019).

El Hospital responde a la necesidad de brindar a la ciudadanía una atención con calidez y calidad, por lo que, en la actualidad, se pueden observar que el atributo que contribuye a que una institución se posea en un largo plazo es la opinión de los ciudadanos en su rol de usuarios, sobre el servicio que reciben, de esta manera se hace obvio que esta casa de salud deberá satisfacer todas expectativas y necesidades del cliente para que este se formule una opinión positiva; eso es lo que se llama servicio eficaz.

La calidad de los servicios es el objeto de nuestro estudio, y el centro salud no lo está dando de forma adecuada, debido a que no busca el perfeccionamiento de servicio en cada una de las áreas, el talento humano se encuentra dividido en diferentes grupos como gerenciales, profesionales, personal administrativo y de apoyo.

De acuerdo con la planificación anual de la salud, se debe recordar en las fechas que les corresponda, las enfermedades llamadas catastróficas, en las cuales se hace un llamado de

atención para concientizar a la población sobre las causas y efectos que producen un estilo de vida desordenado; organizando carpas, dramatizados, campañas publicitarias, entrega de trípticos, entre otros. Sin embargo, no es suficiente la atención que se ofrece a público por la escasa información que se provee al personal que labora en la institución. En este contexto el problema se enfoca en que no hay un modelo de gestión administrativa en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho.

Por estas razones, como lo expresa Rodríguez Rivera (2025), es importante identificar y resolver los problemas en las unidades hospitalarias en busca del bienestar de los pacientes, no solamente por dar un buen diagnóstico y tratamiento, sino también una experiencia completa que incluya la empatía del personal, la accesibilidad, los tiempos de espera y la comodidad de los pacientes (p. 1).

Los estamentos de este tipo que se encuentran en la ciudad de Milagro no son la excepción, siendo una problemática que afecta a quienes acceden a este servicio que está garantizado por el Estado, cuyo principal problema que se ha evidenciado se relaciona con los limitados recursos financieros asignados al sistema de salud siendo los causantes de las limitantes administrativas y operacionales encontradas en los hospitales básicos afectando la calidad de los productos médicos.

De la misma manera, los especialistas contratados para la atención de pacientes conforme a la cartera de servicios de los hospitales no son los suficientes, especialmente en los servicios de ginecología y pediatría, lo que a su vez ocasiona que se genere demora en la atención de usuarios en las distintas áreas hospitalarias y sobre todo el abastecimiento de medicinas e insumos médicos es otro de los problemas regulares en los hospitales, causando inconformidad en los usuarios.

El presente trabajo de investigación se viste de importancia debido a que relaciona las variables de gestión administrativa y la de calidad de servicios de salud, con el fin de analizar su efecto e interrelación en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho del Cantón Milagro.

En base a lo anteriormente descrito se plantea la formulación del problema a través de la pregunta:

¿Cómo influye la Gestión Administrativa en la calidad del servicio de salud pública que reciben los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro)?

De la misma manera, se ha logrado establecer como objetivo general el de analizar el efecto de la Gestión Administrativa en la calidad del servicio que reciben los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho en Milagro, a través de una investigación empírica, con el fin de brindar estrategias que optimicen la atención médica y la satisfacción del paciente.

En analogía con el objetivo general, se trazan como objetivos específicos los descritos a continuación:

1. Identificar los procesos administrativos que influyen en la atención brindada a los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro),
2. Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro),
3. Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro)

A partir de estos razonamientos, se ha logrado establecer las hipótesis, tanto la alternativa como la nula, siendo estas:

- Hipótesis Alternativa: Existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro),
- Hipótesis Nula: No existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

La justificación de la presente investigación se basa en que es necesario estudiar el modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio al que reciben los usuarios en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho en Milagro, considerando este examen clave para identificar debilidades en diferentes áreas del hospital y convertirlas en fortalezas, siempre enfocándose en el talento humano para ofrecer el mejor servicio al paciente.

La satisfacción del paciente mide la eficacia del servicio y ayuda a cumplir con los estándares de calidad del Ministerio de Salud, la administración pública debe servir a los ciudadanos con principios de rapidez, responsabilidad, honestidad, transparencia, rendición de cuentas y eficiencia, cumpliendo siempre con la ley (Ministerio de Salud Pública, 2025).

A nivel teórico se justifica en que según (Molina López, 2012), el estudio de la identidad en las organizaciones es esencial hoy en día a nivel internacional. La intensa competencia obliga a las organizaciones a investigar y a crear estrategias de comunicación en diferentes plazos. Esto asegura el posicionamiento de sus productos en la mente de las personas, ayudando a que los públicos se identifiquen con la marca o la organización.

La gestión organizacional se enfoca en alcanzar objetivos y se basa en la relación entre la empresa y el talento humano. Esto incluye administrar el personal mediante la planeación, organización, desarrollo y coordinación de actividades. Estas acciones deben tener en cuenta el desarrollo humano, las condiciones de trabajo y la productividad. Cada interacción entre estos elementos afecta el rendimiento de los colaboradores en calidad, cantidad y tiempo, buscando un resultado específico.

La justificación educativa se apoya en que la investigación planteada proporcionará información trascendental, ya que en el país no existen estudios actualizados asociados con buscar propuestas de gestión administrativa para mejorar la calidad de los servicios de salud en Hospitales públicos.

Por ser una obligación del Estado garantizar la salud de los ciudadanos, es importante que los directivos de la entidad y la sociedad realicen análisis que ofrezcan acciones para mantener a la población saludable, como parte de su derecho. También se debe promover la creación de nuevos estudios.

Según Andrade Rivas & Álvarez Merel (2025), en lo que respeta a la argumentación metodológica, la gestión administrativa en salud pública es fundamental para asegurar que todos tengan acceso justo, rápido y de calidad a los servicios de salud. Dado que el mundo está en constante cambio social, económico y epidemiológico, los sistemas de salud necesitan estructuras de gestión que sean cada vez más eficientes, dinámicas y adaptables.

Es así como todo proceso debe ser abordado y analizado mediante el análisis de su misión, visión, organización del talento humano, ambiente laboral, normativas, procesos, etc., considerando modelos de gestión que beneficien a la administración, basados en la eficacia y eficiencia, que permitan la prestación de los servicios de calidad a los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho.

De igual manera la justificación práctica se fundamenta en el artículo 32 de la Constitución Política del Ecuador, asegura el derecho a la salud mediante políticas y programas que facilitan el acceso a servicios de atención integral. La salud pública, como

parte de la organización social tiene el objetivo de reducir la desigualdad en el acceso a estos servicios (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Su aporte práctico permitirá ser un referente científico que será válido para la implementación de estrategias y medidas que aporten al proceso y a la gestión, de esta manera, el análisis de la gestión administrativa que incide directamente en crear esas condiciones óptimas para la calidad de estos servicios cobra importancia para determinar las limitantes que tienen estas instituciones para brindar un servicio de salud oportuno, con calidad y calidez.

A lo largo del desarrollo de este trabajo se presenta un análisis integral de la gestión administrativa del Hospital General Dr. León Becerra Camacho y su efecto en la calidad del servicio brindado a los pacientes durante el año 2024. Se examinan los procesos internos, el desempeño del personal, la eficiencia en la atención y la percepción de los usuarios, relacionando estos elementos con los principios de una gestión moderna y orientada a resultados. Asimismo, se exponen los métodos utilizados, los hallazgos obtenidos y las conclusiones que evidencian la importancia de fortalecer la administración institucional para mejorar la calidad del servicio.

Es así como el presente estudio busca analizar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio a los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro), porque de esta manera se podrá obtener la opinión sobre el funcionamiento de la organización y como se sienten en ella.

De esta manera constituye un instrumento de indagación que trabajará bajo el supuesto de que se generan beneficios cuando se implementan mejoras correctivas en los que aspectos que influyen en los servicios de salud y también servirá como medio para determinar cómo se está manejando la calidad de la gestión administrativa organizacional.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Bases Teóricas o Conceptuales

Para el análisis teórico de la Gestión Administrativa, es preciso abordar teorías de notabilidad histórica como las de Fayol (1987) y Taylor (1987), el primero con su propuesta de las funciones administrativas universales de planeación, organización, coordinación y control y el segundo con la administración científica acerca de la optimización del trabajo, así como fueron detallados en el trabajo realizado por Reyes-Escalante et al. (2025), aduciendo que las teorías mencionadas ofrecen una base estructural para comprender y manejar instituciones de forma más eficiente y racional.

La calidad de los servicios de salud en hospitales públicos depende de múltiples factores técnicos, clínicos y organizacionales. Entre estos, la gestión administrativa, la cual es entendida como el conjunto de funciones, procesos, políticas y prácticas que orientan el funcionamiento institucional.

Lo descrito se enlaza con uno de los objetivos más importantes a nivel organizacional, el de la calidad del servicio, donde sobresalen teorías como la de Ishikawa (1986) y Juran (1996), justificadas en los hallazgos de Lira Camargo et al. (2021) que resaltan la importancia del control de calidad y acorde a lo precisado por Tachong Alencastro et al. (2025), concretando que el diagrama de Ishikawa ayuda a ver las causas de problemas, permitiendo la mejorar los procesos y reducir errores para mejorar la calidad de sus productos y servicios, buscando satisfacer al cliente.

Gestión Administrativa

Un enfoque para comprender la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio es el de considerar que la calidad asistencial depende de tres dimensiones: la estructura, los procesos y los resultados, por lo que en los hospitales públicos, la gestión administrativa influye directamente en las dos primeras dimensiones, condicionando los resultados finales (Carrasco Gamboa, 2023, p. 2).

La gestión administrativa en los hospitales públicos contemporáneos ha evolucionado hacia un enfoque más integral, donde la eficiencia institucional y la satisfacción del usuario se consideran objetivos interdependientes. En este contexto, el concepto de gobernanza hospitalaria ha cobrado una relevancia creciente, pues alude al marco de principios, normas y procesos mediante los cuales se toman decisiones, se asignan responsabilidades y se rinden cuentas en las instituciones de salud.

La gestión administrativa es clave para el éxito de cualquier organización, puesto que incluye planificación, organización, dirección y control de recursos y actividades, la dimensión del liderazgo en la administración hospitalaria pública adquiere relevancia creciente cuando se analiza el liderazgo transformacional, inclusivo o de servicio que facilite que los equipos adopten comportamientos innovadores, participativos y compartan la responsabilidad de mejora continua.

Así como lo mencionan Molina-Narváez & Castillo-Galvis (2021), los directivos que privilegian la confianza, la autonomía del personal y la estimulación intelectual favorecen la innovación administrativa y tecnológica, lo cual repercute en mejores procesos y resultados de salud, lo que significa que la gestión administrativa no se reduce a la organización de recursos sino que también implica liderazgo que moviliza a la institución hacia la mejora de calidad.

La gestión administrativa en hospitales públicos, se define como el conjunto de funciones, estructuras, procesos y prácticas que permiten planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros, materiales e informativos en hospitales de propiedad o control públicos, como lo resume Tixi Chacha (2025), incluyendo que calidad del servicio, se refiere al grado en que la atención hospitalaria satisface las expectativas de los usuarios y cumple con estándares técnicos, de seguridad, eficiencia, equidad, accesibilidad y centrado en la persona.

El liderazgo público entendido como aquel que promueve rendición de cuentas, redes de colaboración interinstitucional y normativas públicas, tiene un efecto indirecto mediante la administración colaborativa sobre la entrega de servicios de salud (Giraldo Henao, 2022, p. 17). Este rumbo amplía el marco administrativo tradicional, ya que la gestión administrativa eficaz no sólo opera dentro del hospital sino también en la interfaz entre el hospital y su entorno público, regulatorio y social.

La gestión del entorno externo hospitalario se refiere a la capacidad de la administración de un hospital público para gestionar sus relaciones con actores externos como gobiernos locales, aseguradoras, entidades de financiación, proveedores y la comunidad, así como lo analizan Grijalva Berrospi & Contreras Rivera (2025), los hospitales públicos requieren fortalecer su gestión de entornos para garantizar continuidad, recursos y legitimidad social, por lo que abordando este concepto, se puede determinar que un hospital que no solo

gestiona internamente sus procesos, sino que también interactúa eficazmente con su entorno institucional y del sector salud, mejora su eficiencia y eficacia en el servicio.

Lo mencionado encaja con lo descrito por Benavides Chuyes (2023), quien aprecia que la autonomía operativa frente a supervisión centralizada de los hospitales públicos, se ha convertido en un enfoque relevante de abordar. Respecto de este concepto, en muchos sistemas de salud, los hospitales tienen una estructura de gobernanza que limita su capacidad de tomar decisiones rápidas sobre gestión administrativa, recursos humanos y procesos. Sin embargo, a criterio de García García & Sánchez Dávila (2021), cuando se amplía la autonomía operativa la calidad del servicio suele mejorar, ya que una autonomía mal regulada puede generar desigualdades, pero bien diseñada puede aportar flexibilidad y mayor orientación a resultados.

También resulta importante el concepto de control de gestión estratégica adaptado al sector público hospitalario, conforme lo establece Heredia-Quito & Narváez-Zurita (2021), este enfoque va más allá del simple seguimiento de indicadores, e incorpora el diseño, la implementación y la retroalimentación de sistemas de desempeño que vinculan metas estratégicas, gestión administrativa y resultados asistenciales. En hospitales públicos, según Peralta Madrid (2024), esta gestión estratégica incluye la definición de indicadores relevantes, el establecimiento de mecanismos de seguimiento, la evaluación periódica y la adaptación de políticas administrativas para cerrarlos.

Rodríguez Ramos (2022), señala que la capacidad de innovación organizacional en instituciones hospitalarias públicas representa un componente importante a considerar, porque se refiere a la habilidad de la administración del hospital para adoptar nuevas prácticas administrativas, reorganizar procesos, incorporar tecnologías o modelos operativos distintos, aun dentro de la restricción presupuestaria y regulatoria típica del sector público. En esta línea coincide con lo enunciado por Muñoz Quispe (2024), la innovación organizacional en hospitales públicos puede manifestarse en redes de colaboración, nuevas formas de atención, modelos de gestión participativos o uso innovador de datos, fortaleciendo la calidad del servicio por medio de la evolución y la mejora sostenida.

Varios estudios en hospitales, realizados entre 2022 y 2025, han analizado cómo las prácticas administrativas influyen en la satisfacción del usuario, donde se han estudiado factores como los tiempos de espera, limpieza y actitud del personal, que son considerados clave para mejorar la experiencia y aumentar la disposición a regresar por parte de los

usuarios, a los servicios que oferta la unidad hospitalaria, puesto que, estas mejoras en la gestión administrativa han demostrado un impacto positivo en la satisfacción del paciente.

Esta gestión juega un papel central en determinación de la accesibilidad, continuidad, seguridad y experiencia de los usuarios. En esta línea se abordarán estudios recientes y la orientación de organismos internacionales, donde se destaca que la mejora sostenida de la calidad requiere no solo inversión clínica, sino administración eficiente, gobernanza clara, y procesos orientados a resultados centrados en la persona.

Una gobernanza sólida no se limita a la administración interna, sino que también involucra la participación de actores externos, la transparencia y la ética pública, elementos esenciales para la legitimidad institucional. Según Salazar Cuevas (2024), la gobernanza hospitalaria es la base para garantizar que los recursos sean utilizados de manera efectiva y que los procesos administrativos se orienten hacia la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los pacientes, fortaleciendo la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

Huamán Fernández (2021), declara que en su estudio sobre la estructura de gobernanza hospitalaria muestra que las funciones administrativas, los mecanismos de responsabilidad y la estructura organizativa constituyen dimensiones fundamentales para mejorar la calidad de los servicios en hospitales públicos. Esto se fundamenta en estudios previos como los de Castro-Montenegro et al. (2021), que mencionan, que un hospital con buena definición de responsabilidades, supervisión clara, y autonomía operativa puede reaccionar más rápidamente ante problemas de calidad.

Es significativo lo que considera Ramírez García (2020), que declara que el liderazgo entre quienes administran y los equipos clínicos son factores críticos, ya que una gestión confiable en entornos hospitalarios influye en la seguridad del paciente y en la calidad del servicio. Tal y como lo enuncia Escobar López et al. (2024), la gestión administrativa no solo es funcional sino relacional, es decir, en cómo se manejan las interacciones, cultura, motivación.

A partir de estas teorías se logra comprender que la gestión administrativa incluye programación, orientación, clasificación, vigilancia financiera, gestión de recursos humanos, compras y aprovisionamiento, gestión de la información, y gobernanza (Cuba Diaz & Cárdenas Condori, 2024). En el contexto de hospitales públicos, estas funciones se desarrollan en escenarios de restricción presupuestaria, múltiples y fuerte presión por la rendición de cuentas públicas. La calidad del servicio está mediada por cómo se realizan estas

tareas administrativas y por la capacidad de la dirección para transformar recursos en servicios de valor para los usuarios.

La buena gestión de procesos permiten la mejora continua, en conjunto con la implementación de modelos de gestión de calidad, como lo estipula Pinedo Lagos (2022), esta gestión mejora eficiencia, reduce errores y tiempos de espera, y favorece la cultura de seguridad, de la mano de la adaptación de herramientas significativas en entornos públicos ha mostrado mejoras operativas, pero su éxito depende de liderazgo y recursos.

Los hallazgos y resultados determinados por Acosta Ponte (2021), demuestran alta relación de confiabilidad convenida entre la satisfacción laboral y la gestión administrativa, como lo detallan Bermello Villegas & Luján Johnson (2022), se hace importante establecer dentro de los objetivos y metas, la idea principal de dar un servicio de calidad a los usuarios, que generen apreciaciones positivas en la comunidad, pero, esto solamente se logra gestionando modelos que den garantía al buen servicio.

La cohesión organizacional y la mejora de la percepción acerca de los servicios recibidos por parte del personal administrativo hospitalario, según los estudios realizados por Andrade Padilla & Picón Minga (2025) determinan que están ligados directamente a la necesidad imperante de integrar tanto las áreas administrativas como las técnicas. Esto se vincula de manera lógica con el análisis realizado por Castillo Borja (2025), quien estipula que no se logrará dedicar servicios sanitarios de calidad cuando no se disponga de una conveniente gestión administrativa.

Respecto del control y la organización, acorde con el análisis realizado por Meza Paz (2022), tuvieron resultados no satisfactorios desde el punto de vista de los usuarios, entre otros aspectos como la respuesta ante los imprevistos, considerando la relevancia de interacción entre la gestión administrativa y la atención al cliente de alto nivel.

La gestión administrativa debe considerar la evaluación constante de sus estrategias organizacionales, en correspondencia con Ramos Pilco (2024), quien determina que existe deficiencia en agendamiento de citas, disponibilidad de medicamentos y recursos, afectando el agrado de los pacientes en aspectos, lo que guarda relación con lo descrito por Guevara (2022), acerca de que la gestión administrativa establece una relación directa entre los usuarios que reciben la atención hospitalaria y los funcionarios que la brindan, ya que intervienen todos aquellos paradigmas administrativos esenciales para la aplicación de estrategias organizacionales.

La dimensión de dirección y calidad del servicio tienen un alto grado de incidencia demostrado en la indagación académica realizada por Espíritu Soto (2022), quien comprobó sus hipótesis acerca de la relación entre la organización y la planificación, ya que al estar directamente intrínsecas a la gestión administrativa, generan resultados acerca de la eficiencia de la calidad del servicio que producen los funcionarios.

Lo mencionado brinda realce a lo concluyente de los resultados del estudio presentado por Vera Chonana & Ayala García (2023), que concluye que a través del compromiso profesional se da pauta al mejoramiento del clima laboral lo que genera eficiencia en las actividades esenciales de los funcionarios lo que producirá un incremento tangible en la eficiencia, la experiencia y la atención al cliente.

Es necesaria una gestión administrativa que aplique más atención a las actividades que realizan tanto los funcionarios administrativos como el personal médico, como lo explican Ballart et al. (2025), al indicar que se a fin de compensar aquellos resultados negativos en la eficiencia se podrían efectuar cambios en la carga administrativa a fin de que el personal se vea beneficiado en sus funciones, enfocándose más en su actividad médica. Tal y como lo mencionan Zavala Hoppe et al. (2024), quienes revelaron en su estudio, que la calidad del servicio tiene relevancia en sus actividades diarias, por lo que se hace necesaria la instauración de tácticas que coadyuven a suplir la ausencia de personal y el cumplimiento de las metas de la institución.

Desde la perspectiva de la gestión hospitalaria para lograr una buena gestión, se busca mejorar la calidad del gasto en la administración, enlazado a una gestión adecuada debe seguir las pautas de la organización (Poma Ccapira, 2023). Justamente aquí radica que la institución necesita comprender bien sus estructuras jerárquicas y alinear a los trabajadores con los valores y principios de la organización conforme se desprende de los descubrimientos realizados por Urquiaga-Alva (2024), que afirma que la coordinación y el trabajo en equipo son clave, junto con el uso de sistemas informáticos y buenas estrategias de liderazgo, donde se destaca la importancia de la calidad de atención y las herramientas de gestión en salud para mejorar estos aspectos en los centros de salud.

Desde la teoría de sistemas organizacionales, a criterio de Zoloaga (2022), un hospital público es un sistema con entradas como el personal, equipo y fondos, también están presentes los procesos de atención, logística, administración y termina con las salidas que no son más que los resultados, entre estos, la atención al paciente, satisfacción y calidad técnica.

Lo expuesto se concatena con lo expuesto por Juárez (2021), que concluye acerca de que la gestión administrativa opera principalmente sobre las entradas y procesos, por lo que tiene influencia directa sobre los resultados, ayudando a identificar cómo la administración impacta en la calidad.

Los principales indicadores de salud incluyen tiempos de espera, errores médicos, cumplimiento de estándares, costos, productividad y satisfacción, Morejón Valdés (2021), propone un marco conceptual que une eficiencia organizacional y administración hospitalaria, junto con dimensiones e indicadores que muestran su impacto. Puican Olivera (2021), concluye que los indicadores de gestión hospitalaria ayudan a la eficiencia organizacional y la administración en instituciones de salud, resaltando que el control interno es un mecanismo que ayuda a corregir los resultados de las actividades de una entidad basado en la ejecución de varios procesos diseñados para mejorar el desempeño, haciéndolo fundamental para lograr grandes resultados en las organizaciones.

Alvarado Zarate (2024), expresa que la gestión administrativa hospitalaria necesita mejoras que afectan el desempeño laboral, por ende, la falta de claridad en estos procesos puede causar insatisfacción, ineficiencia y perjudicar la calidad del servicio, lo que concuerda con lo mencionado por Cadena Madrid & Arguello Nuñez (2025), quien sostiene que la toma de decisiones y el personal de confianza tienen aspectos positivos, como el control de tiempo de atención al paciente y la aplicación de estándares de atención.

En el ámbito de la eficiencia organizacional, a consideración de Araújo Verde (2023), dos conceptos resultan esenciales: la eficiencia técnica y la eficiencia asignativa, donde la primera se refiere a la capacidad de un hospital para maximizar la producción de servicios como las consultas, cirugías y tratamientos, utilizando los recursos disponibles de manera óptima, mientras que la segunda implica asignar dichos recursos a las áreas donde generan el mayor valor social o sanitario. Ambos tipos de eficiencia dependen de una gestión administrativa sólida, con sistemas de información y control que permitan la evaluación constante de resultados. Tal como sostiene Fernández (2024), la eficiencia en los hospitales públicos requiere de procesos administrativos basados en datos y en la evaluación del desempeño, donde la planificación y la priorización sean instrumentos para mejorar la calidad del servicio.

Un componente cada vez más valorado dentro de la gestión administrativa es el control de gestión apoyado en sistemas de información avanzados, como lo manifiesta Jara

Zárate (2024), a través de la implementación de plataformas digitales, tableros de control y sistemas integrados de información hospitalaria se facilita la recopilación de datos en tiempo real sobre productividad, costos y desempeño de los servicios, facilitando la toma de decisiones informadas. De acuerdo con Peña-Torres & Kaufmann (2023), la transparencia y la calidad de la información son factores decisivos para que la gestión administrativa contribuya efectivamente a la calidad asistencial, ya que permiten identificar fallas, optimizar recursos y establecer estrategias de mejora continua.

Otro concepto de importancia es el de la organización del conocimiento y la cultura de aprendizaje dentro del hospital, de ahí nace la idea de que, una gestión administrativa que facilita el flujo de conocimiento, la colaboración entre profesionales, la superación de silos organizacionales y el aprendizaje continuo fortalece la capacidad institucional de mejorar la calidad. Para Hidalgo Moreira (2022), la dimensión humana de la administración, cómo se gestiona el conocimiento y la cultura, es tan relevante como los aspectos técnicos de recursos y procesos.

La especialización gerencial en roles clave dentro de los hospitales públicos es otro aspecto teórico que merece atención. En un análisis realizado por Segovia Jácome (2024), acerca de cómo convertirse en un buen administrador de hospital público, se identificaron rutas críticas de implementación de competencias gerenciales, lo que evidencia que la gestión administrativa requiere perfiles especializados que articulen finanzas, procesos y calidad asistencial. Desde la teoría, esto implica que la gestión administrativa en hospitales públicos no puede depender únicamente de gestores genéricos, sino que además necesita perfiles con competencias directivas, técnicas y estratégicas para impactar la calidad del servicio.

A criterio de Ayoví Valdez (2020), la capacidad de adaptación organizacional y la resiliencia institucional emergen como competencias críticas, motivo por el que, los hospitales públicos deben ser capaces de responder a demandas cambiantes, reasignar recursos con agilidad y mantener la continuidad de los servicios esenciales. La gestión administrativa, en este sentido, debe fomentar estructuras flexibles, liderazgo adaptativo y una cultura organizacional que valore la innovación. Vallejo Beltrán (2022), resalta que la resiliencia administrativa en hospitales públicos no solo protege la calidad del servicio durante las crisis, sino que también fortalece la capacidad institucional para aprender y mejorar.

Lo mencionado colige con lo descrito por Rosales Morales (2021), quien establece que una cultura que promueva la comunicación abierta, el aprendizaje continuo y la participación del personal en los procesos de mejora impacta directamente en la calidad del servicio. Rivera y Muñoz (2022) sostienen que los hospitales públicos con culturas organizacionales más participativas y centradas en el paciente presentan mejores resultados en satisfacción y seguridad clínica. La cultura organizacional orientada a la calidad también constituye un componente intangible pero determinante del desempeño hospitalario, porque la gestión administrativa, al establecer normas, valores y políticas internas, moldea las actitudes y comportamientos del personal hacia la excelencia (Arrieta Lopez & Avila Tupa, 2024).

En la misma línea, el concepto de valor público, introduce una perspectiva estratégica en la gestión de los hospitales públicos, pues plantea que el objetivo último de toda institución estatal no debe ser únicamente la eficiencia operativa, sino la creación de valor para la sociedad en su conjunto (Alvarado & Cevallos, 2023). En los servicios de salud, generar valor público implica proporcionar atención equitativa, accesible y humanizada, además de optimizar los recursos. De acuerdo con Ramos Moscoso (2021), los hospitales públicos que logran vincular sus decisiones administrativas con la creación de valor público fortalecen su legitimidad social y logran un impacto sostenible en el bienestar colectivo.

Para Torres Ortega (2022), en un detalle importante que se implementen por sobre todo programas de formación continua en conjunto con acciones estratégicas que faciliten la optimización de los tiempos de atención y un diagnóstico eficaz, puesto que el usuario busca profesionales capacitados y probos de la mano de establecimientos que cuenten con todos aquellos recursos necesarios para brindar satisfacción a la demanda de pacientes.

Acerca de la gestión del personal clínico administrativo, en algunos hospitales públicos se ha adoptado la figura que combina responsabilidades clínicas y de gestión. Una investigación desarrollada por Farías (2021), encontró que muchas de estas personas siguen dedicando mayor parte de su tiempo a la atención clínica frente a lo que consideran deseable en tareas de gestión. Desde el punto de vista teórico, esto plantea que la gestión administrativa eficaz en hospitales públicos debe contemplar el equilibrio entre funciones clínicas e institucionales, así como definir claramente los roles, responsabilidades y formación de quienes tienen tareas administrativas.

Desde el punto de vista generado por Palacios-Vintimilla & Erazo-Álvarez (2021), la gestión administrativa debe fomentar espacios de innovación, iniciativa del personal e

incentivos para el cambio, incluso dentro del ámbito público. Para Gavino Fernandez (2023), se vuelve relevante incorporar el concepto de cultura de innovación interna en hospitales públicos, destacando cómo los gestores de unidades hospitalarias pueden asumir roles innovadores dentro de una cultura tradicional, impulsando mejoras administrativas y de servicio.

Revisiones sistemáticas y estudios de implementación recientes indican que la implementación de estrategias administrativas puede reducir tiempos de espera, optimizar recursos y, en algunos casos, mejorar indicadores clínicos y satisfacción. Sin embargo, la heterogeneidad metodológica y las diferencias contextuales en términos de recursos y liderazgo, condicionan los resultados. Como lo expresan Font Difour et al. (2021), la evidencia sugiere que la intervención administrativa por sí sola no es suficiente; requiere adaptación local y capacitación sostenida.

Estudios de caso muestran que intervenciones administrativas enfocadas en flujo ambulatorio reducen tiempos y mejoran satisfacción, conforme lo manifiesta Reátegui Calderón (2022), la reingeniería de procesos y gestión de agendas disminuye la percepción de ineficiencia, no obstante, en algunos casos, la falta de financiamiento predecible limita planificación a mediano plazo y mantenimiento de calidad. La evidencia contemporánea muestra que incluso cuando existen buenas prácticas administrativas, la ausencia de recursos impide su sostenibilidad.

Según refiere Luna Minchola (2022), uno de los conceptos emergentes en el análisis de la gestión administrativa en hospitales públicos es la integración de la estrategia financiera operativa. En entornos donde los hospitales públicos deben responder tanto a objetivos clínicos como a restricciones presupuestarias, la administración que logra integrar las decisiones operativas como el flujo de pacientes y los procesos clínicos, con la gestión financiera, tiende a generar mejores resultados en calidad del servicio.

En un estudio realizado por Flores Leiva (2022), indica que es necesario que el personal financiero entienda la operación clínica y que los clínicos comprendan los costos y la sostenibilidad. Esto implica que la gestión administrativa no puede segmentar la operación clínica y la finanza en compartimentos estancos, sino que debe articularlas para optimizar la asignación de recursos, evitar desperdicios y orientar la institución hacia la mejora del servicio.

Calidad del Servicio

La Organización Mundial de la Salud (2024), define la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados y son consistentes con el conocimiento profesional y la evidencia disponible; la calidad integra dimensiones como eficacia, seguridad, carácter centrado en la persona, oportunidad, equidad, continuidad y eficiencia, razón determinante para que estas dimensiones sean consideradas como marcos de referencia útiles para evaluar el impacto administrativo en hospitales públicos.

Para definir, medir y utilizar indicadores es esencial para evaluar y mejorar la calidad del servicio en hospitales públicos, como lo expresan Chancafe Terrones et al. (2021), que si la administración de un hospital informa indicadores puede identificar dificultades y direccionar recursos para mejorar, como lo enuncia Benarroum Marín (2023), explicando que al darle solución a problemas se mejora la transparencia y permite la rendición de cuentas.

La calidad del servicio en hospitales públicos es crucial para los sistemas de salud, ya que influye en la experiencia del usuario y en la eficiencia del sistema, es donde nace la idea principal de que una buena gestión administrativa es vital para aprovechar recursos y mejorar resultados, mientras que una administración débil causa ineficiencias y afecta la seguridad del paciente.

Guerrero et al. (2024), exterioriza que la asignación adecuada y oportuna de recursos se ha convertido en un requisito para prestar servicios seguros y continuos. Los continuos retrasos, subfinanciamiento o mala gestión financiera afectan disponibilidad de insumos, tiempos de espera y capacidad resolutive, guardando relación con lo referido por Sánchez Suárez (2023), que explica que a través de las políticas de contratación, formación y evaluación impactan la competencia y motivación del personal, influyendo en la calidad y satisfacción del paciente.

De acuerdo con estos conceptos, resulta de mucha importancia la eficiencia en compras, control de inventarios y manejo de presupuesto, ya que así se reduce faltantes de insumos y evita interrupciones en la atención. Los retrasos o desviaciones financieras en hospitales públicos pueden traducirse en inestabilidad operativa y deterioro de la calidad percibida.

Los modelos de gestión de calidad y acreditación en hospitales estandarizan procesos y mejoran resultados, Pineda Gonzalez & López Bravo (2025) revela que su implementación en hospitales públicos ha sido positiva, pero varía según apoyo administrativo y cultura organizacional. Es por aquello, que el planeamiento orientado a resultados, definiendo metas, indicadores y un monitoreo permanente, permiten a los hospitales, dirigir esfuerzos hacia la mejora de la experiencia del paciente y resultados clínicos.

Existe una correlación moderada entre el nivel del servicio y la gestión administrativa, en base a lo expresado por Pulido-Vera & Acosta-Chávez (2024), que en su artículo científico determina que al estar ligadas positivamente estas variables, se hace necesario establecer innovaciones permanentes que den como resultado el incremento, fortalecimiento y refinamiento de los procesos de atención para asegurar una buena experiencia del usuario, lo que coincide con estudios previos como los de Flores Guaylupo (2022) y Rea Rivera (2021).

Loaiza Guzhñay (2022), concluye en su tesis de maestría que, es de importancia mayoritaria analizar insuficiencias en los servicios de atención a los pacientes para elevar la calidad de la gestión hospitalaria, lo que da solidez a resultados como los de Barzola Zambrano et al. (2022) quienes establecen que la eficiencia de la atención que se brinda en las organizaciones, está ligada al desempeño laboral y la gestión administrativa que permite obtener resultados importantes de profesionalismo.

Calsina Calsina et al. (2023), exterioriza en su artículo científico, que si se cuenta con una alta atención de calidad pues se obtendrán resultados altos de satisfacción, comprobando una correlación alta y significativa entre la ambos enfoques, contando con capacidad de reacción en la unidad hospitalaria con lo que aumentará la credibilidad en el paciente. Lo mencionado se fundamenta y concuerda con el análisis de resultados planteados por Sifuentes Rojas (2021), quien sustenta que existe una notable relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario, con talentos importantes donde resaltan la planificación, organización, dirección y control.

De la misma manera, se toma en consideración lo expuesto por Tapia Villalva et al. (2024), quienes indican que dentro del estudio de la gestión pública, los criterios más relevantes son la capacidad de respuesta, el desempeño financiero, el impacto en la salud pública y el cumplimiento de objetivos estratégicos, lo que demuestra la elevada relación existente con el modelo de gestión y la efectividad del servicio que se otorga al beneficiario final.

Espejo Espinoza (2023), demuestra en su investigación, que los procesos gerenciales coexisten con la calidad de atención a los pacientes, estableciendo en su estudio que la ocurrencia de eventos desfavorables es común en los procesos de gestión, los cuales demandan transformaciones orientadas a la mejora continua y a la adaptación a los lineamientos planteados.

Silva Castro (2021), quien determina que es necesario desarrollar habilidades en el personal administrativo respecto de su participación en las decisiones de los usuarios, desplegando habilidades técnicas que con empatía y sobre todo colmadas de entusiasmo, mejoren las relaciones con los pacientes y por resultado mejoren la calidad del servicio.

Respecto de la gestión pública, es importante señalar lo que indican González Nahuelquin et al. (2022), que cuando se comprende la importancia de la gestión se traduce en la mejora de los cuidados que se prestan a los usuarios, en correspondencia con lo analizado por Suárez Ayala (2022), que explica la preeminencia de establecer un proceso organizativo que reduzca los tiempos de espera y así descender notablemente el uso de recursos.

Lo descrito por Cachay Alor et al. (2022), indican que es necesario contar con una cultura organizacional que se enfoque en la seguridad del paciente, que a su vez el personal médico se concientice y esté apegado a brindar una atención enfocada a rendir agrado al paciente, esto se relaciona comparando las interpretaciones de Andrango Granda (2025), quien deduce que los modelos que permiten la participación de los ciudadanos son cruciales para aumentar la confianza de los pacientes y asegurar una distribución justa de recursos.

Los indicadores como la satisfacción del paciente y la eficiencia del personal médico son esenciales para medir la efectividad de la gestión hospitalaria, ya que en la revisión sobre la gobernanza hospitalaria en Ecuador se evidencian avances y desafíos en el sistema de salud, principalmente porque una gobernanza eficaz, con gestión transparente y responsable, mejora la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

La resistencia al cambio afecta directamente al entorno administrativo, así como la atención médica tiene deficiencias por la falta de recursos, como concluye Pazmiño Delgado (2024), es necesaria la implementación de programas de actualización profesional, promoción y reconocimiento al personal, en congruencia con Palacios-Vega (2021), el análisis del talento humano en atención al cliente indica que los empleados están insatisfechos con sus funciones debido a un mal ambiente laboral y un lugar de trabajo inadecuado, lo que impacta negativamente la calidad del servicio a los usuarios.

Russo González (2021), explica que la gestión administrativa en hospitales públicos está en el corazón de la mejora de la calidad del servicio, coincidiendo con lo que indica Pavón Mesa (2022), que a través de la gestión del personal, optimización de procesos y sistemas de información, la administración puede transformar la capacidad resolutoria y en consecuencia la satisfacción de los pacientes.

Existen evidencias de la presencia de relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicios, como lo expuesto por Rurush Tolentino & Castillo Maza (2025), aduciendo que también hay una relación entre la simplificación administrativa y la estructura organizacional, con acciones para disminuir la burocracia y reorganizar procesos internos han mejorado la eficiencia operativa del hospital.

Los hospitales públicos necesitan mejorar la administración en los aspectos de procesos organizacionales, tal y como lo establece Cabanilla Guerra (2021), los pacientes sufren efectos negativos relacionados con la asignación de turnos y camas, por lo tanto, en analogía con lo descrito por Díaz Álvarez (2021), que todos los modelos de gestión hospitalaria buscan garantizar la calidad en la atención, sin embargo, son los clientes los que valoran y califican la calidad recibida.

En concordancia con Vera Teves et al. (2022), la gestión de crisis y resiliencia institucional emerge como una dimensión teórica esencial para entender cómo la administración hospitalaria pública puede mantener la calidad del servicio en contextos adversos. Chupurgo Matos (2023), exploró cómo los gerentes de unidades hospitalarias durante la pandemia adoptaron estrategias de gestión centralizada, adaptativa y de aprendizaje continuo para sostener la atención bajo presión, revelando que la gestión administrativa no sólo debe funcionar en condiciones normales, sino también estar preparada para responder a crisis, lo que impacta en la continuidad, seguridad y calidad del servicio al usuario.

Para Anchelia-Gonzales et al. (2021), el concepto de integración de servicios de salud plantea la necesidad de coordinar los distintos niveles y unidades de atención dentro del hospital y entre instituciones del sistema público. Este enfoque promueve una atención más fluida y coherente para el usuario, evitando la fragmentación de los servicios (Moreno Gavilanes & Cazorla Basantes, 2023).

Para Pando Malpartida (2022), la gestión administrativa tiene un papel crucial en promover modelos organizativos que fomenten esta integración, mediante políticas de coordinación interdepartamental, interoperabilidad de sistemas y trabajo en red.

La experiencia del paciente es otro concepto clave que complementa el estudio de la gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio. Este enfoque va más allá de la medición de la satisfacción, ya que abarca todos los aspectos de la interacción del usuario con el sistema de salud: desde el tiempo de espera y la atención recibida hasta la empatía del personal y la claridad en la comunicación (Meza Jiménez & Flores Laguna, 2024).

La administración hospitalaria, al diseñar procesos, protocolos y flujos de atención, según Charca Quispe (2024), tiene un papel determinante en modelar esta experiencia, ya que una gestión administrativa orientada a la experiencia del paciente contribuye no solo a mejorar los indicadores de satisfacción, sino también a elevar los resultados clínicos y reducir las quejas y conflictos dentro de las instituciones.

Un importante criterio a considerar es el de Gómez Mendoza et al. (2022), quienes indican que a manera de efecto derivado de la actitud de los funcionarios según las actividades dentro de cada área explícita, es la percepción que tienen los usuarios lo que manifiesta una imagen institucional acerca de los servicios de un centro de salud.

Barrera Cordova (2021), expresa que la sostenibilidad de la calidad asistencial en hospitales públicos, no solo mide la calidad en un instante, sino la capacidad de un hospital público para mantener estándares de calidad en el tiempo, incluso frente a cambios estructurales, crisis o fluctuaciones de recursos.

En la investigación realizada por Inca-Parra & Rodriguez Lucas (2022), evaluó las dimensiones de calidad y su capacidad para sostenerlas en línea con la visión de la comunidad, con lo que determinó que la gestión debe diseñar sistemas no solo para alcanzar la calidad, sino para mantenerla, integrando políticas de largo plazo, gestión de vulnerabilidades, y anticipación de escenarios de estrés.

Es aquí donde nace el concepto de medición del desempeño organizacional a través de marcos sistémicos, puesto que también aporta valor teórico. Por ejemplo, el estudio desarrollado por Rojas Esteban & Villanueva Tarazona (2023), indica que la administración hospitalaria pública debe contar con sistemas de evaluación, no solo de indicadores clínicos, sino también organizacionales, que permitan retroalimentar la gestión y mejorar la calidad del servicio.

Bravo-Cedeño & Vegas-Meléndez (2023), explican que el concepto de modelo organizacional de excelencia hospitalaria aparece para describir cómo la combinación de sistema organizativo, cultura institucional, operaciones eficientes, gestión del desempeño y

desarrollo de empleados conduce a la excelencia. Esto enmarca la gestión administrativa como una arquitectura compleja que no solo gestiona procesos, sino que diseña sistemas globales que integran cultura, operación y personal para lograr calidad del servicio.

Así como lo enuncia Zea Iñiguez (2022), la introducción de modelos de mejora enfrenta barreras culturales y sindicales; sin liderazgo y participación del personal, las iniciativas colapsan o generan resultados modestos. En analogía con lo que explican Deudor Chamorro & Gonzales Saldaña (2023), quienes señalan la necesidad de involucrar actores clínicos y administrativos desde el diseño, ya que los hospitales públicos operan en sistemas fragmentados; multiplicidad de normativas, dependencia de decisiones políticas y cambios de autoridades dificultan continuidad y seguimiento de políticas administrativas.

Aunque existen indicadores estandarizados, muchos hospitales carecen de sistemas robustos de datos o capacidades analíticas para transformar información en decisiones operativas (Chiang-Vega et al., 2021). Lo detallado, se armoniza con los análisis expuestos por Kakiyama Vergara (2022), quien expresa que la inversión en sistemas de información es una prioridad identificada por organismos multilaterales, porque la falta de procesos eficientes, herramientas tecnológicas, insumos, espacios y relaciones humanas afecta al personal y al servicio a los usuarios.

Castro (2024), enuncia que la incorporación de tecnologías administrativas y sistemas de información es cada vez más relevante para la gestión hospitalaria pública, pues tienen impacto en la calidad del servicio y requieren una gestión administrativa que los adopte adecuadamente, de modo que la gestión administrativa actúa como catalizador: no solo gestiona lo que hay, sino optimiza lo que se tiene. Esto es clave en hospitales públicos con recursos limitados.

Flores Toala (2024), muestra que la gestión administrativa en hospitales públicos es crucial para mejorar la calidad del servicio, a través de procesos bien diseñados y supervisados aumentan la accesibilidad, eficiencia, seguridad y satisfacción del usuario. Así como lo enuncia Manchay-Calvay (2021), que establece que se necesita atención al contexto institucional, liderazgo, cultura, tecnología y datos para lograr una calidad real en los servicios de salud.

De acuerdo con Trocoso-Tambo et al. (2024), un elemento relevante es la equidad en el acceso y la atención centrada en el usuario, principios esenciales del sistema de salud público, donde la gestión administrativa debe garantizar que los servicios sean accesibles para

todos los ciudadanos, sin distinción socioeconómica, geográfica o cultural. Para ello, las decisiones administrativas deben basarse en la identificación de las necesidades de las comunidades, la asignación justa de recursos y la eliminación de barreras administrativas. La Organización Mundial de la Salud (2024), destaca que los hospitales públicos que adoptan un enfoque de atención centrada en el usuario logran una mejor percepción social, mayor confianza y una reducción en las desigualdades de acceso a la salud.

Entre los aspectos relevantes del entorno sanitario, la satisfacción del paciente depende en gran parte de cómo lo atienden, de si se siente alentado y entendido, así lo determina Parada (2025), en sus resultados de indagación, dando preeminencia a la empatía, la misma que se deriva de una buena organización desde el punto de vista administrativo.

El concepto de alineación estratégica entre misión institucional y prácticas administrativas merece destacarse en los hospitales públicos, la misión institucional suele referirse a brindar atención accesible, equitativa y de calidad para todos los ciudadanos. La gestión administrativa que orienta sus procesos, recursos, cultura y estructuras organizativas en función de esta misión logra mayores niveles de coherencia interna, lo que repercute positivamente en la calidad de la atención.

En la actualidad también se profundiza en el tema de innovación organizacional en hospitales públicos, entendida como la capacidad de la institución para desarrollar nuevos procesos administrativos, modelos de atención, tecnologías de gestión y sistemas de información.

Así como también se abordan temas especiales como el vínculo entre liderazgo y este tipo de innovación, considerando que los líderes transformacionales promueven la innovación administrativa que, a su vez, incide positivamente en la calidad del servicio.

En la gestión administrativa hospitalaria pública, la innovación no es opcional sino necesaria para adaptarse a demandas crecientes, escasez de recursos y expectativas de los usuarios, y por tanto debe integrarse como componente teórico clave.

La revisión del marco teórico permite comprender que la gestión administrativa constituye un eje determinante para garantizar servicios de salud eficientes, oportunos y humanizados, tanto sus procesos, recursos y estrategias que influyen directamente en la calidad percibida por los pacientes, especialmente en contextos hospitalarios que enfrentan alta demanda y limitaciones operativas.

En el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, este análisis sustenta la necesidad de fortalecer la organización interna, optimizar procedimientos y orientar la toma de decisiones hacia la mejora continua del servicio brindado en 2024.

En resumen, la gestión administrativa en los hospitales públicos no puede entenderse únicamente como una función técnica de control o supervisión, sino como un proceso estratégico que articula la gobernanza, la cultura organizacional, la equidad, la resiliencia y la generación de valor público.

Cada uno de estos elementos contribuye a una comprensión más integral de cómo las decisiones administrativas influyen en la calidad del servicio percibido por los usuarios, en la eficiencia institucional y en la legitimidad del sistema de salud. Este enfoque sistémico permite sustentar teóricamente las investigaciones orientadas a fortalecer la gestión hospitalaria, promoviendo instituciones más humanas, eficientes y socialmente responsables.

Finalmente, desde una perspectiva más estructural sobre liderazgo y gestión hospitalaria, los administradores deben adoptar un sistema de pensamiento que reconozca las interrelaciones entre calidad, seguridad, costo, acceso, y responsabilidad social, lo que requiere del hospital público una gestión administrativa que trascienda el ámbito del hospital mismo y considere su efecto en la comunidad y el sistema de salud.

En este sentido, la teoría administrativa hospitalaria pública se enriquece al integrar el enfoque de sistemas, gobernanza y responsabilidad colectiva como marcos para mejorar la calidad del servicio.

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque y diseño de la investigación

El presente estudio se sustenta en un enfoque cuantitativo, ya que tiene como propósito medir y analizar de forma numérica la percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, ubicado en el cantón Milagro.

De acuerdo con Vivanco Núñez (2022), el enfoque cuantitativo se caracteriza por formular problemas de investigación a través de preguntas objetivas, analizar los datos estadísticamente y seguir una lógica deductiva para contrastar hipótesis. En este sentido, el enfoque adoptado permite examinar las relaciones entre variables de manera empírica y verificable (Muñoz Sánchez et al., 2024).

El diseño metodológico corresponde a un estudio no experimental y de corte transversal, dado que los datos se recolectaron en un único momento temporal, sin manipulación de variables. Su alcance es descriptivo y correlacional, pues busca identificar y analizar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios.

Como explica Calle Mollo (2023), el diseño no experimental o ex post facto se aplica cuando el fenómeno se estudia tal como ocurre en la realidad, sin intervención del investigador. En la misma línea, Manterola et al. (2023), sostienen que los estudios transversales permiten describir asociaciones entre variables en un contexto específico y en un tiempo determinado.

Los datos fueron obtenidos de manera directa mediante el uso de información original o primaria. Para su tratamiento se aplicaron diversos métodos que facilitaron el procesamiento, tabulación y análisis de la información, así como la presentación de los resultados. Estos procedimientos permitieron comprobar las hipótesis planteadas y formular las conclusiones y recomendaciones que sustentaron la elaboración de la propuesta.

En cuanto a la hipótesis nula planteada es que no existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios, mientras que la hipótesis alternativa se fundamenta en la premisa de que la calidad del servicio en los establecimientos de salud depende en gran medida de la eficiencia de la gestión administrativa, particularmente en aspectos relacionados con la organización, coordinación, tiempos de atención, disponibilidad de información y trato al usuario. Diversos autores

señalan que una administración sólida incide de manera directa en la percepción y satisfacción de los pacientes. Estas consideraciones teóricas respaldan la idea de que mejoras o deficiencias en la gestión administrativa se reflejan de forma inmediata en la experiencia del usuario, lo que justificó la formulación de la hipótesis alternativa como punto de partida del estudio.

Población y muestra

La población estuvo conformada por los usuarios atendidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho durante el año 2024. Según los registros institucionales, el promedio mensual de pacientes asciende a 3.217, lo que equivale aproximadamente a 38.604 usuarios anuales.

Para la selección de participantes se aplicó un muestreo no probabilístico por cuotas y conveniencia, elegido por razones logísticas y de acceso. Este método permite incluir a los sujetos más representativos o disponibles dentro del entorno de estudio, facilitando la obtención de información oportuna (Mercado Piedra & Coronado Manqueros, 2021; La Mota Villamar, 2024).

Los criterios de inclusión establecidos fueron:

- Haber recibido atención médica o administrativa en el hospital durante 2024,
- Ser mayor de 18 años o representante legal de un paciente menor,
- Aceptar voluntariamente participar en la encuesta.

Para asegurar la representatividad de los distintos servicios, se establecieron cuotas proporcionales: Consulta Externa (40 % – 120 encuestas), Emergencia (30 % – 90 encuestas) y Farmacia e Imagenología (30 % – 90 encuestas), alcanzando un total de 300 encuestas válidas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La elección adecuada de la técnica y del instrumento de recolección de datos constituye un elemento esencial dentro del proceso investigativo, ya que determina la calidad, validez y confiabilidad de la información obtenida. Según Wu (2024), la correcta selección de los instrumentos garantiza que los datos recolectados representen fielmente la realidad del fenómeno analizado, evitando sesgos y errores de interpretación.

En concordancia con el enfoque cuantitativo adoptado, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta estructurada, aplicada de forma presencial y digital a los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho al finalizar su atención médica o

administrativa. Esta técnica resulta idónea para investigaciones descriptivas y correlacionales, pues permite recopilar información de un grupo amplio de personas en un período relativamente corto, asegurando la comparabilidad de las respuestas y la posibilidad de someter los resultados a análisis estadístico.

La encuesta estructurada se caracteriza por presentar una secuencia uniforme de preguntas cerradas, lo que garantiza la estandarización del proceso de recolección y reduce el riesgo de sesgo del encuestador. En este estudio, la encuesta fue diseñada para obtener datos precisos y objetivos sobre la percepción de los usuarios en torno a dos dimensiones principales: la gestión administrativa y la calidad del servicio hospitalario.

El instrumento empleado fue un cuestionario de 10 preguntas cerradas, formuladas en una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 corresponde a “totalmente en desacuerdo” y 5 a “totalmente de acuerdo”. Esta escala fue seleccionada por su facilidad de aplicación y su capacidad para cuantificar las percepciones y actitudes de los encuestados respecto a cada ítem evaluado. Tal como señalan Álvarez-Esteban & Vázquez-Burguete (2024), la escala Likert transforma percepciones cualitativas en datos numéricos, permitiendo el tratamiento estadístico de los resultados y la comparación entre diferentes grupos o variables.

El cuestionario fue elaborado de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación, distribuyendo los ítems en tres bloques temáticos:

- Bloque I. Procesos administrativos: mide la agilidad en los trámites, la organización del personal y la claridad de la información proporcionada al usuario.
- Bloque II. Calidad del servicio: evalúa la amabilidad del personal, el estado de las instalaciones, el tiempo de espera y la eficiencia en la atención.
- Bloque III. Relación entre gestión y calidad: analiza la influencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio, el cumplimiento de funciones y la satisfacción general del usuario.

Cada pregunta fue redactada con lenguaje claro y accesible para evitar ambigüedades y garantizar la comprensión por parte de los encuestados, considerando que el público objetivo está compuesto por usuarios de diversos niveles educativos. Además, el orden de las preguntas se estructuró estratégicamente para mantener la atención del participante y facilitar la fluidez del cuestionario.

Con el propósito de asegurar la validez y confiabilidad del instrumento, se aplicó el juicio de expertos, método recomendado por Mora Vergara et al. (2023), para evaluar la

pertinencia y claridad de los ítems. Los expertos consultados, que son profesionales con experiencia en administración pública y metodología de la investigación, revisaron cada pregunta considerando criterios de redacción, coherencia con los objetivos y relevancia para la variable estudiada.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, indicador ampliamente aceptado en investigaciones sociales por medir la consistencia interna de los ítems. Un valor superior a 0,70 fue considerado estadísticamente aceptable, lo que reflejaría que las preguntas del cuestionario miden de manera coherente las dimensiones de estudio.

Finalmente, se elaboró una versión definitiva del cuestionario, que fue utilizada como fuente principal de información durante el trabajo de campo. Esta versión garantizó uniformidad en la aplicación, precisión en los resultados y la posibilidad de analizar de forma objetiva la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios del hospital.

Procedimiento de recolección de datos

La recolección de datos constituye una fase fundamental dentro del proceso investigativo, ya que de su correcta ejecución depende la validez y confiabilidad de los resultados. En este estudio, la aplicación de la encuesta se realizó durante el mes de noviembre de 2025, una vez obtenida la autorización formal de la Dirección del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, garantizando que la investigación se desarrolle dentro del marco institucional y ético correspondiente.

Previo al levantamiento de la información, se llevó a cabo una capacitación breve al equipo encuestador, donde se explicaron los objetivos de la investigación, las normas éticas de trato al usuario y las instrucciones específicas para la aplicación del instrumento. Este proceso buscó estandarizar los criterios de registro y asegurar que la interacción con los encuestados se desarrollara con respeto, claridad y neutralidad.

Los participantes fueron informados del propósito académico del estudio mediante una breve explicación al inicio de la encuesta y mediante un mensaje introductorio en los formularios digitales, resaltando el carácter voluntario, anónimo y confidencial de su participación. En ningún caso se solicitó información personal sensible que pudiera identificar a los usuarios.

Para contrastar las hipótesis, se recopilaron datos primarios mediante la aplicación de una encuesta estructurada a los usuarios del hospital, la cual fue sometida previamente a validación por juicio de expertos. Posteriormente, se procesaron, tabularon y analizaron los datos utilizando técnicas estadísticas que permitieron determinar el grado de asociación entre las variables de estudio. Este proceso metodológico proporcionó evidencia objetiva y cuantificable para verificar si la relación planteada en la hipótesis alternativa se cumplía en el contexto institucional del Hospital León Becerra Camacho.

La aplicación de las encuestas se efectuó de forma mixta, combinando el método presencial y el digital en la herramienta Google Forms, con el fin de alcanzar la muestra proyectada y facilitar la participación de usuarios con diferentes niveles de acceso tecnológico. En la modalidad presencial, los encuestadores abordaron a los usuarios a la salida de los servicios de Consulta Externa, Emergencia, Farmacia e Imagenología, procurando que los participantes respondieran de manera autónoma y sin presiones externas. En el formato digital, el enlace del cuestionario fue difundido por medio de correo electrónico y redes institucionales, permitiendo la recolección simultánea de respuestas.

Las encuestas se realizaron en jornadas matutinas y vespertinas para cubrir distintos flujos de usuarios y evitar sesgos por horario. Cada día, al finalizar la jornada, se realizó una verificación exhaustiva de los formularios con el objetivo de garantizar la consistencia, completitud y legibilidad de las respuestas. Aquellos registros que presentaron omisiones o errores evidentes fueron descartados para mantener la calidad del conjunto de datos.

Al concluir la fase de levantamiento, se procedió a la consolidación de la base de datos general, integrando la información proveniente de los formularios físicos y digitales en un archivo único en formato Excel, el cual sirvió como insumo para el análisis estadístico posterior.

Procesamiento y análisis de la información

Una vez finalizada la recolección, los datos fueron codificados, depurados y organizados para su posterior procesamiento. La información obtenida se exportó al programa Microsoft Excel, herramienta que permitió realizar operaciones estadísticas descriptivas y estructurar la base de datos según las variables establecidas en los objetivos específicos.

En primera instancia, se efectuó una depuración de datos, verificando la ausencia de registros duplicados, valores atípicos o inconsistencias. Posteriormente, se asignaron códigos

numéricos a las categorías de respuesta de la escala Likert (1 = totalmente en desacuerdo, ..., 5 = totalmente de acuerdo), facilitando el manejo cuantitativo de las variables.

El análisis de la información se desarrolló en tres niveles:

- **Análisis descriptivo:** se calcularon frecuencias absolutas y relativas, medias y desviaciones estándar, con el propósito de conocer las tendencias generales y niveles de percepción de los usuarios respecto a cada ítem del cuestionario. Estos resultados se organizaron en tablas y gráficos de barras, lo que permitió observar de manera visual las diferencias en las valoraciones según cada dimensión analizada.
- **Análisis de confiabilidad:** se determinó la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, estadístico ampliamente utilizado en estudios sociales para medir la fiabilidad de las escalas. Se consideró adecuado un valor superior a 0,70, lo que indicaría que los ítems del cuestionario miden de manera coherente las dimensiones planteadas.
- Con base en los resultados obtenidos, se elaboró un resumen interpretativo de las principales tendencias y correlaciones, sustentado en los objetivos específicos de la investigación. Este análisis permitió comprender de manera más profunda el efecto de la gestión administrativa en la calidad del servicio hospitalario, aportando evidencia empírica relevante para futuras decisiones de mejora institucional.

Consideraciones éticas

Toda investigación que involucra a seres humanos debe desarrollarse dentro de un marco ético que garantice el respeto a la dignidad, los derechos y el bienestar de los participantes. Como señalan Solís Sánchez et al. (2023), los principios de autonomía, beneficencia y justicia constituyen los pilares fundamentales de la ética en investigación social y de salud, los cuales orientan la conducta del investigador y aseguran la legitimidad del proceso científico.

En el presente estudio se observaron rigurosamente dichos principios:

- **Principio de autonomía:** Se garantizó el consentimiento informado de todos los participantes antes de responder la encuesta, esto es, que cada usuario fue informado sobre los propósitos académicos del estudio, la voluntariedad de su participación y su derecho a retirarse en cualquier momento sin que ello afecte su

atención en el hospital. La participación fue totalmente libre y se aseguró que los encuestados comprendieran el contenido y finalidad de la investigación antes de autorizar su inclusión.

- Principio de beneficencia: Se buscó generar beneficios potenciales para la institución y la comunidad, evitando cualquier riesgo físico, psicológico o social para los participantes. La información obtenida contribuirá al diagnóstico y mejoramiento de la calidad del servicio hospitalario, en beneficio directo de los usuarios y del personal de salud, por lo que, en ningún momento se expuso a los participantes a procedimientos invasivos o situaciones incómodas.
- Principio de justicia: Se garantizó la igualdad de condiciones en la selección de los encuestados, sin ningún tipo de discriminación por edad, género, nivel socioeconómico o condición médica. Todos los usuarios que cumplieron los criterios de inclusión tuvieron la misma oportunidad de participar, asegurando representatividad y equidad en la recolección de datos.

Asimismo, se resguardó la confidencialidad y anonimato de los participantes. Los cuestionarios no incluyeron nombres ni información personal que permitiera identificar a los encuestados, donde los datos fueron almacenados en archivos digitales protegidos con contraseña, accesibles únicamente para el equipo investigador. Posteriormente, los resultados se procesaron y presentaron de manera agregada, sin divulgar información individual.

Antes del inicio del trabajo de campo, se solicitó la autorización formal de la Dirección del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, asegurando que el estudio cumpliera con las normas institucionales y los lineamientos éticos establecidos para la investigación con usuarios del sistema de salud.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de los Resultados

Para el análisis de la información sometida a los funcionarios, se cuenta con una muestra de 300 observaciones, aplicada de forma presencial y digital a los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho al finalizar su atención médica o administrativa, para lo que, se obtuvieron los siguientes resultados:

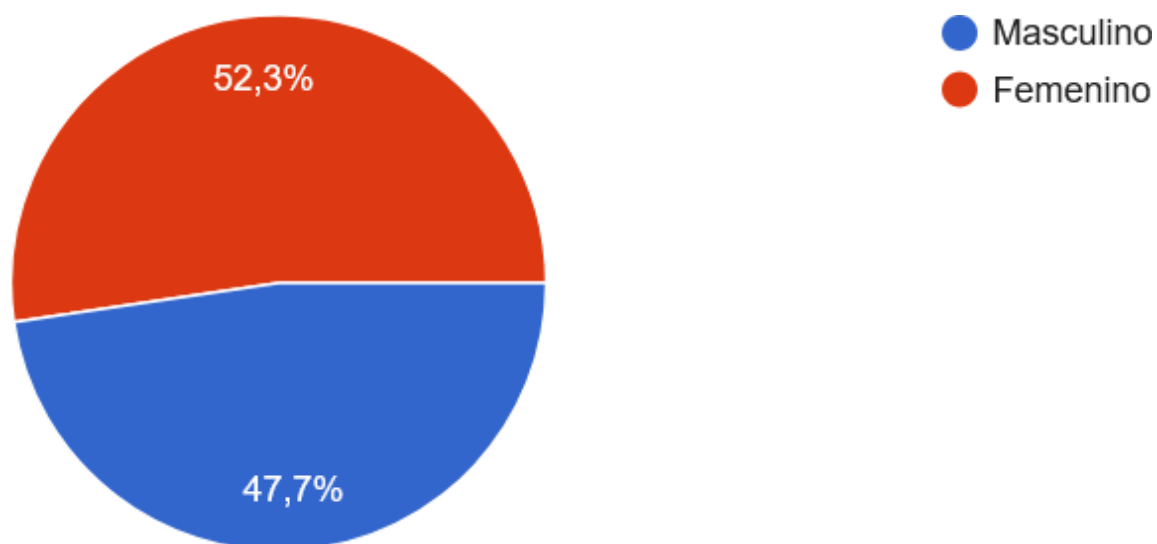
Género

Tabla 1. Género

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	143	47,67%
Mujer	157	52,33%
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 1. Género



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

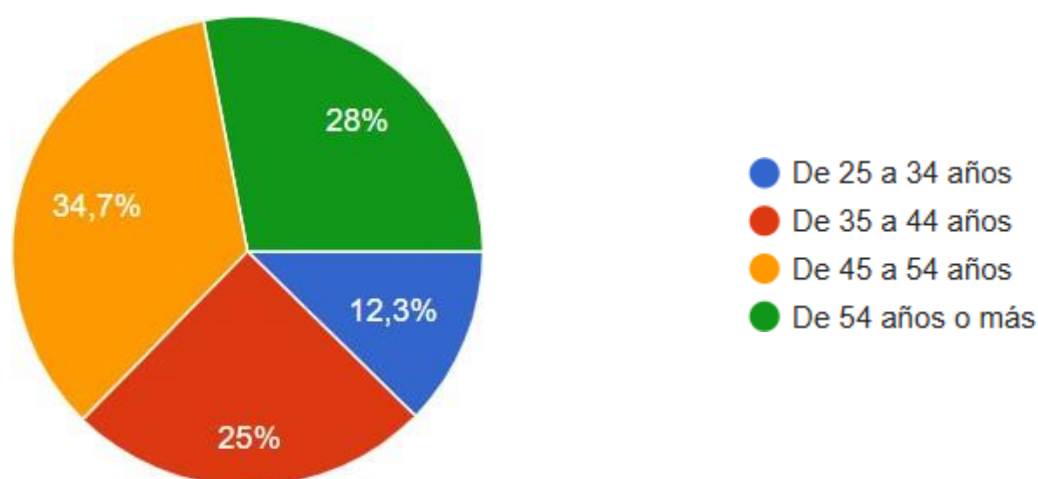
Edad

Tabla 2. Edad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
De 25 a 34 años	37	12,33 %
De 35 a 44 años	75	25,00 %
De 45 a 54 años	104	34,67 %
De 54 años o más	84	28,00 %
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 2. Edad



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

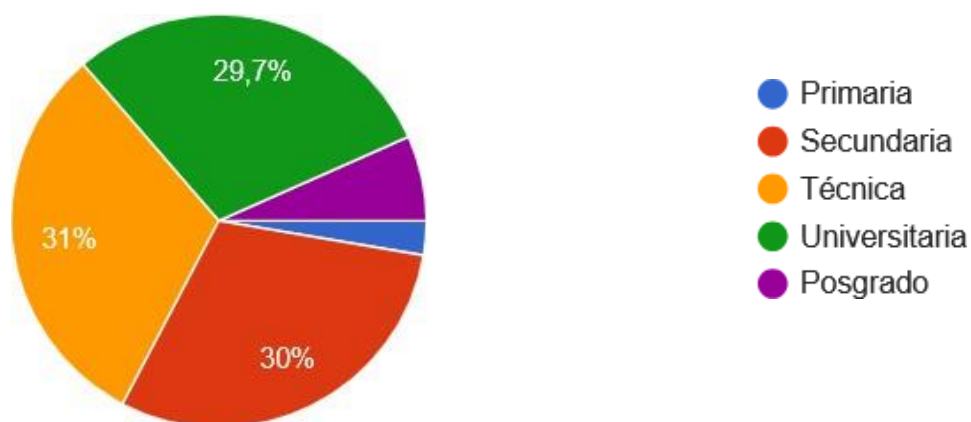
Formación Académica

Tabla 3. Formación Académica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	8	2,67 %
Secundaria	90	30,00 %
Técnica	93	31,00 %
Universitaria	89	29,66 %
Posgrado	20	6,67 %
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 3. Formación Académica



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Interpretación perfil de los participantes:

De los participantes, el 47,67 % son hombres y el 52,33 % son mujeres en rangos de edad correspondientes de 12,33% de 25 a 34 años, 25 % de los participantes está entre los 35 a 44 años, el 34,67% de 45 a 54 años y el 28% de 54 años de edad o más. En lo que respecta a la formación académica, el 2,67 % tiene formación primaria, el 30,00 % formación secundaria, 31,00 % formación técnica, 29,66 % formación universitaria y el 6,67% corresponde a posgrado.

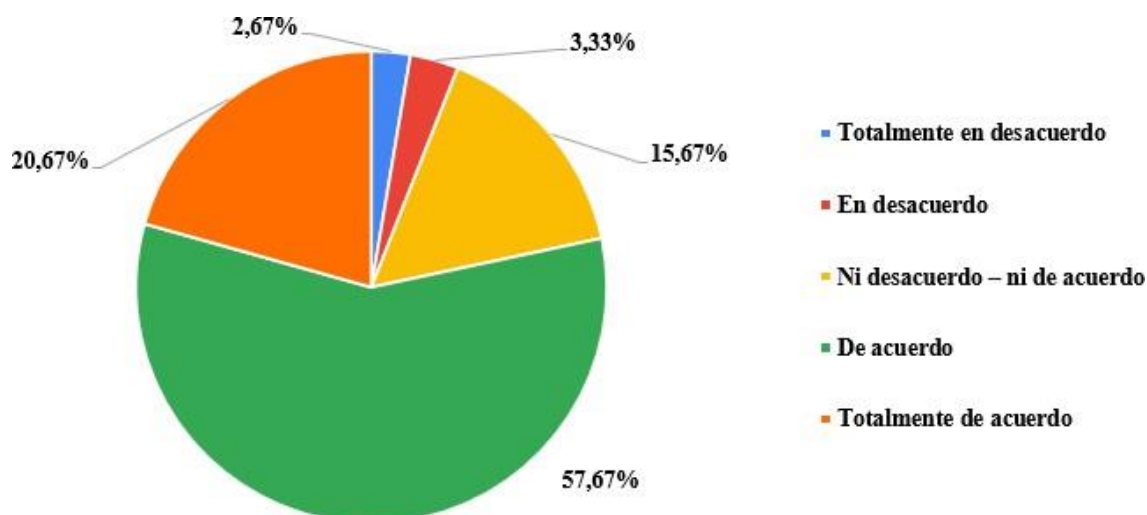
1. Los trámites administrativos del hospital son ágiles y fáciles de realizar.

Tabla 4. Trámites administrativos ágiles y fáciles

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	2,67 %
En desacuerdo	10	3,33 %
Ni desacuerdo – ni de acuerdo	47	15,67 %
De acuerdo	173	57,67 %
Totalmente de acuerdo	62	20,67 %
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 4. Trámites administrativos ágiles y fáciles



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

En la figura No. 4 los resultados muestran que un 57,67% de la muestra encuestada se encuentra de acuerdo en que los trámites administrativos del hospital son ágiles y fáciles de realizar, mientras que un 20,67% está totalmente de acuerdo, el 15,67% indica que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 3,33% respondió que está en desacuerdo y únicamente un 2,67% refiere que está totalmente en desacuerdo que los trámites administrativos son ágiles y fáciles de realizar dentro del hospital. Por lo que la percepción de los usuarios respecto de la agilidad y facilidad de los trámites administrativos del hospital, se ve afectado positivamente ya que el 57,66% de la muestra considera que está de acuerdo, demostrando una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios.

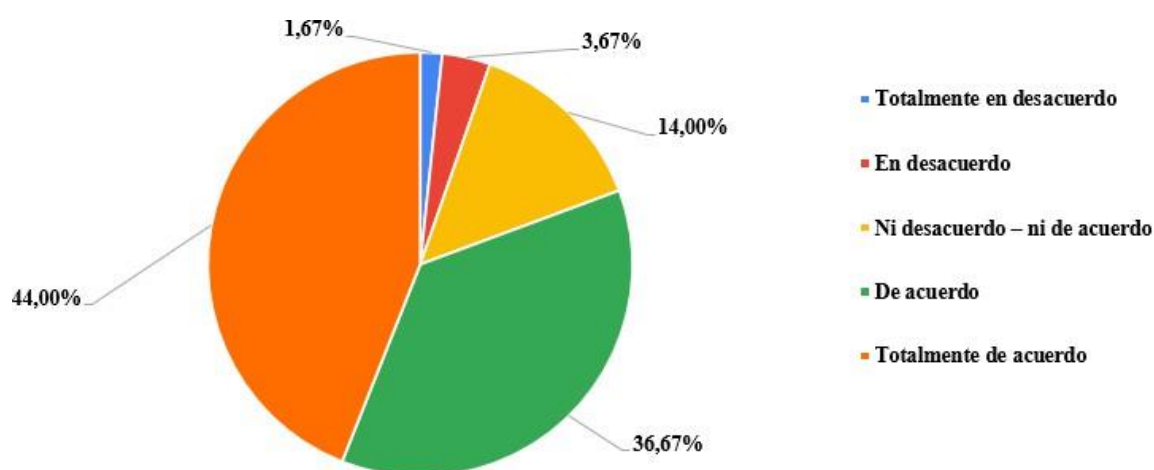
2.- El personal administrativo demuestra organización y coordinación en sus funciones

Tabla 5. Organización y coordinación de funciones personal administrativo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	1,66 %
En desacuerdo	11	3,67 %
Ni desacuerdo – ni de acuerdo	42	14,00 %
De acuerdo	110	36,67 %
Totalmente de acuerdo	132	44,00 %
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 5. Organización y coordinación de funciones personal administrativo



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

En la figura No. 5 los resultados muestran que un 44 % de la muestra encuestada se encuentra totalmente de acuerdo en que el personal administrativo demuestra organización y coordinación en sus funciones, mientras que un 36,67% está de acuerdo, el 14 % indica que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 3,67% respondió que está en desacuerdo y únicamente un 1,66% refiere que está totalmente en desacuerdo en que el personal administrativo del hospital demuestra organización y coordinación en sus funciones. Por lo que la percepción de los usuarios respecto de la organización y coordinación de funciones del personal administrativo del hospital, se ve afectado positivamente ya que el 44% de la muestra considera que está de acuerdo, demostrando una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios.

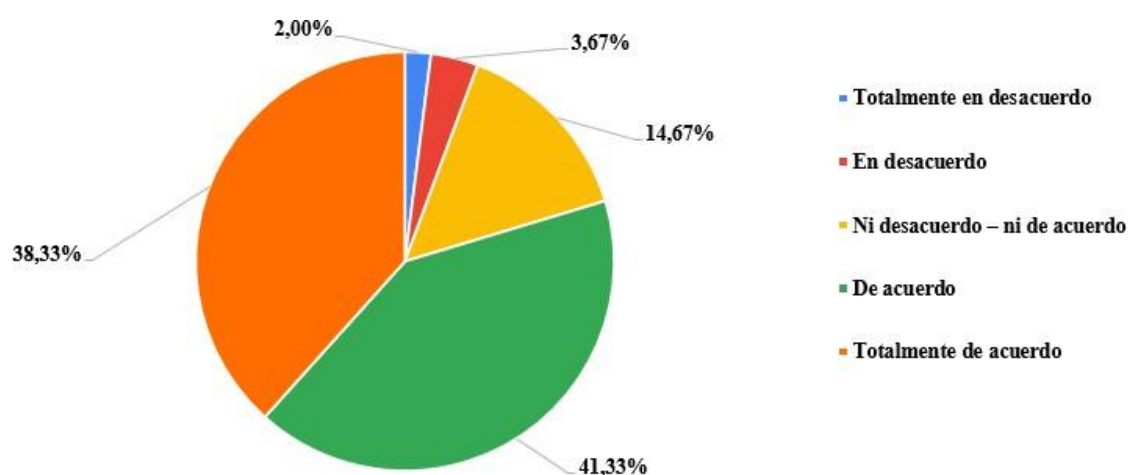
3.- Recibo información clara y oportuna sobre los procedimientos que debo seguir.

Tabla 6. Información clara y oportuna de los procedimientos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2,00%
En desacuerdo	11	3,67%
Ni desacuerdo – ni de acuerdo	44	14,67%
De acuerdo	124	41,33%
Totalmente de acuerdo	115	38,33%
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 6. Información clara y oportuna de los procedimientos



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

En la figura No. 6 los resultados muestran que un 41,33 % de la muestra encuestada se encuentra de acuerdo en que recibe información clara y oportuna sobre los procedimientos que debe seguir, mientras que un 38,33% está totalmente de acuerdo, el 14,67% indica que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 3,67% respondió que está en desacuerdo y únicamente un 2,00% refiere que está totalmente en desacuerdo en que recibe información clara y oportuna sobre los procedimientos que debe seguir. Por lo que la percepción de los usuarios respecto de la información clara y oportuna sobre los procedimientos que debo seguir dentro del hospital, se ve afectado positivamente ya que el 41,33% de la muestra considera que está de acuerdo, demostrando una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios.

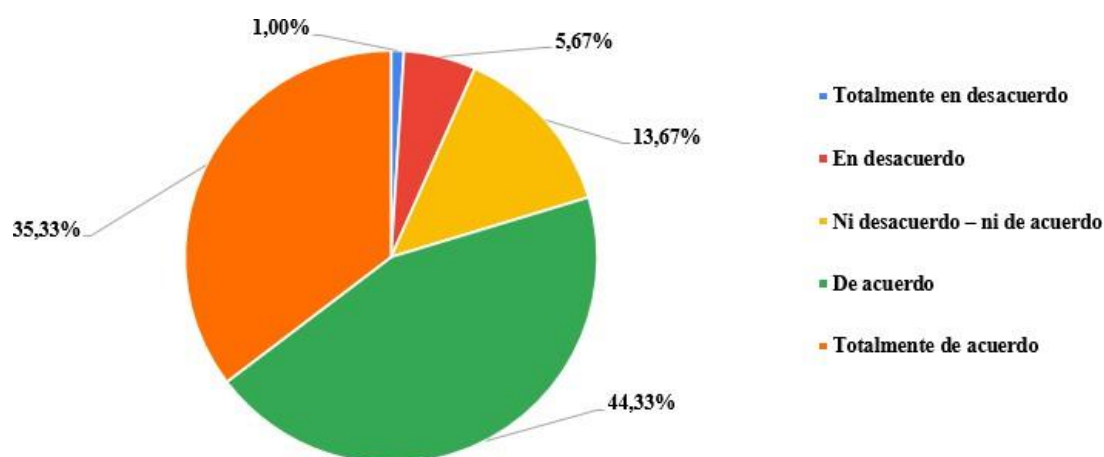
4. El personal médico y administrativo brinda un trato amable y respetuoso.

Tabla 7. Trato amable y respetuoso

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,00%
En desacuerdo	17	5,67%
Ni desacuerdo – ni de acuerdo	41	13,67%
De acuerdo	133	44,33%
Totalmente de acuerdo	106	35,33%
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 7. Trato amable y respetuoso



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

En la figura No. 7 los resultados muestran que un 44,33 % de la muestra encuestada se encuentra de acuerdo en que el personal médico y administrativo brinda un trato amable y respetuoso, mientras que un 35,33% está de totalmente de acuerdo, el 13,67% indica que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 5,67% respondió que está en desacuerdo y únicamente un 1,00% refiere que está totalmente en desacuerdo en que el personal médico y administrativo del hospital brinda un trato amable y respetuoso. Por lo que la percepción de los usuarios respecto de que el personal médico y administrativo brinda un trato amable y respetuoso, se ve afectado positivamente ya que el 44,33% de la muestra considera que está de acuerdo, demostrando una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios.

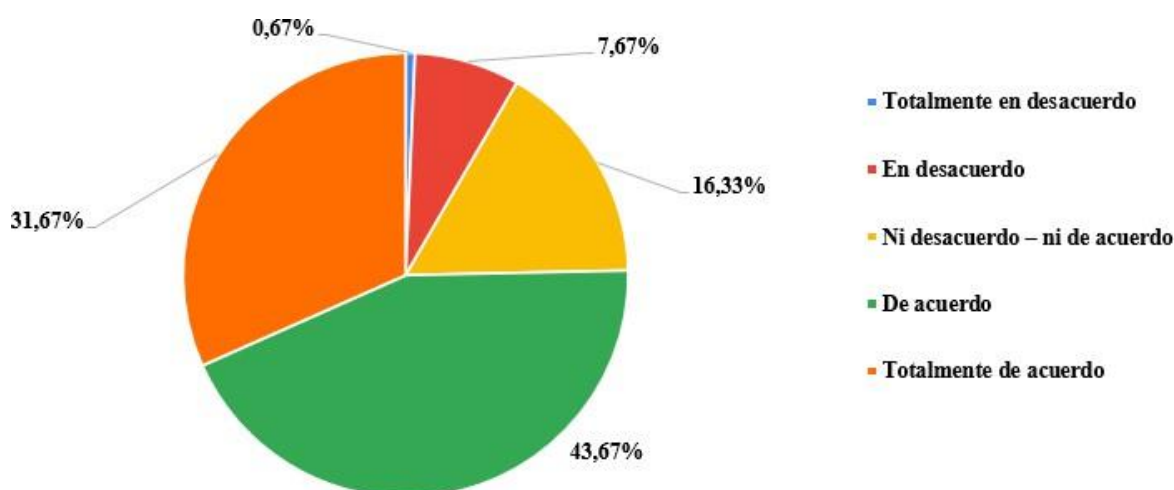
5. Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado.

Tabla 8. Instalaciones limpias y en buen estado

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0,67%
En desacuerdo	23	7,67%
Ni desacuerdo – ni de acuerdo	49	16,33%
De acuerdo	131	43,67%
Totalmente de acuerdo	95	31,67%
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 8. Instalaciones limpias y en buen estado



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

En la figura No. 8 los resultados muestran que un 43,67 % de la muestra encuestada se encuentra de acuerdo en que las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado, mientras que un 31,67% está de totalmente de acuerdo, el 16,33% indica que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 7,67% respondió que está en desacuerdo y únicamente un 0,67% refiere que está totalmente en desacuerdo en que las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado. Por lo que la percepción de los usuarios respecto de que las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado, se ve afectado positivamente ya que el 43,67% de la muestra considera que está de acuerdo, demostrando una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios.

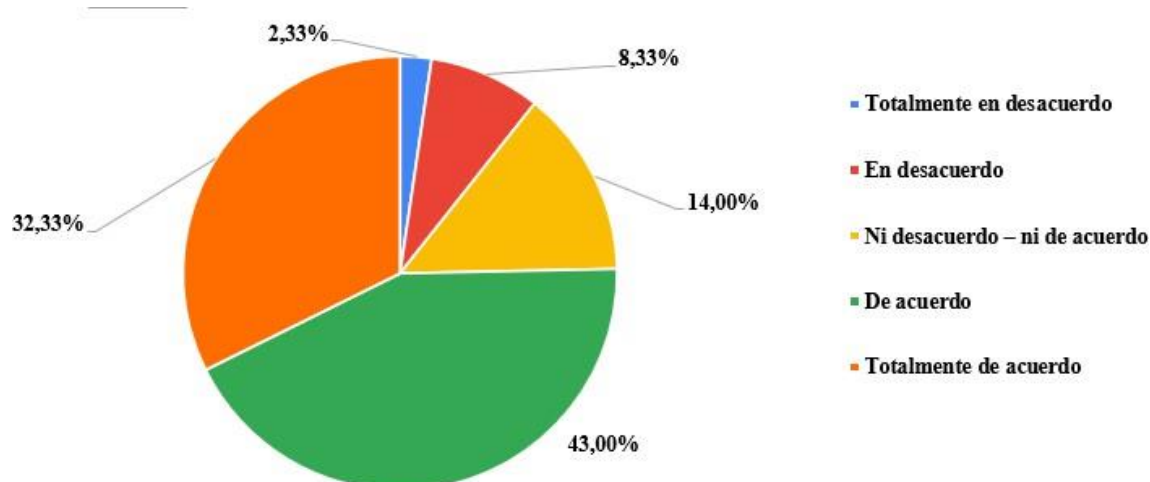
6.- El tiempo de espera para recibir atención médica es razonable.

Tabla 9. Tiempo de espera de atención médica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	2,33%
En desacuerdo	25	8,33%
Ni desacuerdo – ni de acuerdo	42	14,00%
De acuerdo	129	43,00%
Totalmente de acuerdo	97	32,33%
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 9. Tiempo de espera de atención médica



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

En la figura No. 9 los resultados muestran que un 43 % de la muestra encuestada se encuentra de acuerdo en que el tiempo de espera para recibir atención médica es razonable, mientras que un 32,33% está de totalmente de acuerdo, el 14 % indica que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 8,33 % respondió que está en desacuerdo y únicamente un 2,33% refiere que está totalmente en desacuerdo en que el tiempo de espera para recibir atención médica es razonable. Por lo que la percepción de los usuarios respecto de que el tiempo de espera para recibir atención médica es razonable, se ve afectado positivamente ya que el 43 % de la muestra considera que está de acuerdo, demostrando una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios.

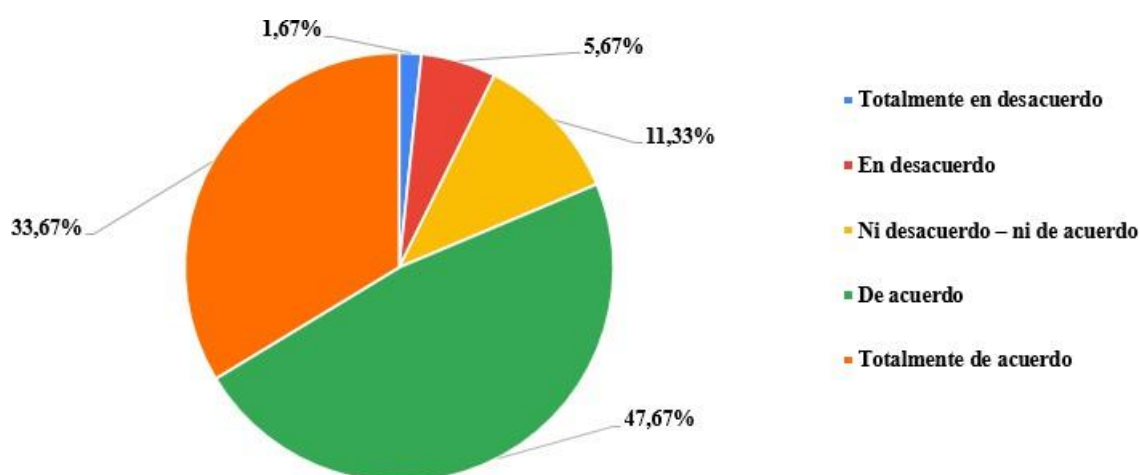
7.- Los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad.

Tabla 10. Servicios con eficiencia y puntualidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	1,67%
En desacuerdo	17	5,67%
Ni desacuerdo – ni de acuerdo	34	11,33%
De acuerdo	143	47,67%
Totalmente de acuerdo	101	33,67%
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 10. Servicios con eficiencia y puntualidad



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

En la figura No. 10 los resultados muestran que un 47,67 % de la muestra encuestada se encuentra de acuerdo en que los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad, mientras que un 33,67% está de totalmente de acuerdo, el 11,33 % indica que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 5,67 % respondió que está en desacuerdo y únicamente un 1,67 % refiere que está totalmente en desacuerdo en que los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad. Por lo que la percepción de los usuarios respecto de que los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad, se ve afectado positivamente ya que el 47,67 % de la muestra considera que está de acuerdo, demostrando una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios.

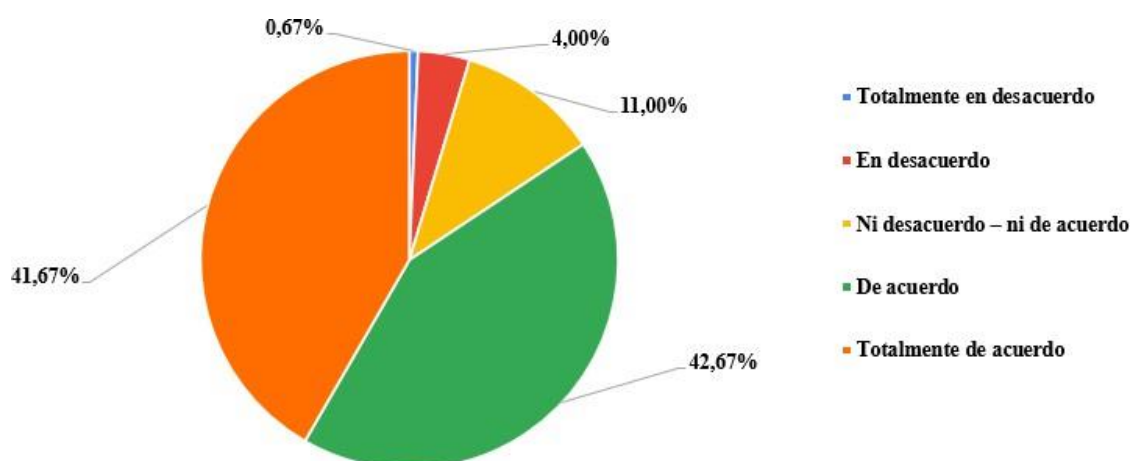
8.- La organización administrativa influye directamente en la calidad de atención que recibo.

Tabla 11. Influencia en la calidad de la atención

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0,67%
En desacuerdo	12	4,00%
Ni desacuerdo – ni de acuerdo	33	11,00%
De acuerdo	128	42,67%
Totalmente de acuerdo	125	41,67%
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 11. Influencia en la calidad de la atención



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

En la figura No. 11 los resultados muestran que un 42,67 % de la muestra encuestada se encuentra de acuerdo en que los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad, mientras que un 41,67% está de totalmente de acuerdo, el 11 % indica que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 4 % respondió que está en desacuerdo y únicamente un 0,67 % refiere que está totalmente en desacuerdo en que la organización administrativa influye directamente en la calidad de atención que recibe. Por lo que la percepción de los usuarios respecto de que la organización administrativa influye directamente en la calidad de atención que recibe, se ve afectado positivamente ya que el 42,67 % de la muestra considera que está de acuerdo, demostrando una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios.

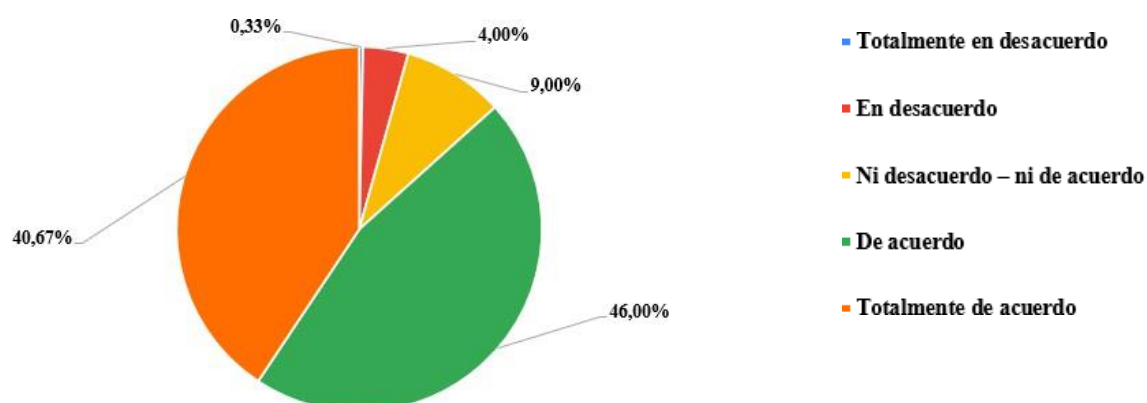
9.- Cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio.

Tabla 12. Calidad del servicio por cumplimiento de funciones

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,33%
En desacuerdo	12	4,00%
Ni desacuerdo – ni de acuerdo	27	9,00%
De acuerdo	138	46,00%
Totalmente de acuerdo	122	40,67%
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 12. Calidad del servicio por cumplimiento de funciones



Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

En la figura No. 12 los resultados muestran que un 46 % de la muestra encuestada se encuentra de acuerdo en que cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio, mientras que un 40,67% está de totalmente de acuerdo, el 9 % indica que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 4 % respondió que está en desacuerdo y únicamente un 0,33 % refiere que está totalmente en desacuerdo en que cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio. Por lo que la percepción de los usuarios respecto de que cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio, se ve afectado positivamente ya que el 46 % de la muestra considera que está de acuerdo, demostrando una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios.

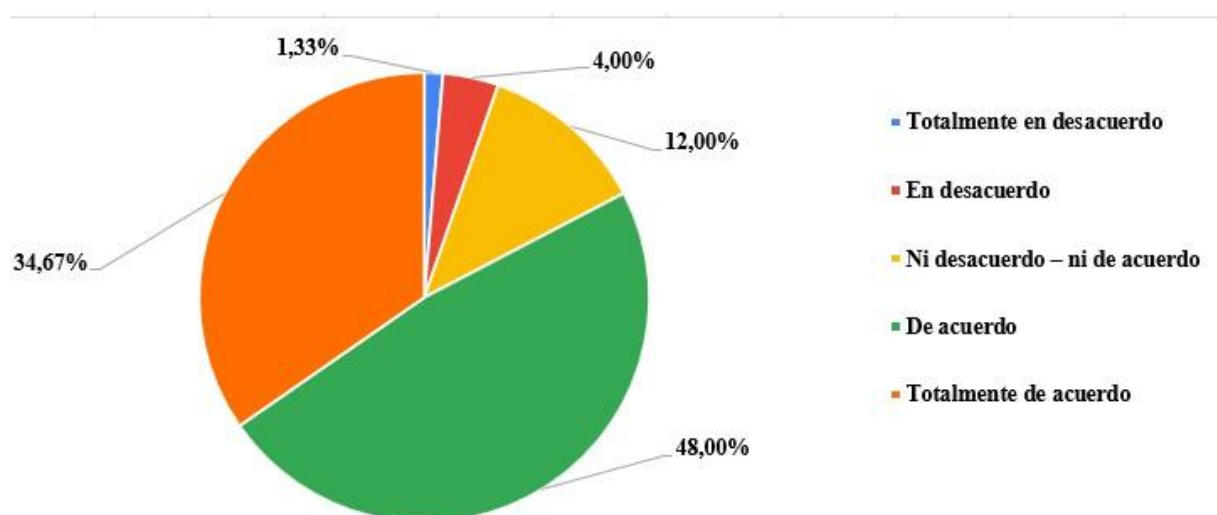
10.- En general, me siento satisfecho con la atención que brinda el hospital.

Tabla 13. Satisfacción con la atención

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1,33%
En desacuerdo	12	4,00%
Ni desacuerdo – ni de acuerdo	36	12,00%
De acuerdo	144	48,00%
Totalmente de acuerdo	104	34,67%
Total	300	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

Figura 13. Satisfacción con la atención



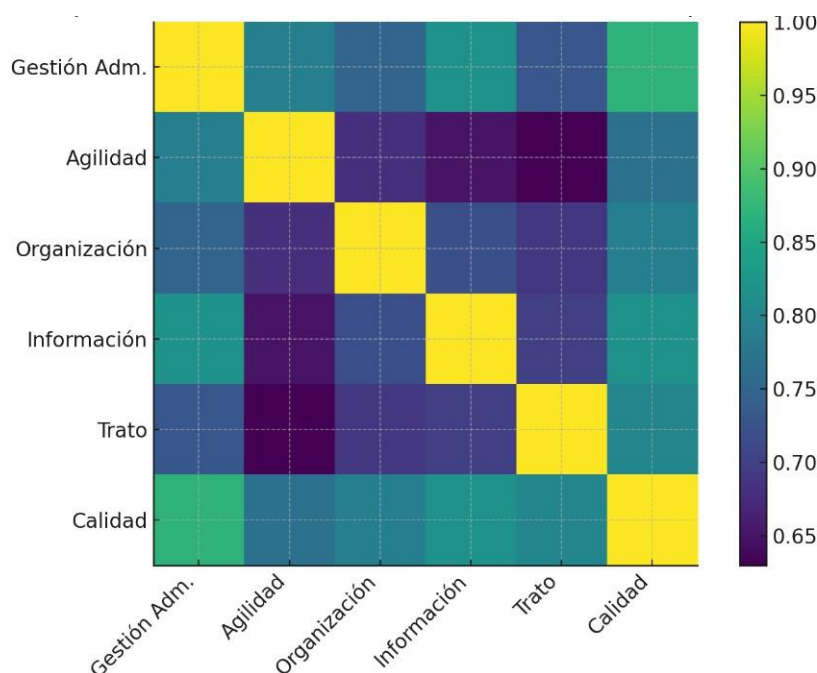
Nota. Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Encuesta para usuarios/pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).

En la figura No. 13 los resultados muestran que un 48 % de la muestra encuestada se encuentra de acuerdo en que se siente satisfecho con la atención que brinda el hospital, mientras que un 34,67% está de totalmente de acuerdo, el 12 % indica que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 4 % respondió que está en desacuerdo y únicamente un 1,33 % refiere que está totalmente en desacuerdo en que se siente satisfecho con la atención que brinda el hospital. Por lo que la percepción de los usuarios respecto de que siente satisfacción de la atención que recibe del hospital, se ve afectado positivamente ya que el 48 % de la muestra considera que está de acuerdo, demostrando una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios.

Rho de Spearman

Los resultados del Rho de Spearman, obtenidos a partir de la encuesta aplicada a 300 pacientes del Hospital General León Becerra Camacho de Milagro, muestran correlaciones altas y positivas entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Esto indica que una mejor gestión se asocia con una mayor calidad percibida.

Figura 14. Matriz Correlación Gestión Administrativa y Calidad del servicio



Nota. Matriz muestra correlaciones entre gestión administrativa y calidad del servicio

Tabla 14. Correlaciones Gestión Administrativa y la calidad de los servicios.

Variables / Indicadores	Agilidad de trámites	Organización del personal	Información oportuna	Trato amable	Calidad del servicio (global)
Gestión administrativa	0,82	0,79	0.85	0.76	0.88
Agilidad de trámites	1	0,74	0.71	0.69	0.80
Organización del personal	0,74	1.00	0.77	0.73	0.81
Información oportuna	0,71	0.77	1.00	0.75	0.84
Trato amable	0,69	0.73	0.75	1.00	0.83
Calidad del servicio	0,8	0.81	0.84	0.83	1.00

Nota. Datos obtenidos de la encuesta a los pacientes

Todos los coeficientes son positivos y altos, lo que indica que a mayor eficiencia en la gestión administrativa, mayor calidad del servicio percibida. El mayor coeficiente con la gestión administrativa es Información oportuna (0.84), mostrando que la comunicación

institucional es un factor clave. La relación global entre Gestión administrativa y Calidad del servicio (0.87) confirma una asociación fuerte y significativa. Estos valores respaldan estadísticamente el rechazo de la hipótesis nula y la validación de la hipótesis alternativa: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio del hospital.

Análisis de confiabilidad

El coeficiente Alfa de Cronbach es una medida estadística que se utiliza para evaluar la consistencia interna de una escala de medición, es decir, para saber qué tan coherentes son las preguntas o ítems de una prueba o cuestionario entre sí. Se usa principalmente para evaluar la fiabilidad de cuestionarios que buscan medir un mismo constructo.

La fórmula general de alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α : Alfa de Cronbach,

k: Número de Ítems,

V_i : Varianza de cada Ítem,

V_t : Varianza del Total.

Con la finalidad de darle garantía a la herramienta empleada, esto es, la de la encuesta, pero sobre todo resulte confiable y consistente a nivel interno, se procedió con la evaluación de la estabilidad y coherencia de los ítems usando el coeficiente Alfa de Cronbach, la misma que una vez realizado el estudio en los 300 participantes de la muestra, se obtuvo como resultado un valor de Alfa de 0.82, lo que demuestra que los reactivos de la encuesta capturan de modo consistente y lógico los constructos analizados, cuyo detalle y el análisis pormenorizado, con la inclusión del coeficiente Alfa de Cronbach, se presenta en el Anexo 8. La implementación del análisis de fiabilidad realizado, consolida la validez metodológica de la investigación, asegurando la precisión y pertinencia de los datos recolectados para su posterior evaluación. Esto sugiere que los ítems de la prueba están relacionados entre sí y que, en términos generales, el cuestionario o escala es fiable para ser utilizado en investigaciones o en la práctica profesional.

Interpretación de Resultados

El análisis de los datos obtenidos evidencia una percepción mayoritariamente favorable por parte de los pacientes respecto a la gestión administrativa y la calidad del servicio del Hospital General León Becerra Camacho. Los resultados muestran que los usuarios reconocen avances importantes en varios aspectos clave del proceso de atención. En primer lugar, los encuestados manifestaron que los trámites administrativos son ágiles y fáciles de realizar, lo cual refleja una gestión eficiente y procedimientos claros que reducen tiempos y posibles complicaciones en el acceso a los servicios hospitalarios. Este indicador representa un punto fuerte en la experiencia del paciente, ya que facilita su tránsito por el sistema de atención.

Asimismo, los pacientes perciben que el personal administrativo trabaja de forma organizada y coordinada en sus funciones, lo que contribuye a un flujo adecuado en los procesos internos. Esta organización se complementa con otro hallazgo relevante: la mayoría de usuarios considera que recibe información clara, completa y oportuna acerca de los procedimientos del hospital, elemento esencial para generar confianza, reducir la incertidumbre y mejorar la comunicación entre institución y paciente.

En relación con el trato recibido, tanto el personal médico como el administrativo fueron calificados de forma positiva, destacándose un trato amable, respetuoso y empático. Este aspecto resulta fundamental para la satisfacción del paciente, al influir directamente en su percepción global del servicio. También se observó que la mayoría de los pacientes consideran que las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado. No obstante, se identificó un pequeño porcentaje de inconformidad relacionado específicamente con la limpieza. Este caso, aunque minoritario, debe ser atendido para evitar que se convierta en un factor de insatisfacción mayor y para mantener estándares adecuados de bioseguridad y confort.

En cuanto al tiempo de atención, los participantes indicaron que el tiempo de espera es razonable; sin embargo, las opiniones señalan la necesidad de seguir implementando estrategias que permitan optimizar aún más los tiempos de espera, especialmente en horas de alta demanda. Respecto a la eficiencia del servicio, la mayoría de los usuarios resalta que los servicios se brindan con puntualidad y eficiencia, lo que refuerza la percepción de una gestión administrativa sólida y orientada al cumplimiento de estándares de calidad. De manera significativa, los encuestados coinciden en que la organización administrativa influye

directamente en la calidad de la atención recibida. Además, se reconoce que cuando el personal administrativo desempeña adecuadamente sus funciones, esto mejora la calidad general de los servicios hospitalarios, reflejando la interdependencia entre gestión interna y satisfacción del usuario.

Finalmente, se determinó que existe un porcentaje mayoritariamente favorable de satisfacción global con la atención brindada por el hospital. No obstante, un pequeño grupo de pacientes manifestó no estar de acuerdo con la calidad del servicio recibido. Este hallazgo sugiere la necesidad de identificar y analizar los factores específicos que originan dichas opiniones, a fin de diseñar acciones de mejora que permitan reducir las brechas en la calidad de atención y garantizar un servicio más uniforme y consistente para todos los usuarios.

En conjunto, los resultados evidencian un panorama positivo en términos de gestión administrativa y calidad percibida; sin embargo, también revelan áreas puntuales que requieren atención para lograr una mejora continua en los servicios hospitalarios.

Discusión de Resultados

La discusión se presenta de acuerdo a los resultados obtenidos en estudios previos relacionados a las variables de estudio y al análisis de resultados, según se detalla a continuación:

Los resultados de la investigación muestran un predominio de respuestas favorables en aspectos clave de la gestión administrativa: tiempos de atención adecuados, trámites ágiles, coordinación eficiente del personal, información clara y oportuna sobre los procedimientos, trato amable, y puntualidad en los servicios del Hospital General León Becerra Camacho de Milagro, dando una tendencia que indica que los usuarios perciben una administración organizada que incide positivamente en su experiencia de atención.

En el ámbito internacional, la literatura especializada también coincide en que la calidad percibida en los servicios de salud está estrechamente relacionada con la gestión administrativa. Investigaciones realizadas en países latinoamericanos y europeos, entre estos los de (Araújo Verde, 2023), (Barrera Cordova, 2021), (Acosta Ponte, 2021), (García García & Sánchez Dávila, 2021) quienes señalan que los tiempos de espera, el trato del personal y la claridad de la información son factores determinantes para la satisfacción del paciente. Por ello, los resultados encontrados en esta tesis se mantienen en consonancia con la evidencia global que reconoce que la eficiencia administrativa es un elemento central en la mejora de la calidad asistencial, tal y como lo describen autores que destacan la relación elevadamente

positiva entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios hospitalarios que se le brinda a los pacientes en cada una de las áreas tanto técnicas como médicas (Charca Quispe, 2024), (Blanco Fitzcarrald, 2022), (Flores Guaylupo, 2022), (Castro, 2024).

A nivel nacional, diversos estudios en hospitales públicos y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, han demostrado que la gestión administrativa influye directamente en indicadores como la reducción de tiempos de espera, la fluidez de los procesos, la organización del personal y la satisfacción del usuario. En dichos trabajos, entre los que destacan los de (Cabanilla Guerra, 2021), (Bulgarin Mariscal, 2023), (Cunuhay Cunuhay, 2024), (Cabanilla Guerra, 2021) se concluye que la planificación adecuada, la delimitación de funciones y la comunicación interna fortalecida mejoran la eficiencia operativa. Los resultados obtenidos en esta investigación se alinean plenamente con estas conclusiones, justamente con las argumentaciones de (Andrade Rivas & Álvarez Merelo, 2025), (Andrade Padilla & Picón Minga, 2023) y (Luna Mindiola & Cobo Litardo, 2025) pues los usuarios reconocen que la coordinación del personal y la puntualidad del servicio reflejan una adecuada estructura administrativa.

Al comparar estos resultados con estudios realizados como los de (Pulido-Vera & Acosta-Chávez, 2024), (Cadena Madrid & Arguello Nuñez, 2025), (Vélez Baño, 2024) se observan coincidencias importantes. Investigaciones previas desarrolladas en hospitales de la ciudad de Milagro han señalado que cuando se optimizan los procesos administrativos y se fortalecen los canales de información al usuario, aumenta la satisfacción con los servicios. Lo mencionado coincide con las percepciones recogidas en este estudio, donde los encuestados destacan la agilidad de los trámites y la claridad informativa como factores determinantes para evaluar positivamente el servicio recibido.

Los resultados obtenidos evidencian que la gestión administrativa del Hospital León Becerra Camacho mantiene una relación claramente positiva con la calidad del servicio brindado a los pacientes. Los datos revelan que una planificación adecuada, junto con procesos internos bien estructurados, facilita la ejecución de actividades médicas y de atención al usuario. Este hallazgo coincide con modelos teóricos (Andrade Padilla & Picón Minga, 2023), (Loaiza Guzhñay, 2022), (Cunuhay Cunuhay, 2024), quienes sostienen que la eficiencia administrativa es un componente fundamental para garantizar servicios oportunos, confiables y centrados en el usuario.

Otro aspecto relevante identificado en el estudio es la atención oportuna, ya que los pacientes manifestaron que cuando los procesos administrativos funcionan de manera ágil, los tiempos de espera disminuyen significativamente. Para (Pazmiño Delgado, 2024), (Gómez Mendoza, Jaramillo Montaña, Estrella Gaibor, & Núñez Gamboa, 2022), (Hidalgo Moreira, 2022), (La Mota Villamar, 2024), lo que demuestra que la gestión administrativa no solo organiza los recursos, sino que también influye directamente en la percepción de calidad del usuario, ya que una atención rápida genera confianza y satisfacción.

Asimismo, los resultados relacionados con los turnos y la gestión del flujo de pacientes confirman que una correcta organización del personal y de los horarios médicos contribuye a un mejor manejo de la demanda. Así como lo demostraron (Loaiza Guzhñay, 2022), (Massuh Fernández, 2021), (Molina-Narváez & Castillo-Galvis, 2021), que expresan que los encuestados destacaron que, en jornadas donde el hospital mantiene una adecuada distribución de turnos, la atención fluye con mayor eficacia, se reafirma que la administración eficiente del recurso humano impacta directamente en la calidad del servicio, al reducir el congestionamiento y mejorar la experiencia del paciente.

Finalmente, la atención profesional, respetuosa y atenta se mostró como otro factor clave para evaluar la calidad del servicio. Por tanto, la relación positiva entre gestión administrativa y calidad del servicio se explica no solo por la estructura organizativa, sino también por el apoyo que brinda al personal para ofrecer un trato humano y profesional. En conjunto, estos hallazgos confirman que mejorar la gestión administrativa del hospital impacta directamente en la satisfacción de los pacientes y en la percepción global de calidad.

Se observaron altos niveles de satisfacción en aspectos como la agilidad de los trámites, la organización del personal, la información oportuna y el trato amable, lo que coincide con una gestión administrativa funcional y eficaz.

La información recabada mostró que los pacientes perciben mejoras en aspectos clave de la atención cuando los procesos administrativos funcionan de manera eficaz, lo que confirma el vínculo propuesto en la hipótesis. Elementos como la agilidad en los trámites, la claridad en la comunicación institucional, la coordinación del personal y la organización interna influyen de manera positiva en la satisfacción del usuario y en la calidad del servicio que recibe. Estos hallazgos fortalecen la afirmación de que una gestión administrativa eficiente es determinante en la experiencia hospitalaria.

Asimismo, la comparación entre la hipótesis nula y la hipótesis alternativa reflejó que la primera no se ajusta a la realidad observada, pues los datos no respaldan la idea de independencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Por el contrario, la evidencia empírica confirma que existe una influencia significativa, por lo que la hipótesis nula queda rechazada y la hipótesis alternativa se acepta como válida.

Con base en el análisis de los datos, se rechazó la hipótesis nula y se validó la hipótesis alternativa, confirmando que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de salud brindado por el hospital. Esta conclusión permitió orientar las recomendaciones y la propuesta final del estudio hacia estrategias de fortalecimiento administrativo que impacten directamente en la mejora de la atención al usuario

En consecuencia, la validación de esta hipótesis aporta un sustento sólido al objetivo general de la investigación y permite comprender que la optimización de los procesos administrativos no solo mejora el funcionamiento interno del hospital, sino que también impacta de manera directa en la atención al paciente. De esta manera, los resultados respaldan la necesidad de fortalecer la gestión administrativa como un componente esencial para elevar los estándares de calidad del servicio en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro

En síntesis, la evidencia recogida confirma que la gestión administrativa no es simplemente un componente de soporte, sino un factor estratégico que determina la eficiencia, el trato, la claridad informativa y la calidad final de los servicios hospitalarios. La comparación con estudios locales, nacionales e internacionales fortalece esta conclusión, mostrando que el caso del Hospital General León Becerra Camacho se inserta en una tendencia ampliamente documentada: una buena gestión administrativa genera un impacto directo y positivo en la calidad percibida por los pacientes.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO

Fundamentación de la propuesta

En el marco de la Administración Pública, la gestión hospitalaria constituye un servicio esencial orientado a garantizar el acceso, la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios de salud. Los resultados obtenidos en este estudio muestran una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios; sin embargo, se identifican áreas críticas que requieren fortalecimiento institucional, tales como:

- Procesos administrativos que generan demoras en momentos de alta demanda,
- Inconsistencias en la comunicación interna y externa, lo que afecta la claridad y oportunidad de la información al usuario,
- Observaciones respecto a la limpieza y el estado de las instalaciones, identificadas como puntos sensibles que influyen directamente en la experiencia del paciente.

De acuerdo con los principios de la administración pública moderna, de la eficiencia, eficacia, transparencia, orientación al ciudadano y mejora continua, se reconoce la necesidad de rediseñar procesos internos, fortalecer la gestión administrativa y asegurar estándares homogéneos de calidad en la prestación del servicio hospitalario.

La propuesta se fundamenta, por lo tanto, en el enfoque de gestión por procesos, gobernanza institucional, orientación al ciudadano y mejora continua, pilares centrales del servicio público y determinantes en la percepción de calidad de los usuarios.

Objetivo General de la Propuesta

Diseñar e implementar un Sistema Integral de Mejora de la Gestión Administrativa y de la Calidad del Servicio (SIMACS) que fortalezca la eficiencia operativa, optimice la atención al usuario y promueva la calidad institucional del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, en concordancia con los principios de la Administración Pública.

Descripción de la propuesta

El SIMACS es una propuesta diseñada para reforzar la gobernanza administrativa del hospital mediante procesos estandarizados, mecanismos permanentes de retroalimentación, gestión eficiente del talento humano y fortalecimiento de la experiencia del usuario. Este

sistema integra componentes administrativos, operativos y de control, articulándolos con la normativa y los principios del sector público.

La propuesta se estructura en cinco componentes estratégicos que actúan de manera interdependiente para impactar en la calidad del servicio, la agilidad de los procesos y la satisfacción de los usuarios.

Componentes del Sistema Integral de Mejora Administrativa y de Calidad del Servicio (SIMACS)

Componente 1. Optimización de los procesos administrativos

- Rediseño del flujo de trámites internos bajo enfoque de gestión por procesos,
- Priorización de trámites críticos en momentos de alta demanda,
- Implementación de procedimientos estandarizados (POA, instructivos, protocolos),
- Capacitación continua del personal en eficiencia administrativa, atención ciudadana y normativa del sector público.

Componente 2. Fortalecimiento de la experiencia del usuario

- Creación o mejora del módulo de información ciudadana,
- Implementación de señalética accesible, comprensible y uniforme,
- Guías informativas impresas y digitales sobre procedimientos frecuentes,
- Acompañamiento asistido a grupos vulnerables (adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas).

Componente 3. Comunicación institucional (interna y externa)

- Integración de canales de información para evitar contradicciones y duplicidades,
- Publicación actualizada de horarios, requisitos y procesos en medios institucionales,
- Sistema de alertas internas para turnos, emergencias o cambios operativos,
- Reuniones breves interdepartamentales al inicio de cada jornada.

Componente 4. Higiene, seguridad y mantenimiento de infraestructura pública

- Protocolos uniformes y medibles de limpieza por áreas estratégicas,
- Supervisión institucional diaria con listas de verificación,
- Sistema de reporte inmediato para fallas de infraestructura,
- Coordinación con mantenimiento general para respuestas en tiempo real.

Componente 5. Monitoreo, evaluación y mejora continua

- Implementación de indicadores clave de desempeño (KPI) basados en eficiencia, tiempo de atención, satisfacción y calidad,
- Encuestas cortas de satisfacción al finalizar la atención,
- Auditorías internas trimestrales,
- Informes técnicos semestrales y ajustes operativos.

Esquema estructural del modelo SIMACS

Figura 15. Diagrama del esquema estructural



Nota. Elaboración propia. La figura representa el esquema estructural a partir de la propuesta presentada en congruencia con los componentes del Sistema Integral de Mejora Administrativa y de Calidad del Servicio (SIMACS).

Características de la propuesta

- Pertinente, porque responde a los problemas identificados mediante evidencia,
- Enfoque público, alineado con los principios de eficiencia, eficacia y servicio al ciudadano,

- Integral, porque articula procesos administrativos, infraestructura, comunicación y experiencia del usuario,
- Medible, con indicadores que permiten evaluar el desempeño institucional.
- Sostenible, al incorporar un sistema de mejora continua,
- Participativa, ya que involucra a todas las áreas del hospital como institución pública.

Relación entre los componentes de la propuesta

Cada componente se articula mediante una lógica de gobernanza administrativa:

- La mejora de procesos agiliza la atención → lo que reduce tiempos de espera,
- La comunicación clara y uniforme evita duplicidades → mejorando la confianza del usuario,
- El mantenimiento adecuado de infraestructura pública → fortalece la percepción de calidad y seguridad,
- Los mecanismos de monitoreo → garantizan transparencia, control institucional y mejora continua.

En conjunto, estos factores elevan la calidad del servicio y consolidan una gestión pública eficiente.

Estrategia de implementación de la propuesta

Fase 1. Diagnóstico Institucional (1 mes)

- Mapeo de procesos administrativos,
- Identificación de cuellos de botella,
- Análisis de indicadores base,
- Evaluación de infraestructura y condiciones de higiene.

Fase 2. Implementación Operativa del SIMACS (3 meses)

- Rediseño de procesos,
- Creación o ajuste del módulo de información ciudadana,
- Capacitación del personal,
- Implementación de señalética uniforme,
- Fortalecimiento de protocolos de limpieza y mantenimiento.

Fase 3. Evaluación y Ajustes (permanente)

- Aplicación mensual de encuestas breves al usuario,

- Auditorías internas trimestrales,
- Encuentros interdepartamentales de retroalimentación,
- Ajustes continuos a los procesos institucionales.

Evaluación de la propuesta

La efectividad del SIMACS se evaluará mediante indicadores cuantitativos y cualitativos:

Indicadores Cuantitativos

- Tiempo promedio de espera (meta: reducción del 10–15%),
- Índice de satisfacción del usuario ($\geq 4/5$),
- Cumplimiento de protocolos de limpieza ($\geq 95\%$),
- Agilidad administrativa en trámites recurrentes.

Indicadores Cualitativos

- Percepción del usuario sobre claridad informativa,
- Opinión del personal sobre coordinación interna,
- Calidad percibida del ambiente institucional.

Herramientas

- Encuestas breves,
- Observación directa,
- Auditorías operativas,
- Informes técnicos del área administrativa.

Conclusión del capítulo de propuesta

El Sistema Integral de Mejora Administrativa y de la Calidad del Servicio (SIMACS) constituye una estrategia alineada con los principios de la Administración Pública, orientada a fortalecer la eficiencia, la transparencia y la calidad en la prestación de servicios hospitalarios. Su diseño responde directamente a las necesidades detectadas en el estudio y ofrece un marco operativo claro para la mejora continua.

La implementación del SIMACS permitirá optimizar los procesos internos, brindar información clara y oportuna, garantizar instalaciones adecuadas, mejorar la organización administrativa y consolidar un servicio de atención digno, eficiente y orientado al ciudadano, en concordancia con las exigencias técnicas y éticas del sector público.

CAPÍTULO V: VALIDACIÓN

La validación de la propuesta se realizó mediante el criterio de expertos con el fin de determinar su pertinencia, coherencia interna, claridad, relevancia y factibilidad de aplicación en el Hospital General León Becerra Camacho de Milagro. Este proceso garantiza que la propuesta no solo responda a las necesidades identificadas en el diagnóstico, sino que también cumpla con los estándares técnicos del área de administración hospitalaria, calidad de servicio y gestión institucional.

Para este proceso se seleccionó un panel de cinco expertos con experiencia comprobada en gestión de salud, administración hospitalaria, calidad del servicio, investigación y evaluación de proyectos. Los especialistas realizaron la revisión del documento mediante un instrumento diseñado específicamente para este fin.

La propuesta fue enviada a cinco especialistas con el instrumento correspondiente. Cada experto evaluó los indicadores, tanto de pertinencia, coherencia interna, claridad, relevancia técnica y factibilidad, asignando un puntaje entre 1 y 5. Los datos obtenidos se registraron en una matriz de análisis, calculándose:

- Promedio general de la propuesta,
- Promedio por cada criterio (pertinencia, coherencia, claridad, relevancia, factibilidad),
- Porcentaje de aceptación.

La validez se determinó bajo el criterio de que una propuesta se considera válida si obtiene un promedio ≥ 4 (Muy Adecuada).

Análisis de Resultados de la Validación:

Tabla 15. Resultados de la validación de la propuesta por expertos

Criterio	Promedio obtenido	Evaluación
Pertinencia	4.80	Adecuada correspondencia con las necesidades
Coherencia interna	5.00	Relación lógica y ordenada entre los
Claridad	4.80	Redactada de forma comprensible
Relevancia técnica	4.80	Presenta un sustento teórico adecuado
Factibilidad	5.00	Es viable dentro del entorno institucional
Promedio general	4.88	

Los cinco expertos coincidieron en que la propuesta es pertinente y necesaria para mejorar la gestión administrativa del hospital. El plan de implementación fue valorado

positivamente por su estructura y claridad, además señalaron como fortaleza la relación directa entre el diagnóstico y las acciones propuestas.

No se presentaron observaciones ni sugerencias acerca de la propuesta.

Conclusiones:

Los resultados de la validación evidencian que la propuesta alcanza un nivel de excelencia, con un promedio general de 4.88 sobre 5, lo que demuestra que cumple rigurosamente con los criterios de pertinencia, coherencia, claridad, relevancia y factibilidad. Este puntaje confirma que la estructura del documento es sólida y que los contenidos responden adecuadamente a las necesidades institucionales del Hospital General León Becerra Camacho de Milagro. Además, la evaluación realizada por los expertos, seleccionados por su trayectoria profesional y conocimiento especializado en gestión y calidad de los servicios de salud, aportó un análisis técnico que fortaleció la confiabilidad y el rigor metodológico de la validación.

En conjunto, estos resultados permiten concluir que la propuesta es completamente apta para su aplicación en el hospital, ya que demuestra solidez técnica, alta viabilidad y un claro potencial para fortalecer la gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio prestado a los usuarios. La participación de los expertos fue fundamental, pues su criterio profesional proporcionó una valoración objetiva y fundamentada, garantizando que la propuesta cuente con un respaldo técnico suficiente para recomendar su implementación en el contexto institucional.

Los especialistas que intervinieron en el proceso aportaron una mirada crítica y multidisciplinaria, permitiendo identificar aspectos que enriquecieron la propuesta sin alterar su esencia. Sus observaciones cualitativas contribuyeron a afinar la estructura de los componentes, verificar la coherencia interna del modelo y asegurar que las estrategias planteadas fueran compatibles con la dinámica operativa del hospital. Este aporte permitió confirmar que las acciones propuestas no solo son pertinentes, sino también sostenibles en un entorno donde los recursos, los tiempos y la atención al paciente exigen procesos eficientes.

Asimismo, la evaluación experta permitió constatar que los instrumentos metodológicos y operativos incluidos en la propuesta —como matrices, indicadores y lineamientos de implementación— poseen una estructura clara y comprensible para los equipos responsables de su futura aplicación. Esta validación técnica aseguró que el

documento final pueda ser utilizado como una guía práctica, evitando ambigüedades y garantizando su utilidad para los diferentes niveles de gestión del hospital.

Otro aspecto relevante del proceso de validación es que permitió contrastar la propuesta con la experiencia acumulada de profesionales que conocen de cerca las dinámicas reales del entorno hospitalario. Gracias a ello, fue posible verificar que las estrategias planteadas se ajustan a los ritmos de trabajo, a las necesidades de los usuarios y a las limitaciones operativas características de los servicios de salud. Esta mirada práctica complementó el enfoque teórico del estudio, asegurando que la propuesta no solo sea conceptualmente sólida, sino también factible en un contexto de atención directa a la ciudadanía.

Además, la evaluación externa aportó un nivel adicional de rigor, al garantizar que la propuesta cumpliera con estándares aceptados en procesos de mejora institucional. La intervención de los expertos funcionó como un mecanismo de control de calidad, permitiendo identificar posibles inconsistencias y optimizar los elementos que fortalecen la toma de decisiones en el ámbito administrativo. Como resultado, la propuesta adquirió una estructura más robusta, alineada con buenas prácticas en gestión pública y orientada a mejorar de manera significativa la experiencia del usuario en el hospital.

Finalmente, el proceso de revisión profesional brindó un respaldo académico y práctico que fortalece la aceptabilidad institucional de la propuesta. La intervención de expertos externos confirma que el modelo fue sometido a un análisis exhaustivo y especializado, otorgando mayor credibilidad a su aplicación y aumentando la probabilidad de que sea adoptado como parte de las estrategias de mejora continua. Con ello, la propuesta adquiere legitimidad y se posiciona como una herramienta efectiva para optimizar los procesos administrativos y elevar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios del hospital.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el aspecto del objetivo general de la presente investigación, se establecen las siguientes conclusiones directamente enlazadas a los objetivos, tanto el objetivo general como los objetivos específicos, dando respuestas a los planteamientos iniciales, para conocer, comprender y demostrar todas aquellas interrogantes que se plantearon al inicio de la investigación y que ha podido ser analizadas a través de la obtención y análisis de datos.

El análisis general evidencia que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio que reciben los pacientes. Esto se refleja en que 48% de los encuestados manifiesta sentirse satisfecho con la atención brindada por el hospital, mientras que 46% considera que la calidad mejora cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones. Estos resultados confirman que la eficiencia administrativa es un factor determinante en la percepción global de la atención

1. Se identificó que los procesos administrativos más influyentes en la atención del paciente son la agilidad de trámites, la organización del personal y la información oportuna, los cuales facilitan el acceso, reducen tiempos de espera y fortalecen la comunicación entre el hospital y los usuarios. Estos elementos son determinantes para generar una experiencia más eficiente y confiable.
2. La percepción de los pacientes es mayoritariamente favorable, destacando el trato amable, la información clara y la eficiencia del servicio. No obstante, se detectaron áreas de mejora en aspectos como limpieza y tiempos de espera, que aunque minoritarios, pueden afectar la experiencia de ciertos usuarios si no se corrigen oportunamente
3. Los resultados evidencian una relación fuerte entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, respaldada por valoraciones positivas y consistentes de los usuarios. Cuando la gestión interna funciona de manera eficiente, la calidad de atención mejora significativamente, confirmando la interdependencia directa entre ambas variables.

Recomendaciones

De manera general, se recomienda se recomienda implementar un programa institucional de mejora continua que integre de forma sistemática todos los componentes de la gestión administrativa vinculados a la calidad del servicio. Esto debe incluir la revisión periódica de los procedimientos administrativos, la estandarización de procesos, la formación constante del personal en atención al usuario y el uso de herramientas tecnológicas que optimicen el flujo de información. Asimismo, es pertinente establecer indicadores de desempeño que permitan medir el impacto de las mejoras aplicadas y garantizar que la gestión administrativa continúe influyendo positivamente en la percepción y satisfacción del paciente.

1. Se sugiere fortalecer los procesos clave identificados tale como la agilidad de trámites, organización del personal e información oportuna, mediante acciones como el rediseño de rutas de atención, la asignación adecuada de recursos humanos y la creación de protocolos claros para cada etapa del proceso administrativo.
2. Se recomienda establecer un sistema de retroalimentación permanente mediante encuestas, buzones digitales o entrevistas cortas que permitan monitorear la percepción de los usuarios de manera continua. Con base en esta información, el hospital debe desarrollar planes de acción orientados a corregir los aspectos menos favorables señalados, tales como la limpieza de áreas específicas y la reducción de tiempos de espera en momentos de mayor demanda.
3. Se recomienda consolidar un sistema de evaluación interna que permita medir de forma constante la relación entre los procesos administrativos y los niveles de calidad del servicio. Esto puede lograrse mediante auditorías internas, análisis de indicadores de eficiencia, estudios periódicos de correlación y reuniones de retroalimentación con los diferentes departamentos del hospital. Asimismo, se propone que la administración implemente mecanismos para asegurar la coherencia entre las funciones del personal administrativo y los objetivos de calidad institucional, promoviendo una cultura organizacional orientada al servicio, la eficiencia y la mejora continua.

Bibliografía

- Acosta Ponte, F. N. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis de maestría]*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5471/TESIS-ACOSTA_PONTE_FLORA_NELIDA_MAESTRIA_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Alvarado Zarate, N. D. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicios asistenciales bajo el modelo HEALTHQUAL en un hospital público—Concepción, Junín 2022 [Tesis de maestría]*. Huancayo: Universidad Peruana de Los Andes. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7198/T037_46613040_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarado, M. F., & Cevallos, M. (2023). *Plan de Negocio para la Creación de Centro Médico Pediátrico Integral para Pacientes en Zona Rural de Guayaquil [Tesis de maestría]*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/1f074d11-5128-4c78-b24c-10f0c2f28978/T-15045.pdf>
- Álvarez-Esteban, R., & Vázquez-Burguete, J. L. (2024). Consideraciones sobre la naturaleza de la escala de Likert a través de diferentes estructuraciones de los datos Una aplicación para identificar estilos de aprendizaje en un entorno universitario. *Revista Internacional de Sociología*, 82(3), 1-14.
doi:<https://doi.org/10.3989/ris.2024.82.3.M23-05>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9, 1-14. Recuperado el 30 de octubre de 2025
- Andrade Padilla, M. F., & Picón Minga, M. A. (2023). *La gestión administrativa y su incidencia en las prácticas de comunicación y la calidad del servicio en el hospital de especialidades José Carrasco Arteaga [Tesis de maestría]*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b6c8512a-c400-4758-bb4f-090daefdab90/content>

Andrade Rivas, L. M., & Álvarez Merelo, O. L. (2025). Gestión Administrativa: Desafíos en la Salud Pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1-10. Recuperado el 11 de septiembre de 2025, de

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/17900/25738>

Andrango Granda, A. S. (2025). Análisis de la relación entre la gobernanza hospitalaria y los resultados de salud en Ecuador: una revisión sistemática. *Revista InveCom/ISSN en línea*: 2739-0063, 6(2), 1-11. Recuperado el 01 de noviembre de 2025, de

<https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/4061/3984>

Araújo Verde, D. J. (2023). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Revista Científica Multidisciplinaria Mikarimin*, 91-98. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de

<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/2872/2324>

Arrieta Lopez, G. F., & Avila Tupa, A. B. (2024). *Gestión administrativa y desempeño laboral, del personal administrativo de una institución pública de la ciudad de Lima, Perú-2024 [Tesis de maestría]*. Lima: Universidad Privada del Norte. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/41990/TESIS%20GIANELLA%20ARRIETA%20-%20ANGELA%20AVILA%20Gesti%20c3%b3n%20administrativa%20y%20desempe%20c3%b1o%20laboral_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

Montecristi: Asamblea Nacional Constituyente. Recuperado el 11 de septiembre de 2025, de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Asitimbay Almeida, B. P. (2022). *Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés [Tesis de maestría]*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado el 08 de octubre de 2025, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5297/1/T-UIDE-0413.pdf>

- Ayoví Valdez, L. T. (2020). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas [Tesis de maestría]*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/07902cfb-f36c-4192-ad0a-7a617d5d58e4/content>
- Ballart, X., Ferraioli, F., & Iruela, A. (2025). Carga administrativa, motivación y bienestar entre médicos de atención primaria. Comparación entre modelos de gestión. *Gaceta Sanitaria*, 1-6. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2023.102306>
- Barrera Cordova, G. (2021). *Desempeño laboral del personal administrativo y satisfacción de los usuarios en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2020 [Tesis de maestría]*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado el 26 de octubre de 2025, de <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ef5a17fd-7318-4e01-8eac-39f9177d6d0b/content>
- Barzola Zambrano, I. I., Lujan Johnson, D. L., Ortega Pérez, A. A., & Flores Barzola, D. L. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una unidad pública de turismo. Ecuador. 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4140-4157. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2925
- Benarroum Marín, M. (2023). La importancia de la enfermería en la gestión de la calidad asistencial y seguridad del paciente. Conocimiento Enfermero, 6(21), 1-15. *Revista Científica del CODEM Conocimiento Enfermero*, 6(21), 1-15. doi:<https://doi.org/10.60108/ce.265>
- Benavides Chuyes, M. J. (2023). *Calidad de vida laboral y desempeño del personal de salud del Hospital de la Región de Tumbes, 2023 [Tesis de grado]*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/37924c47-7ea3-49ca-aa26-b0e6b3634648/content>
- Bermello Villegas, G. J., & Luján Johnson, G. L. (2022). Modelo de gestión de atención de consulta externa: para mejorar la calidad del servicio. *Revista Científica*, 7(23), 138-157. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.23.7.138-157>

- Blanco Fitzcarrald, D. R. (2022). *Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022 [Tesis de grado]*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Recuperado el 07 de octubre de 2025, de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e7cd85be-b98d-41d0-bb57-90042b677f08/content>
- Bravo-Cedeño, E. A., & Vegas-Meléndez, H. J. (2023). Modelo de la Nueva Gestión Pública en la Administración de Hospitales desde la Gobernanza Institucional. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(6), 317-332. doi:doi.org/10.33386/593dp.2023.6.2118
- Bulgarin Mariscal, B. J. (2023). *Análisis de la gestión administrativa en los hospitales de Ecuador [Tesis de Maestría]*. Piura: Universidad César Vallejo. Recuperado el 05 de octubre de 2025, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107157/Bulgarin_MBJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabanilla Guerra, M. (2021). Diseño de un modelo administrativo para optimizar la gestión de camas en los hospitales públicos de la ciudad de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 489-494. doi:<https://orcid.org/0000-0001-8580-2325>
- Cachay Alor, J. C., Chacaltana Ayerve, R. R., Neyra Vera, P. L., Torres Quispe, E. L., & Wong Marzano, L. P. (2022). *Gestión de procesos de calidad en base a la seguridad del paciente en el servicio de emergencia del Complejo Hospitalario PNP “Luis Nicasio Sáenz” [Tesis de maestría]*. Lima: Universidad Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN). Recuperado el 27 de octubre de 2025, de <https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/342020e9-e88e-49f8-84dc-2dd2747bef0b/content>
- Cadena Madrid, P. M., & Arguello Nuñez, L. B. (2025). Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del Hospital General Martín Icaza. *Polo del Conocimiento*, 10(5), 3082-3099. doi:<https://doi.org/10.23857/pc.v10i5.9620>
- Calderón Zambrano, M. D., Carbajal Llaue, C. T., & Mendiburu Rojas, A. F. (2022). Modelo de Gestión hospitalaria para mejorar el servicio de salud en el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. *Revista Pertinencia Académica*, 6(1), 71-87. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.6499860>

- Calle Mollo, S. E. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865-1879.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016
- Calsina Calsina, B. P., Cahuana Huichi, M. E., & Rado Miranda, G. F. (2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno. *Waynarroque-Revista de ciencias sociales aplicadas*, 3(1), 33-46.
doi:<https://doi.org/10.47190/rscaw.v3i1.53>
- Carrasco Gamboa, J. (2023). *Análisis de la legitimación pasiva en las acciones de responsabilidad por falta de servicio en contra de los establecimientos hospitalarios en autogestión en red [Tesis de grado]*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
Recuperado el 31 de octubre de 2025, de
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/193387/Analisis-de-la-legitimacion-pasiva-en-las-acciones-de-responsabilidad-por-falta-de-servicio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo Borja, N. A. (2025). *Gestión administrativa y calidad de servicio de salud en el Hospital de Barranca, 2024 [Tesis de maestría]*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 31 de octubre de 2025, de
https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/11207/TESIS_NUEVO.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Castillo Borja, N. A. (2025). *Gestión administrativa y calidad de servicio de salud en el Hospital de Barranca, 2024 [Tesis de maestría]*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de
https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/11207/TESIS_NUEVO.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Castro, J. (2024). El triaje para mejorar la calidad de atención sanitaria en un hospital público de Uruguay. *Revista Científica Multidimensional Magna Sapientia*, 2(1), 81-88.
doi:<https://doi.org/10.62308/vr476k23/ms>
- Castro-Montenegro, D. A., Chamorro-Cabrera, E. Y., Rosado-Onofre, L. M., & Miranda-Gómez, L. E. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218.
doi:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>

- Cepeda-Cepeda, J. L., Pinta-Cacoango, A. E., Muñoz, C. I., Albán-Sabando, E. A., Vinuesa-Domo, K., & Carbajal-Llauce, C. T. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Revista Médica Electrónica*, 6, 1-13. Recuperado el 05 de octubre de 2025, de <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/5979/pdf>
- Chancafe Terrones, F. J., Espinoza Gálvez, R., Ramos Huamán, O. M., & Asca Agama, P. G. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 5(1), 92-112. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <https://www.journalbusinesses.consultorioampuero.com/index.php/revista/article/view/163/434>
- Charca Quispe, P. D. (2024). *Calidad de atención y su incidencia en la satisfacción de los beneficiarios del servicio de rehabilitación pediátrica en el Hospital Rebagliati de Essalud, Lima-Perú, 2021 [Tesis de maestría]*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/11169/EUPG_UNFV_Charca_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía RETOS*, 11(22), 347-362. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Chupurgo Matos, D. (2023). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio de salud en tiempos de COVID en la SANIDAD de la Policía Nacional del Perú–Huancayo, 2022 [Tesis de maestría]*. Huancayo: Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado el 31 de octubre de 2025, de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/335d6bb4-e49e-4dfb-936c-eca0974a1243/content>
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). C., García, A. F. G., Cedeño, J. J. U., & Bravo, J. E. G. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

- Cuba Diaz, A. E., & Cardenas Condori, C. R. (2024). Transformación digital y gestión financiera en la administración hospitalaria en una institución pública de salud, 2023. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*(2), 1-23. Recuperado el 27 de octubre de 2025, de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/4028/3940>
- Cunuhay Cunuhay, C. A. (2024). *Plan de mejoramiento continuo en el manejo de insumos y dispositivos médicos del área de hospitalización del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N°1 de la ciudad de Quito - Ecuador [Tesis de maestría]*. Quito: Universidad de las Américas. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15898/1/UDLA-EC-TMGIS-2024-22.pdf>
- Delgado Medina, L. M. (2023). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022 [Tesis de doctorado]*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado el 08 de octubre de 2025, de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/921b87d9-7253-4317-b7c5-404a9f5a79e1/content>
- Deudor Chamorro, J., & Gonzales Saldaña, S. H. (2023). Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un Hospital de Lima, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 8281-8293. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8403
- Díaz Álvarez, J. C. (2021). *Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura [Tesis de maestría]*. Bogotá: Universidad EAN. Recuperado el 27 de octubre de 2025, de <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/d1e7921c-a7f8-4eba-b0ea-9cfbfd145df2/content>
- Escobar López, V. M., Flores Rueda, I. C., Sánchez Macías, A., & Cheverría Rivera, S. (2024). Conexiones que sanan: revisión teórica del marketing en la comunicación para mejorar la experiencia del paciente. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 24(2), 6-16. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://ojs.unipamplona.edu.co/index.php/face/es/article/view/3113/7129>

- Espejo Espinoza, L. K. (2023). *Relación entre los procesos gerenciales y la calidad de la atención en el servicio de medicina interna del Hospital Regional de Ica, enero-junio 2022 [Tesis de maestría]*. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d8521d16-aabc-4296-8e95-0357603c982e/content>
- Espíritu Soto, R. I. (2022). *La gestión administrativa y su Incidencia en la calidad de servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco—sede central, 2020 [Tesis de maestría]*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de http://45.177.23.200/bitstream/undac/3005/1/T026_72368915_M.pdf
- Estrada García, E. D. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2813-2825. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629
- Farías, M. E. (2021). Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 1-7. doi:<https://doi.org/10.56294/saludcyt202139>
- Fayol, H. (1987). *Administración Industria y General* (Décimocuarta ed.). Buenos Aires: El Ateneo Pedro García S.A. Recuperado el 12 de octubre de 2025, de https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Flor García, M. G., & Obaco Soto, E. E. (2024). Las metodologías activas y su impacto en el rendimiento académico de los estudiantes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 4172-4191. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10829
- Flores Arévalo, J., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Gestión Hospitalaria: Una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1527-1545. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368
- Flores Guaylupo, C. (2022). *Gestión administrativa y productividad laboral en la Unidad de Estadística del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría-JAMO-Tumbes, Perú, 2021 [Tesis de grado]*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/21c6f238-8c2b-44de-a9fe-c721241917b3/content>

- Flores Leiva, E. D. (2022). Propuesta de mejora en la calidad de atención en Reniec, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 967-998. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3156
- Flores Toala, N. G. (2024). *Plan de Gestión Gerencial para la implementación de Programas de Apoyo Psicosocial para familiares de pacientes en cuidados paliativos en el Servicio de Geriatría de un Hospital de Especialidades [Tesis de maestría]*. Quito: Universidad de las Américas. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15991/1/UDLA-EC-TMGIS-2024-39.pdf>
- Font Difour, M. V., García Céspedes, M. E., Fernández Leblanch, T. I., & Carralero Font, A. V. (2021). Calidad de la gestión del ingreso hospitalario en los servicios de medicina interna. *Medisan*, 25(2), 507-525. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2021/mds212s.pdf>
- García García, P. R., & Sánchez Dávila, K. (2021). Gestión de los programas presupuestales y su contribución a la salud bucal en hospitales referenciales: un caso del hospital ii-2 Tarapoto-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6590-6622. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.787
- García-Terán, M. P. (2023). Modelo Alternativo de Gestión Hospitalaria Pública. *MQRInvestigar*, 7(1), 3316-3333. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.1.2023.3316-3333>
- Gavino Fernandez, K. P. (2023). *Competencias laborales y calidad de atención en el servicio de hemoterapia en un Hospital Regional de Huancayo 2021 [Tesis de maestría]*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Recuperado el 27 de octubre de 2025, de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5406/T037_40468740_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Giraldo Henao, A. C. (2022). *Análisis de la capacidad de respuesta al paciente de medicina privada en el servicio de urgencias del hospital San Vicente Fundación de Rionegro durante el 2022 [Tesis de grado]*. Medellín: Universidad de Antioquia. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/51396828-3e50-413f-ab55-656d6f453f80/content>

- Gómez Mendoza, M. J., Jaramillo Montaña, F. M., Estrella Gaibor, C. E., & Núñez Gamboa, J. J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- González Nahuelquin, C., Olivari Wauters, M., Pardo Villa, J., Saavedra Figueroa, A., & Vera Quiroz, V. (2022). Gestión del cuidado y calidad de la atención. *Metas de enfermería*, 25(1), 60-70. doi:<https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2022.25.1003081863>
- Grijalva Berrospi, T. F., & Contreras Rivera, R. J. (2025). Factores que influyen en las competencias gerenciales de los profesionales de la salud: un análisis sistemático. *REVISTA INVECOM “Estudios transdisciplinarios en comunicación y sociedad”*, 1-9. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.14559822>
- Guerrero, S., Portocarrero, D., & Lopez-Mallama, O. (2024). Mapeo de tendencias en estudios sobre modelos de gestión administrativa en Centros de Adulto Mayor. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 4(4), 7-21. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2024.04.001>
- Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *Sciéndo*, 25(2), 169-174. doi:<http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>
- Heredia-Quito, M. A., & Narváez-Zurita, C. I. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 213-241. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- Herrera-Acosta, C. E., Herrera-Avilés, H. P., Machado-Ashqui, A. L., & Sánchez-Benalcázar, A. B. (2025). Calidad de los servicios públicos y la satisfacción de las personas de atención. *Polo del Conocimiento*, 1636-1656. doi:Se entiende por accesibilidad a los servicios públicos, la facultad y capacidad de todo ciudadano
- Hidalgo Moreira, J. F. (2022). *Plan de gestión del talento humano en el hospital básico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS de Chone [Tesis de maestría]*. Quito: Universidad de las Américas. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13928/1/UDLA-EC-TMGIS-2022-28.pdf>
- Huacchillo Calle, W., Chávez Quiñones, G., Ramírez Farias, R. E., & Aliaga Camarena, R. H. (2021). Gestión por procesos y la cultura organizacional del Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2, 2021. *Ciencia y Educación*, 2(9), 83-106. *Revista*

- Científica Ciencia y Educación*, 2(9), 83-106. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/81/142>
- Huamán Fernández, V. (2021). *Gestión administrativa y gestión del talento humano en la administración local del agua (ALA) en la provincia de Huancavelica, Año 2019 [Tesis de maestría]*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/39414b7f-6d1f-48f9-a2c0-5291e5b55ce0/content>
- Inca-Parra, J. A., & Rodriguez Lucas, F. (2022). Talento humano y calidad de un servicio hospitalario peruano. *Sinergias Educativas*, 1-20. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/318/826>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de la calidad?* Bogotá: Norma. Recuperado el 12 de octubre de 2025, de <https://books.google.com.ec/books?id=MWGOXKteTQwC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Jara Zárate, A. (2024). *Análisis del impacto de los grupos relacionados de diagnóstico sobre la gestión hospitalaria en Chile*. Santiago: Universidad de Chile. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/199533/Tesis%20-%20Alex%20Jara%20Z%20c3%a1rate.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juárez, N. (2021). *Análisis de los procesos de reconversión y la aplicación de nuevas tecnologías de información en la gestión de los centros quirúrgicos para la garantía de calidad de atención [Tesis de doctorado]*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/129822/Documento_completo.Argentina.%20JUAREZ%20NOEMI.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juran, J. M. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A. Recuperado el 12 de octubre de 2025, de https://books.google.es/books?id=fURB60QH1RYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Kakiyama Vergara , K. K. (2022). *Análisis de la calidad de desempeño del personal administrativo de la Sección de Registros Médicos y Estadísticos del Hospital*

- Metropolitano de la Caja del Seguro Social Dr. Arnulfo Arias Madrid [Tesis de doctorado]*. Panamá: Universidad de Panamá. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de https://up-rid.up.ac.pa/8771/1/kenny_kakiyama.pdf
- La Mota Villamar, W. G. (2024). *Metodología de tipo de muestreo no probabilístico en el cantón Manta [Tesis de grado]*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Recuperado el 07 de noviembre de 2025, de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/5560/1/ULEAM-ECO-0053.pdf>
- Lira Camargo, J., Lira Camargo, Z. R., Soto Soto, L., Campos Miranda, M. E., Mujica Ruiz, O., & Lira Camargo, L. G. (2021). Sistemas de metodología orientada en acreditación de programas académicos de las universidades públicas. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*(44), 143-151. Recuperado el 12 de octubre de 2025, de https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Lira-4/publication/359722942_Systems_oriented_methodology_in_accreditation_of_academic_programs_of_public_universities/links/624b74027931cc7ccf159e52/Systems-oriented-methodology-in-accreditation-of-academic-prog
- Loaiza Guzhñay, P. D. (2022). *Plan de gestión para mejorar la hospitalidad en la atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico 7 BI Loja [Tesis de maestría]*. Quito: Universidad de las Américas. Recuperado el 27 de octubre de 2025, de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14045/1/UDLA-EC-TMGIS-2022-64.pdf>
- Luna Minchola, L. A. (2022). *Mejora en la gestión de las contrataciones de bienes y servicios para la atención oportuna de los requerimientos de las áreas usuarias en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa [Tesis de maestría]*. Lima: Universidad Continental. Recuperado el 26 de octubre de 2025, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11580/1/IV_PG_MGP_TI_Luna_Minchola_2022.pdf
- Luna Mindiola, S. K., & Cobo Litardo, E. T. (30 de junio de 2025). Impacto de la gestión administrativa en la calidad de atención del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Quevedo. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 9(2), 151-162. doi:<https://doi.org/10.18779/csye.v9i2.1115>
- Manchay-Calvay, A. (2021). Modernización de la Gestión Hospitalaria: Modernization of Hospital Management. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional*

- Lambayeque*, 63-68. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/viewFile/549/311>
- Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., & Grande, L. (2023). Estudios de corte transversal. Un diseño de investigación a considerar en ciencias morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146-155. Recuperado el 05 de noviembre de 2025, de <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v41n1/0717-9502-ijmorphol-41-01-146.pdf>
- Massuh Fernández, R. I. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación*. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ff11768c-709b-4fb4-b831-403dce50c071/content>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú SAC. doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.0>
- Mercado Piedra, J. A., & Coronado Manqueros, J. M. (2021). *El muestreo y su relación con el diseño metodológico de la investigación. Manual de temas nodales de la investigación cuantitativa. Un abordaje didáctico*. Durango: Universidad Pedagógica de Durango. Recuperado el 05 de noviembre de 2025, de <https://centro-investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82>
- Meza Jiménez, F., & Flores Laguna, O. A. (2024). La gestión administrativa y su influencia sobre la satisfacción laboral en empleados financieros en organizaciones sin fines de lucro. *UNACIENCIA: Revista de Estudios e Investigaciones*, 17(32), 4-21. doi:<https://doi.org/10.35997/unaciencia.v17i32.752>
- Meza Paz, C. R. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicios a los usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021 [Tesis de grado]*. Huacho: Universidad Nacional José Fasutino Sánchez Carrión. Recuperado el 31 de octubre de 2025, de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7627/TESIS%20FINAL%20CORREGIDA%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Rendición de Cuentas*. Quito: Ministerio de Salud Pública. Recuperado el 11 de septiembre de 2025, de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/HGLBC_PRESENTACION_RENDICION_2019.pdf
- Ministerio de Salud Pública. (2022). *Plan Decenal de Salud 2022-2031*. Quito: Ministerio de Salud Pública. Recuperado el 05 de octubre de 2025, de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/07/Plan_decenal_Salud_2022_ejecutivo.18.OK_.pdf
- Ministerio de Salud Pública. (30 de abril de 2025). *Noticias*. Recuperado el 11 de septiembre de 2025, de Noticias Destacadas: <https://www.salud.gob.ec/msp-lidero-taller-para-validacion-de-la-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario-del-sistema-nacional-de-salud/>
- Molina López, M. I. (2012). La reputación organizacional: un diferenciador por excelencia. *Contribuciones a la Economía*, 9(1), 1-8. Recuperado el 11 de septiembre de 2025, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9175450>
- Molina-Narváez, J. R., & Castillo-Galvis, S. H. (2021). Atención triaje y gestión de calidad del servicio de emergencia. Caso: Hospital Luis Fernando Martínez de Cañar. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 5(1), 4-21. doi:<https://doi.org/10.35381/s.v.v5i1.1464>
- Mora Vergara, A. P., Díaz Rincón, M., Lora Díaz, O. L., & Pérez, O. (2023). Validación por juicio de expertos de un cuestionario sobre conocimientos, actitudes y prácticas del consumo de frutas y verduras. *Interciencia*, 48(1), 46-50. Recuperado el 08 de noviembre de 2025, de https://www.researchgate.net/profile/Ana-Mora-9/publication/368242800_VALIDACION_POR_JUICIO_DE_EXPERTOS_DE_UN_CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS ACTITUDES Y PRACTICAS_D EL_CONSUMO_DE_FRUTAS_Y_VERDURAS/links/63dd77ae64fc86063813a215/VALIDACION-POR-JUICIO-DE-E
- Mora Vilca, E. F. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023 [Tesis de maestría]*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 08 de octubre de 2025, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/140080/Mora_VEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morán Lozano, N. S., Zavala Baque, D. L., Intriago Terán, A. B., Ávila Parrales, R. A., Guerrero Alcívar, H. A., Tuárez Bravo, H. M., . . . Pilay Robles, N. A. (2025).

Metodología de la Investigación Científica: Diseño de Investigaciones Cuantitativas. Jipijapa: ALEMA Casa Editora-Editorial Internacional S.A.S.D. Recuperado el 07 de noviembre de 2025, de

<https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/45/45>

Morejón Valdés, M., Ramírez Pérez, J. F., Vargas Contreras, E., & Henriquez Ritchie, P. S. (2021). Contribución de los indicadores de gestión en la eficiencia organizacional y la administración hospitalaria en instituciones de salud: indicadores de gestión en la administración hospitalaria. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(4), 109-122. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/580/367>

Moreno Gavilanes, K. A., & Cazorla Basantes, G. (2023). Calidad del servicio de salud: un antecedente de la satisfacción del paciente de Riohospital de la ciudad de Riobamba. *Revista de Economía del Caribe*(31), 1-14. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <http://www.scielo.org.co/pdf/ecoca/n31/2145-9363-ecoca-31-1d.pdf>

Muñoz Quispe, J. J. (2024). *El control preventivo y su importancia en la gestión de tesorería del Hospital Regional de Huacho 2022 [Tesis de maestría]*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/9981/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz Sánchez, Y., Castillo Pérez, I., & Zuno Silva, J. (2024). Método de Investigación Cuantitativo. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 11(22), 174-175. doi:<https://doi.org/10.29057/escs.v11i22.12573>

Ordoñez-Pacheco, Á. F. (2025). Metodología de la Investigación Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales: enfoques, tipos, métodos y diseños. *Sociedad & Tecnología*, 8(2), 335-357. doi:<https://orcid.org/0000-0002-6745-6905>

Organización Mundial de la Salud. (01 de diciembre de 2023). *Región de las Américas*. Recuperado el 29 de septiembre de 2025, de Alianza por la Atención Primaria de Salud en las Américas: <https://www.paho.org/es/alianza-por-atencion-primaria-salud-americas>

Organización Mundial de la Salud. (19 de septiembre de 2024). *Salud en las Américas*. Recuperado el 05 de octubre de 2025, de Perfil de país - Ecuador: https://hia.paho.org/es/perfiles-de-pais/ecuador?utm_source

- Palacios-Vega, P. P., Álvarez-Gavilanes, J. E., & Ramírez-Valarezo, C. F. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 67-96. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915353>
- Palacios-Vintimilla, M. P., & Erazo-Álvarez, J. C. (2021). La responsabilidad social e impacto ambiental en hospitales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12), 69-76. Recuperado el 26 de octubre de 2025, de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967004/html/>
- Pando Malpartida, L. P. (2022). *La auditoría de cumplimiento y la gestión administrativa en el programa del servicio rural y urbano marginal de salud, en los establecimientos de la dirección regional de salud Lima 2019*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6193/LUISA%20PEREGRINA%20PANDO%20MALPARTIDA_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parada, D. A. (2025). La gestión hospitalaria y el servicio de enfermería: una visión desde la perspectiva del paciente. *Revista Científica Multidimensional Magna Sapientia*, 17-35. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://magnasapientia.ritep.es/index.php/ms/article/view/43/34>
- Parra-Díaz, A. E. (2025). Brechas de Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario de los servicios de salud de Hospital Clínica Touma. *MQRInvestigar*, 9(1), 1-38. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.1.2025.e20>
- Pavón Mesa, F. C. (2022). *Plan de gestión en el área de emergencia del Hospital Carlos Andrade Marín en la Ciudad de Quito*. Quito: Universidad de las Américas. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13966/4/UDLA-EC-TMGIS-2022-50.pdf>
- Pazmiño Delgado, J. I. (2024). *Plan de gestión gerencial para el mejoramiento de la calidad de atención en pacientes que acuden al Centro de Salud Número 2 del cantón Ambato*. Quito: Universidad de las Américas. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15891/1/UDLA-EC-TMGIS-2024-16.pdf>
- Peña Ponce, D. K., Sánchez Chancay, M. R., & Sancan López, L. T. (03 de junio de 2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo Revista*

Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 6(1), 120-131.

doi:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131

- Peña-Torres, J., & Kaufmann, J. (2023). *Gestión hospitalaria pública en Chile y mecanismo de pago GRD*. Santiago de Chile: Centro Latinoamericano de Políticas Económicas y Sociales. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de https://s3.us-east-2.amazonaws.com/assets.clapesuc.cl/Mecanismo_GRD_17_Nov_final_v2_e4d6520d7f.pdf
- Peralta Madrid, K. T. (2024). *Estrategias para mejorar la calidad en salud de la Clínica Las Peñitas SAS, basadas en la gestión de PQRS [Tesis de grado]*. Sincelejo: Corporación Unificada Nacional de Educación Superior-CUN. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://repositorio.cun.edu.co/server/api/core/bitstreams/9af67f84-b993-48b9-a8ca-30c875f32fc4/content>
- Pineda Gonzalez, P. M., & López Bravo, M. I. (2025). Gestión integral de la calidad de atención médica en hospitales públicos: Una perspectiva basada en evidencia científica. *Revista Científica Multidisciplinar SAGA*, 2(3), 186-195.
doi:<https://doi.org/10.63415/saga.v2i3.134>
- Pinedo Lagos, S. R. (2022). *Aplicación web para la gestión de la información del personal administrativo y asistencial del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Recuperado el 27 de octubre de 2025, de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5698/T037_%2010147736_%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Poma Ccapira, L. L. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo–Aucayacu, 2023 [Tesis de grado]*. Huánuco: Universidad de Huánuco. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4446/Poma%20Ccapira%2c%20Lizeth%20Lidia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Puican Olivera, E. G. (2021). *Estrategias de control interno e incidencia en la mejora de la gestión administrativa del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, periodo 2016-2018 [Tesis de maestría]*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de

- https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5260/UNFV_EUPG_Puican_Olivera_Gerardo_Edgar_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pulido-Vera, M. P., & Acosta-Chávez, D. A. (2024). Gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. Caso Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. *MQRInvestigar*, 8(1), 877-900. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.877-900>
- Ramírez García, A. F. (2020). *El compromiso organizacional y la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-periodo 2019 [Tesis de maestría]*. Huánuco: Universidad de Huánuco. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2761/Ram%C3%ADrez%20Garc%C3%ADa%2C%20Amancio%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos Moscoso, S. M. (2021). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón_Chimbote, 2021 [Tesis de doctorado]*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles. Recuperado el 31 de octubre de 2025, de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos Pilco, L. B. (2024). *La gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio de los usuarios de los centros de salud del cantón Santa Elena [Tesis de maestría]*. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el 31 de octubre de 2025, de <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e7daf59c-aec5-4402-a4f1-f4ddbc50c9c1/content>
- Rea Rivera, K. Y. (2021). *Sistema integrado de gestión administrativa–módulo logística (siga-ml) y eficiencia del gasto público en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima, 2020 [Tesis de grado]*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4899/REA%20RIVERA%2c%20Keiko%20Yosmira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reátegui Calderón, J. T. (2022). *El proceso administrativo y la calidad de servicio de la gerencia de desarrollo económico, gestión ambiental y turismo de la municipalidad provincial de Huallaga en la ciudad de Saposoa-2022 [Tesis de maestría]*. Huánuco:

- Universidad de Huánuco. Recuperado el 31 de octubre de 2025, de <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3901/Re%C3%A1tegui%20Calder%C3%B3n%2C%20Jorge%20Teodoro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes-Escalante, A. Y., Sandoval-Chávez, D. A., & Vera Bustillos, E. (2025). *Epistemología de las ciencias administrativas: enfoques y reflexiones*. Juárez: El Colegio de Chihuahua. Recuperado el 12 de octubre de 2025, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/122041405/EPISTEMOLOGIA_DE_LAS_CIENTIAS_ADMINISTRATIVAS-libre.pdf?1743105026=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEpistemologia_de_las_ciencias_administra.pdf&Expires=1760305994&Signature=W8t7fxsC1iWVjwN
- Rivera Piloco, T. E. (2023). *Gestión de la calidad en la atención al usuario del área de imágenes del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Jipijapa [Tesis de grado]*. Jipijapa: Universidad Estatal del Sur de Manabí. Recuperado el 28 de septiembre de 2025, de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5725/1/RIVERA%20PILOCO%20TEYLOR%20EFRA%c3%8dN.pdf>
- Rodríguez Ramos, M. C. (2022). *Plan de Gestión Gerencial para fortalecer el sistema de agendamiento de citas médicas en el área de consulta externa del Hospital Especializado Matilde Hidalgo de Prócel [Tesis de maestría]*. Quito: Universidad de las Américas. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14306/1/UDLA-EC-TMGIS-2022-165.pdf>
- Rodríguez Rivera, C. A. (2025). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024 [Tesis de grado]*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el 01 de octubre de 2025, de <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/30fbf3eb-7b4f-470f-903b-41a9afd0322d/content>
- Rojas Esteban, S., & Villanueva Tarazona, L. M. (2023). *Calidad de atención en enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia en la Clínica Monteluz, Puente Piedra-2023 [Tesis de grado]*. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de

https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/895/Rojas_S_Villanueva_L_tesis_enfermeria_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rosales Morales, J. M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo de medicina interna del hospital Huacho Huaura Oyon y servicios básicos de salud. año 2018 [Tesis de maestría]*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5176/Julio%20Martin%20Rosales%20Morales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rurush Tolentino, S. L., & Castillo Maza, J. V. (2025). Impacto de la modernización del Estado en la gestión de calidad: Estudio de Caso en el Hospital de Recuay, Ancash-Perú. *Bastcorp International Journal*, 4(1), 374-390.
doi:<https://doi.org/10.62943/bij.v4n1.2025.255>
- Russo González, E. D. (2021). *Auditoría de gestión de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la unidad de urgencias de la ESE hospital local San José, municipio Pueblviejo, departamento del Magdalena [Tesis de grado]*. Santa Marta: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/913e93a2-4c94-4dcf-ae7f-c9672f7cec3b/content>
- Salazar Cuevas, J. Z. (2024). *Calidad de atención y desempeño laboral en el personal de enfermería del centro materno infantil Villa María del Triunfo, 2023 [Tesis de grado]*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/8921/T037_46906995_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Suárez, Y. (2023). *Instrumento metodológico para la gestión de flujos de pacientes de instituciones hospitalaria [Tesis de doctorado]*. Matanzas: Universidad de Matanzas. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de <https://rein.umcc.cu/bitstream/handle/123456789/1949/DrC23%20Yasniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Segovia Jácome, L. A. (2024). *Plan de gestión gerencial para la optimización de servicios de salud en el área de emergencia en el Centro de Salud Tipo C Joya de Los Sachas. Periodo 2023 [Tesis de maestría]*. Quito: Universidad de las Américas. Recuperado el

31 de octubre de 2025, de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/17115/1/UDLA-EC-TMGIS-2024-192.pdf>

- Sifuentes Rojas, J. C. (2021). *Gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad Distrital de Tapiche, Provincia de Requena, Departamento Loreto, 2020 [Tesis de maestría]*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Recuperado el 28 de octubre de 2025, de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6571/Gesti%c3%b3n%20administrativa_Calidad%20de%20atenci%c3%b3n_Usuario_Municipalidad%20Distrital%20de%20Tapiche.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silva Castro, E. (2021). *Habilidades administrativas y su incidencia en la calidad del servicio en el hospital regional de Huaura Huacho 2020 [Tesis de doctorado]*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5412/ELSA%20SILVA%20CASTRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solis Sánchez, G., Alcalde Bezhold, G., & Alfonso Farnós, I. (2023). Ética en investigación: de los principios a los aspectos prácticos. *Anales de Pediatría*, 99(3), 195-202. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2023.06.005>
- Suárez Ayala, C. F. (2022). *Diseño de gestión para la administración del proceso de gestión de camas en el Hospital Carlos Andrade Marín [Tesis de maestría]*. Quito: Universidad Tecnológica Israel. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2958/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2022-008.pdf>
- Tachong Alencastro, L. E., Bravo Verduga, J. E., Jiménez Hidalgo, G. F., & Bustamante Fuentes, C. S. (2025). Aplicación del diagrama causa efecto Ishikawa en solución de inconvenientes empresariales. *Polo del Conocimiento*, 10(8), 1775-1786. Recuperado el 12 de octubre de 2025, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/10251/pdf>
- Tamayo Salamanca, Y., Cortina, A., & García Ríos, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*, 70-77. Recuperado el 11 de septiembre de 2025, de <https://www.redalyc.org/journal/6099/609965019009/609965019009.pdf>

- Tapia Villalva, J. T., Carbajal Llauce, C. T., Plúas Morán, G. E., Machado Rosado, F. V., & Salcedo Galarza, N. E. (2024). Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 380-390. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v28iSpecial.837>
- Taylor, F. W. (1987). *Principios de la Administración Científica* (Décima ed.). Buenos Aires: El Ateneo . Recuperado el 12 de octubre de 2025, de https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Tixi Chacha, J. A. (2025). *La Gestión del Talento Humano y productividad en la unidad de servicio al asegurado del hospital general Riobamba IESS*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado el 27 de octubre de 2025, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/15492/1/Tixi%20Ch.%2c%20Johana%20A.%20%282025%29%20La%20gesti%c3%b3n%20del%20talento%20humano%20y%20productividad%20en%20la%20Unidad.pdf>
- Tomalá Reyes, C. F. (2024). *Gestión organizacional y calidad de los servicios de salud de los hospitales básicos, Distrito La Libertad Salinas [Tesis de maestría]*. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el 20 de octubre de 2025, de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://repositorio.upse.edu.ec/items/5719a29e-d91a-4a3d-8b18-90672ab06936&ved=2ahUKEwj98ev0r72QAxXuQjABHbjBLD0QFnoECAMQAAQ&usg=AOvVaw2aZE736v90jx89w-nUgq9C>
- Torres Ortega, R. R. (2022). Gestión administrativa y la calidad percibida por el adulto mayor en los Hospitales de EsSalud 2021. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-25. Recuperado el 31 de octubre de 2025, de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3409/3373>
- Trocoso-Tambo, L. d., Maldonado-Mosquera, D. J., & Isea-Argüelles, J. J. (2024). Estrategias gerenciales orientadas a mejorar el clima organizacional en un hospital. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10), 41-54. doi:<https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.94>.

- Urquiaga-Alva, M. E. (2024). Gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(11), 218-231.
doi:<https://doi.org/10.35381/gep.v6i11.185>
- Vallejo Beltrán, C. M. (2022). *Análisis de cuellos de botella en el ciclo administrativo para los pacientes ambulatorios del hospital LaCardio [Tesis de maestría]*. Bogotá: Universidad EAN. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/f27ca429-a31c-42d5-9987-5c6e430dd903/content>
- Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E. (2014). Paradigmas en la investigación. *Enfoque cuantitativo y cualitativo. European Scientific Journal*, 523-528. Recuperado el 11 de septiembre de 2025, de <https://core.ac.uk/reader/236413540>
- Velasco Chere, M. Á., Olvera Plúas, J. G., Castellanos Martillo, R. O., Castro Romero, O. S., & García Guzmán, T. A. (2024). Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de emergencia en hospitales públicos. 28, 309-317.
doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v28iSpecial.828>
- Vélez Baño, J. V. (2024). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital Básico El Empalme – salud, año 2023 [Tesis de maestría]*. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Recuperado el 08 de octubre de 2025, de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/efb87ecc-0893-446b-b37d-a2280e30fca8/content>
- Vera Chonana, R., & Ayala García, M. (2023). Efecto del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores: caso HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL 2023. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(3), 190-204. doi:<https://doi.org/10.46677/compendium.v10i3.1219>
- Vera Teves, R. M., Flores, E., & Sierra Poccorimay, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367-385.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234
- Vivanco Núñez, P. M. (2022). Consistencia de las perspectivas gnoseológicas jurídicas del investigador y los enfoques de investigación metodológica. *Universidad y Sociedad*,

- 14(S1), 38-46. Recuperado el 05 de noviembre de 2025, de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2608/2555>
- Wu, P. (2024). *Anna Doquin de Saint-Preux, Introducción a la metodología de la investigación en lingüística aplicada [Reseña de libro]*. Madrid: LinRed Lingüística en la Red. doi:10.37536.linred.2024.XXI.2570
- Zavala Hoppe, A. N., Merchán Villafuerte, K. M., Véliz Castro, T., & Falconi Ayón, P. M. (2024). Gestión y calidad de atención al usuario en el sector público en Latinoamérica. *Enfermería Investiga*, 9(2), 83-90. Recuperado el 30 de octubre de 2025, de <https://www.erevista.bibliolatino.com/index.php/enfi/article/view/2422/2680>
- Zea Iñiguez, M. J. (2022). Análisis de la Gerencia Administrativa en la Gestión de Riesgos del Hospital Padre Alberto Buffoni. *Revista Científica Hallazgos21*, 7(2), 150-164. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/573/533>
- Zoloaga, S. A. (2022). *Percepción sobre la calidad de atención recibida de parte del talento humano enfermero, por los familiares de los usuarios hospitalizados en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos [Tesis de maestría]*. Rosario: Universidad Nacional de Rosario. Recuperado el 29 de octubre de 2025, de <https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/0b833825-05c4-40ca-8289-cf0c49703007/content>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Tema: La Gestión Administrativa y su efecto en la calidad del servicio a los pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro-Ecuador).

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿Cómo influye la Gestión Administrativa en la calidad del servicio de salud pública que reciben los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro)?	General: Analizar el efecto de la Gestión Administrativa en la calidad del servicio que reciben los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho en Milagro, a través de una investigación empírica, con el fin de brindar estrategias que optimicen la atención médica y la satisfacción del paciente.	Hipótesis Alternativa: Existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).	Independiente: Gestión Administrativa	Planeación	Funciones administrativas Talento Humano	ENCUESTAS
Sistematización del problema: 1, ¿Cuáles son los procesos administrativos implementados en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro) que impactan en la calidad de la atención	Específicos: 1. Identificar los procesos administrativos que influyen en la atención brindada a los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro)			Organización	Coordinación Programas	
				Dirección	Comunicación	

proporcionada a los usuarios?						
2. ¿Cómo perciben los usuarios la calidad del servicio recibido en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro), en cuanto a factores como atención, tiempos de espera y trato por parte del personal?	2. Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).	Hipótesis Nula: No existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro)		Control	Monitoreo Seguimiento	
3. ¿Qué relación existe entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio que los usuarios experimentan en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro)?	3. Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho (Milagro).		Dependiente: Calidad de Servicio	Percepción de la calidad	Sistema de Calidad Proceso de Atención	
				Capacidad de Respuesta	Comunicación	
				Confiabilidad	Profesionalismo	

Anexo 2. Encuesta aplicada



Género *

☐ Masculino

☐ Femenino

Edad *

☐ De 25 a 34 años

☐ De 35 a 44 años

☐ De 45 a 54 años

☐ De 54 años o más

Formación Académica *

☐ Primaria

☐ Secundaria

☐ Técnica

☐ Universitaria

☐ Posgrado

1.- Los trámites administrativos del hospital son ágiles y fáciles de realizar. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐	☐	Totalmente de acuerdo

2.- El personal administrativo demuestra organización y coordinación en sus funciones. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐	☐	Totalmente de acuerdo

...

3.- Recibo información clara y oportuna sobre los procedimientos que debo seguir. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐	☐	Totalmente de acuerdo

4.- El personal médico y administrativo brinda un trato amable y respetuoso. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐	☐	Totalmente de acuerdo

5.- Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐	☐	Totalmente de acuerdo

...

6.- El tiempo de espera para recibir atención médica es razonable. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐	☐	Totalmente de acuerdo

7.- Los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐	☐	Totalmente de acuerdo

8.- La organización administrativa influye directamente en la calidad de atención que recibo. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐	☐	Totalmente de acuerdo

...

9.- Cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐	☐	Totalmente de acuerdo

10.- En general, me siento satisfecho con la atención que brinda el hospital. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐	☐	Totalmente de acuerdo

Anexo 3. Solicitud de revisión y aprobación del instrumento de encuesta

Correo de Universidad Estatal de Milagro - Revisión y aprobación del in... <https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=34d0c2a79e&view=pt&search=a..>



NESTOR JAVIER HUAYAMAVE AGUIRRE <nhuayamavea@unemi.edu.ec>

Revisión y aprobación del instrumento de encuesta
1 mensaje

NESTOR JAVIER HUAYAMAVE AGUIRRE <nhuayamavea@unemi.edu.ec>

23 de octubre de 2025 a las 11:2b

Para: anmar41185@gmail.com, lorevema@hotmail.es, tanya_ariasb@hotmail.com, villacresesmauricio@hotmail.com, |
andy_alban@hotmail.com

Estimado (a)

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente, me permito solicitar su valiosa revisión y aprobación del instrumento de encuesta elaborado para la investigación titulada:
“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO (MILAGRO)”, cuyo objetivo general es: Analizar el efecto de la Gestión Administrativa en la calidad del servicio que reciben los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho en Milagro, a través de una investigación empírica, con el fin de brindar estrategias que optimicen la atención médica y la satisfacción del paciente.

Adjunto Rúbrica de evaluación con su registro respectivo, donde constan las preguntas de la encuesta que ha sido diseñada con la finalidad de recopilar información confiable y pertinente que permita cumplir con los objetivos planteados en el estudio. Su criterio profesional y experiencia en el área resultan fundamentales para validar la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems que conforman el instrumento.

Agradezco de antemano su disposición y tiempo para emitir sus observaciones o recomendaciones respecto al contenido, redacción y estructura del cuestionario.

En caso de considerarlo pertinente, agradeceré me confirme su aprobación del instrumento o me haga llegar sus sugerencias de mejora, las cuales serán debidamente atendidas.

Sin más por el momento, quedo atento a su amable respuesta.

Le reitero mi agradecimiento por su colaboración en este proceso académico.

Atentamente,

Néstor Javier Huayamave Aguirre
Estudiante de Maestría en Administración de Empresas
Universidad Estatal de Milagro
Teléfono: 0967668939
Correo: nhuayamavea@unemi.edu.ec

 **RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA.pdf**
208K

Anexo 4. Rúbrica de Evaluación de la Encuesta

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE LA ENCUESTA

Escala de valoración: 1 = Muy Inadecuada, 2 = Inadecuada, 3 = Adecuada, 4 = Muy Adecuada, 5 = Excelente

Elementos a evaluar	1	2	3	4	5
Criterio 1. Pertinencia Grado en que el ítem se relaciona adecuadamente con los objetivos y variables del estudio	La pregunta no es pertinente al objetivo ni a la variable; debería eliminarse.	La pregunta es poco pertinente; se relaciona de forma débil con la variable.	La pregunta es parcialmente pertinente, pero requiere ajustes para alinearse al objetivo.	La pregunta es pertinente y contribuye adecuadamente a medir la variable.	La pregunta es totalmente pertinente y esencial para medir la variable.
Criterio 2. Claridad Nivel de comprensión del ítem, redacción sencilla, precisa y sin ambigüedades.	La redacción es confusa, ambigua o incomprensible.	Contiene uno o más términos o estructuras que generan dificultad de comprensión	Se entiende, pero requiere mejoras para mayor claridad.	La redacción es clara y comprensible en general.	El ítem es totalmente claro, directo y fácil de interpretar.
Criterio 3. Coherencia Correspondencia lógica entre el ítem, su contenido y la dimensión o indicador que evalúa	El ítem no mantiene coherencia con la variable ni con los indicadores.	Presenta relación débil y poco sustentada.	La coherencia es parcial; requiere ajustes para alinearse plenamente.	El ítem es coherente con la variable y el indicador.	La coherencia es total y el ítem se integra perfectamente en el constructo.
Criterio 4. Relevancia Importancia del ítem para medir el constructo estudiado.	El ítem no aporta información útil.	Su aporte es limitado y poco significativo.	Aporta información, pero no es fundamental.	Aporta información importante para el estudio.	Es un ítem clave y muy relevante para los objetivos del estudio.
Criterio 5. Suficiencia Grado en que el ítem, por sí mismo, aporta información completa y necesaria para evaluar el aspecto planteado.	La pregunta está incompleta o induce a error; no permite responder adecuadamente.	Ofrece información insuficiente o imprecisa.	Es suficiente, pero puede mejorarse en precisión o contexto.	Presenta suficiente información para responder correctamente	El ítem es completo, preciso y totalmente adecuado.

Anexo 5. Registro de Evaluación Expertos (Encuesta)

Registro de Evaluación

N.º	Pregunta del Instrumento	Pertinencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Observaciones del Experto
1	Los trámites administrativos del hospital son ágiles y fáciles de realizar.	5	5	5	5	5	ninguna
2	El personal administrativo demuestra organización y coordinación en sus funciones.	5	5	5	4	5	ninguna
3	Recibo información clara y oportuna sobre los procedimientos que debo seguir.	5	5	5	4	5	ninguna
4	El personal médico y administrativo brinda un trato amable y respetuoso.	4	5	5	5	5	ninguna
5	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado.	5	5	5	5	4	ninguna
6	El tiempo de espera para recibir atención médica es razonable.	5	5	5	5	5	ninguna
7	Los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad.	4	5	5	5	5	ninguna
8	La organización administrativa influye directamente en la calidad de atención que recibo.	5	5	5	5	5	ninguna
9	Cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio.	5	5	5	5	5	ninguna
10	En general, me siento satisfecho con la atención que brinda el hospital.	5	5	5	4	5	ninguna

NOMBRE DEL EXPERTO:

Conclusión del experto

PROFESIÓN: CPA - MsC Administración Pública

En mi calidad de experto(a) en el área, considero que el instrumento:

ÁREA DE ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION

Es válido para su aplicación

SI

Registro de Evaluación

N.º	Pregunta del Instrumento	Pertinencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Observaciones del Experto
1	Los trámites administrativos del hospital son ágiles y fáciles de realizar.	5	5	5	5	5	SIN OBSERV.
2	El personal administrativo demuestra organización y coordinación en sus funciones.	5	4	5	5	4	SIN OBSERV.
3	Recibo información clara y oportuna sobre los procedimientos que debo seguir.	4	5	5	5	5	SIN OBSERV.
4	El personal médico y administrativo brinda un trato amable y respetuoso.	5	5	5	5	5	SIN OBSERV.
5	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado.	4	5	5	5	5	SIN OBSERV.
6	El tiempo de espera para recibir atención médica es razonable.	5	5	4	5	4	SIN OBSERV.
7	Los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad.	5	4	5	5	5	SIN OBSERV.
8	La organización administrativa influye directamente en la calidad de atención que recibo.	5	5	5	5	5	SIN OBSERV.
9	Cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio.	5	4	5	5	5	SIN OBSERV.
10	En general, me siento satisfecho con la atención que brinda el hospital.	5	5	5	5	5	SIN OBSERV.

NOMBRE DEL EXPERTO:

Conclusión del experto

PROFESIÓN: Ingeniero Comercial - MBA Administración Empresas

En mi calidad de experto(a) en el área, considero que el instrumento:

ÁREA DE ESPECIALIDAD: Tutor y Co-revisor de tesis de titulación

Es válido para su aplicación

SI

Registro de Evaluación

N.º	Pregunta del Instrumento	Pertinencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Observaciones del Experto
1	Los trámites administrativos del hospital son ágiles y fáciles de realizar.	5	5	5	4	5	NO
2	El personal administrativo demuestra organización y coordinación en sus funciones.	5	5	5	5	5	NO
3	Recibo información clara y oportuna sobre los procedimientos que debo seguir.	5	5	5	5	5	NO
4	El personal médico y administrativo brinda un trato amable y respetuoso.	5	5	5	5	5	NO
5	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado.	5	5	5	5	5	NO
6	El tiempo de espera para recibir atención médica es razonable.	5	5	5	5	5	NO
7	Los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad.	5	4	5	4	5	NO
8	La organización administrativa influye directamente en la calidad de atención que recibo.	5	5	4	5	4	NO
9	Cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio.	5	5	4	5	5	NO
10	En general, me siento satisfecho con la atención que brinda el hospital.	5	5	5	5	5	NO

NOMBRE DEL EXPERTO:

PROFESIÓN: CPA

ÁREA DE ESPECIALIDAD: Administración

Conclusión del experto

Las preguntas están acordes a la investigación, respecto de coherencia, claridad, pertinencia, relevancia y suficiencia

En mi calidad de experto(a) en el área, considero que el instrumento:

Es válido para su aplicación

SI

Registro de Evaluación

N.º	Pregunta del Instrumento	Pertinencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Observaciones del Experto
1	Los trámites administrativos del hospital son ágiles y fáciles de realizar.	5	5	5	5	5	SIN NOVEDAD
2	El personal administrativo demuestra organización y coordinación en sus funciones.	5	5	5	5	5	SIN NOVEDAD
3	Recibo información clara y oportuna sobre los procedimientos que debo seguir.	5	4	5	5	4	SIN NOVEDAD
4	El personal médico y administrativo brinda un trato amable y respetuoso.	5	5	5	5	5	SIN NOVEDAD
5	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado.	5	4	5	5	5	SIN NOVEDAD
6	El tiempo de espera para recibir atención médica es razonable.	5	5	5	5	4	SIN NOVEDAD
7	Los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad.	5	4	4	5	5	SIN NOVEDAD
8	La organización administrativa influye directamente en la calidad de atención que recibo.	5	5	5	5	5	SIN NOVEDAD
9	Cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio.	5	5	5	4	5	SIN NOVEDAD
10	En general, me siento satisfecho con la atención que brinda el hospital.	5	5	5	5	5	SIN NOVEDAD

NOMBRE DEL EXPERTO:

Conclusión del experto

PROFESIÓN: ECONOMISTA - MAGISTER EN FINANZAS
DIPLOMA SUPERIOR EN DISEÑO CURRICULAR POR COMPETENCIAS

En mi calidad de experto(a) en el área, considero que el instrumento:

ÁREA DE ESPECIALIDAD: GESTION EMPRESARIAL

Es válido para su aplicación

SI

Registro de Evaluación

N.º	Pregunta del Instrumento	Pertinencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Observaciones del Experto
1	Los trámites administrativos del hospital son ágiles y fáciles de realizar.	5	5	5	5	5	NINGUNA
2	El personal administrativo demuestra organización y coordinación en sus funciones.	5	5	5	5	5	NINGUNA
3	Recibo información clara y oportuna sobre los procedimientos que debo seguir.	5	5	5	5	5	NINGUNA
4	El personal médico y administrativo brinda un trato amable y respetuoso.	5	5	5	4	4	NINGUNA
5	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado.	5	5	5	5	5	NINGUNA
6	El tiempo de espera para recibir atención médica es razonable.	5	5	5	5	5	NINGUNA
7	Los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad.	5	4	5	5	5	NINGUNA
8	La organización administrativa influye directamente en la calidad de atención que recibo.	5	5	4	4	5	NINGUNA
9	Cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio.	5	5	5	5	5	NINGUNA
10	En general, me siento satisfecho con la atención que brinda el hospital.	5	4	5	5	5	NINGUNA

NOMBRE DEL EXPERTO:

Conclusión del experto

PROFESIÓN: INGENIERA COMERCIAL

En mi calidad de experto(a) en el área, considero que el instrumento:

ÁREA DE ESPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN - SERVICIO AL CLIENTE

Es válido para su aplicación

SI

Anexo 6. Evidencia de socialización de encuesta

Solicitud para completar encuesta - Investigación Final de Maestría UNEMI



External Recibidos x



NESTOR JAVIER HUAYAMAVE AGUIRRE <nhuayamavea@unemi.edu.ec>

jue, 6 nov, 11:47 ☆ ↶ ⋮

para fc.rojas, sn.arias, juan.alvarado42, lorena.r.lucero, gp.toledo, a.paredes, jorgev, elena.vera45, elena.vega46, m.vasquez, andres.rivas, marta-vega, seb ▼

Estimado señor (a)

Usuario / paciente (Hospital General Dr. León Becerra Camacho)

Espero que este mensaje le encuentre bien. Mi nombre es Néstor Javier Huayamave Aguirre y soy estudiante de la Maestría en Administración Pública en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). Me dirijo a usted para solicitar su valiosa colaboración en mi Investigación Final, que estudia el efecto entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Su participación consistiría en completar una breve encuesta en línea, que no le tomará más de 10 minutos. Sus respuestas serán de gran importancia para el éxito de este estudio y la culminación de mi programa de maestría.

Para acceder a la encuesta, por favor haga clic en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/UpujBUBq2A4orpra9>

Le aseguro que todas las respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y se utilizarán únicamente con fines académicos.

Su participación es voluntaria pero extremadamente valiosa para esta investigación. Si tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en contactarme.

Agradezco enormemente su tiempo y colaboración.

Atentamente,

Néstor Javier Huayamave Aguirre

Estudiante de Maestría en Administración de Empresas

Universidad Estatal de Milagro

Teléfono: 0967668939

Correo: nhuayamavea@unemi.edu.ec

Anexo 7. Resultados de la Encuesta

300 respuestas

 [Ver en Hojas de cálculo](#) 

Resumen

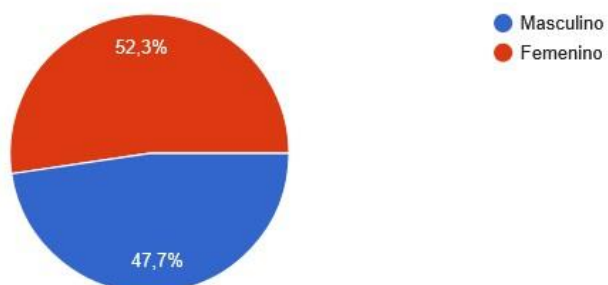
Pregunta

Individual

Género

300 respuestas

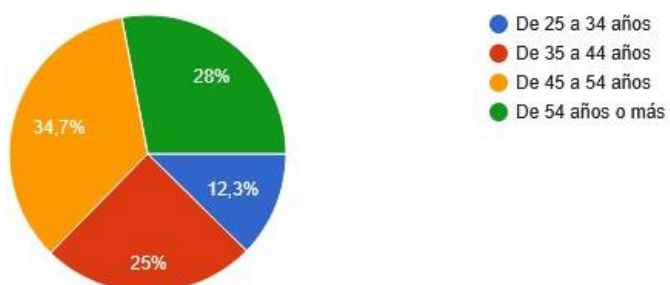
 [Copiar gráfico](#)



Edad

300 respuestas

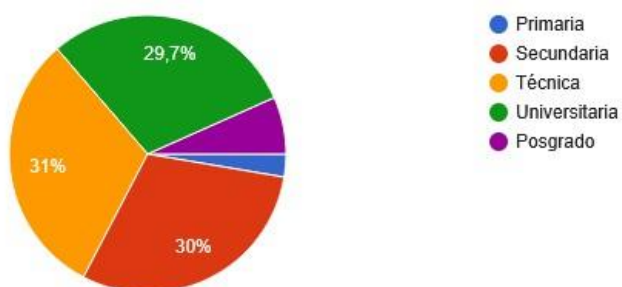
 [Copiar gráfico](#)



Formación Académica

300 respuestas

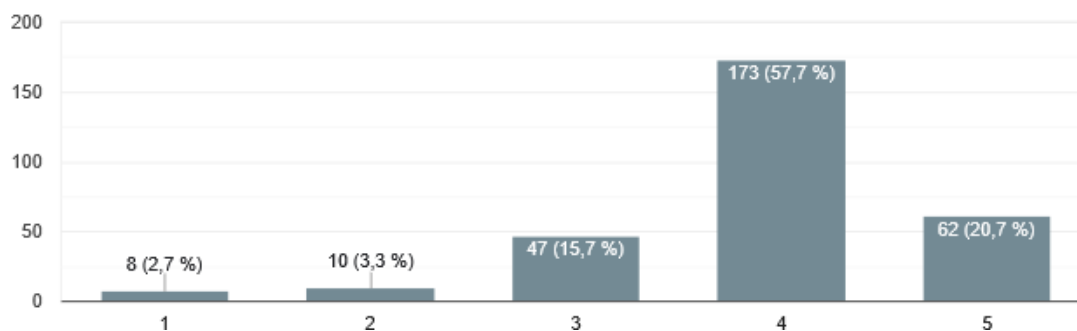
 [Copiar gráfico](#)



1.- Los trámites administrativos del hospital son ágiles y fáciles de realizar.

[Copiar gráfico](#)

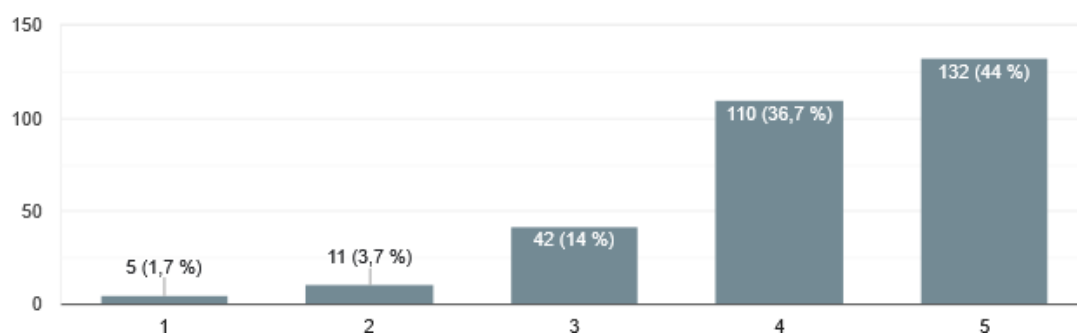
300 respuestas



2.- El personal administrativo demuestra organización y coordinación en sus funciones.

[Copiar gráfico](#)

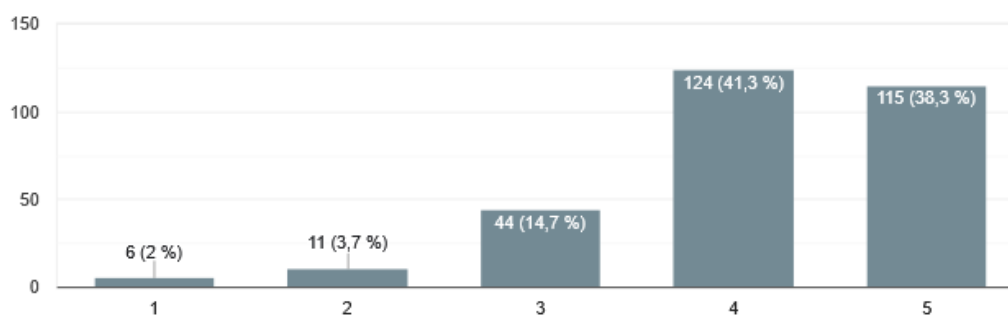
300 respuestas



3.- Recibo información clara y oportuna sobre los procedimientos que debo seguir.

[Copiar gráfico](#)

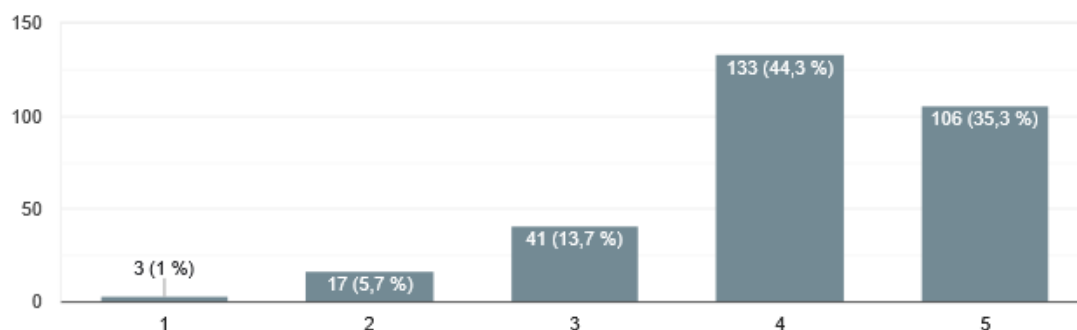
300 respuestas



4.- El personal médico y administrativo brinda un trato amable y respetuoso.

[Copiar gráfico](#)

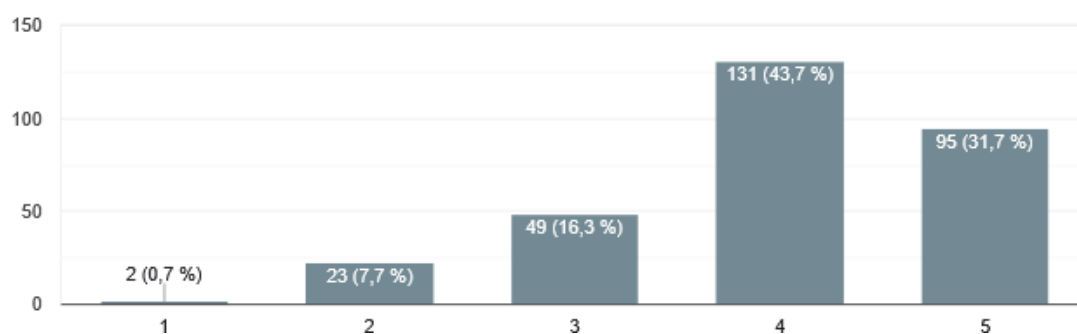
300 respuestas



5.- Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y en buen estado.

[Copiar gráfico](#)

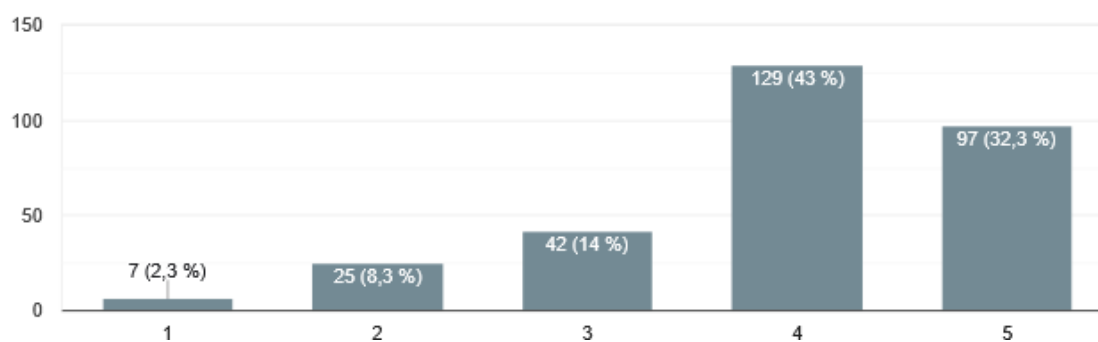
300 respuestas



6.- El tiempo de espera para recibir atención médica es razonable.

[Copiar gráfico](#)

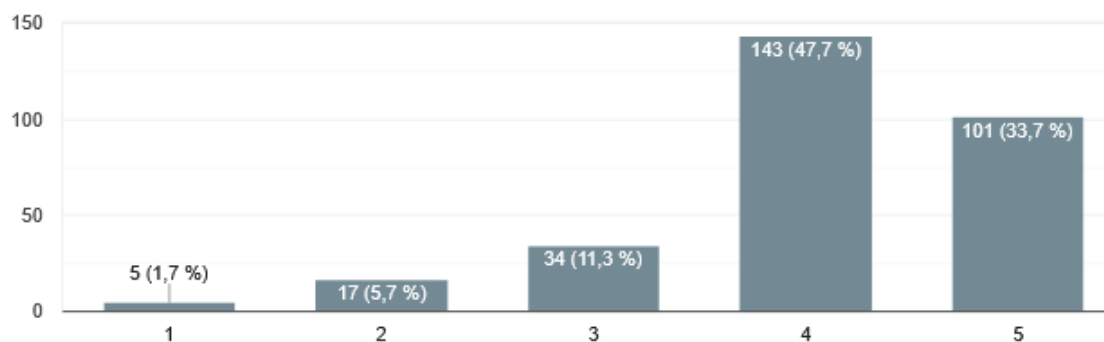
300 respuestas



7.- Los servicios que ofrece el hospital se prestan con eficiencia y puntualidad.

 Copiar gráfico

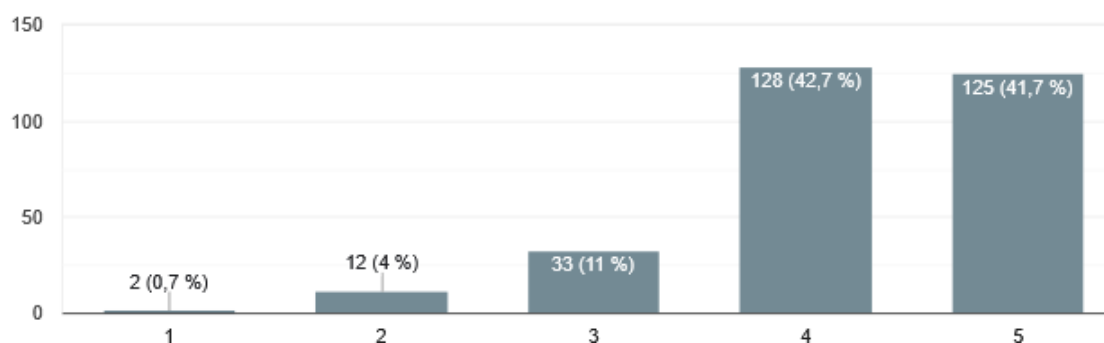
300 respuestas



8.- La organización administrativa influye directamente en la calidad de atención que recibo.

 Copiar gráfico

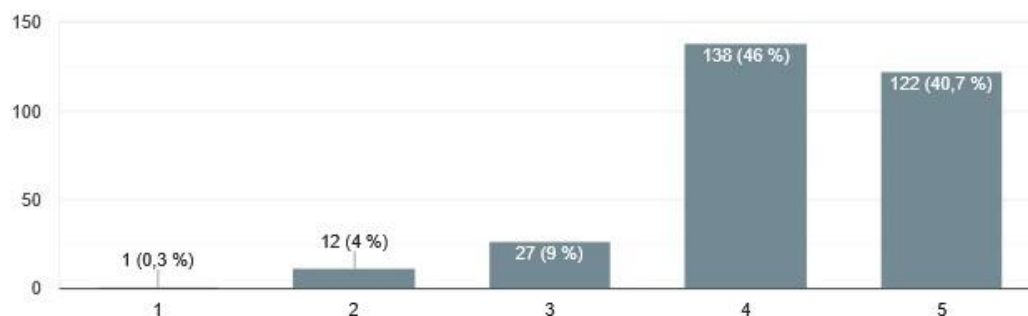
300 respuestas



9.- Cuando el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, mejora la calidad del servicio.

 Copiar gráfico

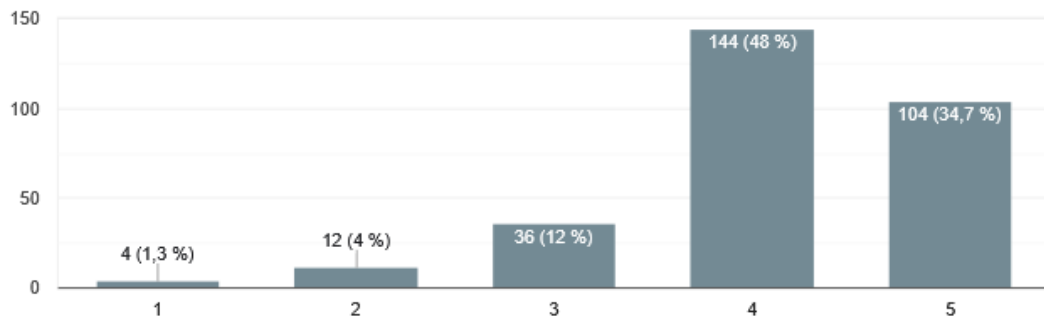
300 respuestas



10.- En general, me siento satisfecho con la atención que brinda el hospital.

 Copiar gráfico

300 respuestas



Anexo 8. Alfa de Cronbach

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Total
1	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	39
2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	24
3	1	2	2	3	4	2	3	4	4	3	28
4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	25
5	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	36
6	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	32
7	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26
8	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3	28
9	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
10	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	16
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
13	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	36
14	2	2	2	2	3	1	2	3	4	2	23
15	2	3	4	5	5	3	4	4	4	4	38
16	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	33
17	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	31
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
19	1	1	1	2	1	2	1	5	5	1	20
20	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	45
21	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	45
22	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	14
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	44

Alfa de cronbach



$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach
 k : Número de ítems
 V_i : Varianza de cada ítem
 V_t : Varianza del total

$k=$ 300
 $V_i=$ 7,968
 $V_t=$ 43,096

$\alpha=$ 0,82

Anexo 9. Solicitud de revisión y aprobación de la Propuesta

Correo de Universidad Estatal de Milagro - SOLICITUD DE VALID...

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=34d0c2a79e&view=pt&search=>



NESTOR JAVIER HUAYAMAVE AGUIRRE <nhuayamavea@unemi.edu.ec>

SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA - TESIS

1 mensaje

NESTOR JAVIER HUAYAMAVE AGUIRRE <nhuayamavea@unemi.edu.ec>

27 de noviembre de 2025 a las 12:16

Para: anmar41185@gmail.com, lorevema@hotmail.es, tanya_ariasb@hotmail.com, villacresesmauricio@hotmail.com, andy_alban@hotmail.com

Estimado(a)

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. Me dirijo a usted para solicitar su valioso apoyo en la validación de la **PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO**, elaborada como parte del desarrollo de la investigación titulada: "La Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio brindado a los usuarios del Hospital General León Becerra Camacho de Milagro."

Su experiencia profesional y conocimientos en el ámbito de la administración y la calidad del servicio permiten considerar que su criterio será de gran aporte para determinar la pertinencia, coherencia, claridad, relevancia y factibilidad de la propuesta.

Adjunto encontrará el documento correspondiente a la PROPUESTA y la rúbrica de evaluación instrumento de validación, en el cual podrá registrar su valoración según los criterios establecidos. Su participación será estrictamente académica y sus datos se incluirán de manera confidencial en el apartado de expertos consultados.

Agradezco de antemano su colaboración en este proceso y el tiempo destinado a la evaluación del documento.

Atentamente,

Néstor Javier Huayamave Aguirre
Estudiante de Maestría en Administración de Empresas
Universidad Estatal de Milagro
Teléfono: 0967668939
Correo: nhuayamavea@unemi.edu.ec

2 adjuntos

 **RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.pdf**
203K

 **PROPUESTA.pdf**
270K

Anexo 10. Rúbrica de Evaluación de la Propuesta

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Escala de valoración: 1 = Muy Inadecuada, 2 = Inadecuada, 3 = Adecuada, 4 = Muy Adecuada, 5 = Excelente

Elementos a evaluar	1	2	3	4	5
Criterio 1. Pertinencia Evalúa si la propuesta responde a las necesidades detectadas, al problema investigado y al contexto institucional del hospital.	No guarda relación con el problema; es improcedente o no aporta solución efectiva.	Responde parcialmente al problema; evidencia incoherencia o débil fundamentación.	Se relaciona con el problema, aunque presenta vacíos menores en su conexión con los resultados.	Responde de forma clara al problema; existe coherencia con los hallazgos y requiere mínimos ajustes.	La propuesta responde de manera directa y sólida al problema identificado; se alinea plenamente con el diagnóstico y con los principios de la Administración Pública
Criterio 2. Coherencia interna Evalúa la congruencia entre objetivos, componentes, actividades y resultados esperados.	La propuesta carece de relación interna entre sus partes.	Existen rupturas entre objetivos, actividades y resultados.	Presenta coherencia general, aunque algunos elementos no se integran de forma directa.	La coherencia es clara y consistente; requiere ajustes mínimos.	La propuesta es completamente coherente y articulada; cada componente se conecta lógicamente con los objetivos y resultados.
Criterio 3. Claridad Evalúa si la propuesta está redactada de manera comprensible, ordenada y precisa.	No se entiende adecuadamente; presenta graves problemas de redacción	Redacción confusa con varias ideas poco comprensibles.	Presenta claridad general, aunque existen párrafos o conceptos que requieren mayor precisión.	Redacción clara y comprensible con leves oportunidades de mejora	Redacción impecable, precisa, clara y completamente comprensible; estructura ordenada y lógica.
Criterio 4. Relevancia técnica Evalúa el nivel de fundamentación académica, sustento teórico y rigor técnico de la propuesta.	Carece completamente de sustento técnico o está conceptualmente errada	Fundamentación técnica insuficiente o poco sólida	Cumple un nivel técnico aceptable pero básico.	Posee un buen nivel técnico con ligera necesidad de mayor profundización	La propuesta demuestra rigor técnico, sólida fundamentación y uso adecuado de conceptos de gestión pública y metodologías de mejora
Criterio 5. Factibilidad Evalúa si la propuesta puede ser implementada en el hospital considerando recursos, tiempo, estructura y realidad institucional	Es inaplicable dentro de la realidad institucional.	Es difícil de implementar en las condiciones actuales.	Es viable, pero demanda ajustes significativos	Es viable, aunque requiere ajustes moderados	La propuesta es totalmente viable, realista y adaptable a la estructura institucional

Anexo 11. Registro de Evaluación Expertos (Propuesta)

Registro de Evaluación

Elementos a evaluar	1	2	3	4	5	Promedio Obtenido	Evaluación cualitativa
Pertinencia					x	5	demuestra una adecuada correspondencia con las necesidades
Coherencia interna					x	5	relación lógica y ordenada entre los objetivos planteados
Claridad					x	5	redactada de forma comprensible
Relevancia Técnica					x	5	presenta un sustento teórico adecuado
Factibilidad					x	5	es viable dentro del entorno institucional

PROMEDIO GENERAL: 5

CONCLUSIÓN: La propuesta presenta una alta pertinencia al responder directamente a las necesidades identificadas en el hospital, manteniendo coherencia entre sus objetivos y acciones, con una redacción clara y fundamentación técnica sólida, lo que junto con su adecuada factibilidad la convierte en una alternativa viable para mejorar la gestión institucional

NOMBRE DEL EXPERTO:

PROFESIÓN: CPA - MsC Administración Pública

ÁREA DE ESPECIALIDAD: Administración

Registro de Evaluación

Elementos a evaluar	1	2	3	4	5	Promedio Obtenido	Evaluación cualitativa
Pertinencia					X	5	Responde de manera directa al contexto institucional
Coherencia interna					X	5	La estructura interna es consistente
Claridad					X	5	redacción facilita su lectura y evita ambigüedades
Relevancia Técnica					X	5	evidencia rigor técnico
Factibilidad					X	5	viable y adaptable

PROMEDIO GENERAL: 5

CONCLUSIÓN: Se concluye que la propuesta cumple con los criterios esenciales de valoración, pues aborda necesidades prioritarias, mantiene coherencia interna, se comunica con claridad, integra bases teóricas pertinentes y se ajusta a los recursos y capacidades disponibles del hospital, mostrando viabilidad operativa

NOMBRE DEL EXPERTO:

PROFESIÓN: Ingeniero Comercial - MBA Administración Empresas

ÁREA DE ESPECIALIDAD: Tutor y Co-revisor de tesis de titulación

Registro de Evaluación

Elementos a evaluar	1	2	3	4	5	Promedio Obtenido	Evaluación cualitativa
Pertinencia				X		4	componentes diseñados considerando las condiciones reales
Coherencia interna					X	5	permite comprender cómo cada acción contribuye
Claridad					X	5	pueda interpretar adecuadamente las acciones planteadas
Relevancia Técnica				X		4	apropiada integración de criterios metodológicos y conceptuales
Factibilidad					X	5	se ajusta a las capacidades operativas

PROMEDIO GENERAL: 4,6

CONCLUSIÓN: La propuesta resulta pertinente para el problema investigado y evidencia una estructura coherente y bien organizada, sustentada en argumentos técnicos y presentada con claridad, lo que, unido a su factibilidad institucional, respalda positivamente su aplicación en el entorno hospitalario

NOMBRE DEL EXPERTO:

PROFESIÓN: CPA

ÁREA DE ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION

Registro de Evaluación

Elementos a evaluar	1	2	3	4	5	Promedio Obtenido	Evaluación cualitativa
Pertinencia					X	5	adecuada orientación hacia las prioridades institucionales
Coherencia interna					X	5	estructura bien articulada
Claridad					X	5	contenido se presenta de manera directa y entendible,
Relevancia Técnica					X	5	profundidad académica y metodológica
Factibilidad					X	5	realizable dentro de las condiciones actuales del hospital

PROMEDIO GENERAL: 5

CONCLUSIÓN: Los resultados de la evaluación indican que la propuesta responde adecuadamente al contexto del hospital, presenta congruencia entre sus elementos internos, está redactada de manera comprensible, se apoya en fundamentos teóricos sólidos y puede ejecutarse con los recursos existentes, demostrando así su solidez y viabilidad.

NOMBRE DEL EXPERTO:

PROFESIÓN: ECONOMISTA - MAGISTER EN FINANZAS
DIPLOMA SUPERIOR EN DISEÑO CURRICULAR POR COMPETENCIAS

ÁREA DE ESPECIALIDAD: GESTION EMPRESARIAL

Registro de Evaluación

Elementos a evaluar	1	2	3	4	5	Promedio Obtenido	Evaluación cualitativa
Pertinencia					x	5	se alinea claramente con el problema investigado
Coherencia interna					x	5	ordenada entre los componentes de intervención
Claridad				x		4	Redacción clara y comprensible
Relevancia Técnica					x	5	demuestra rigor técnico
Factibilidad					x	5	viable, realista y adaptable

PROMEDIO GENERAL: 4.8

CONCLUSIÓN: El análisis evidencia que la propuesta se ajusta al contexto real del hospital y articula de manera lógica sus componentes, exponiéndolos con claridad y sustento académico, lo que demuestra un adecuado rigor técnico y una factibilidad favorable para su implementación efectiva

NOMBRE DEL EXPERTO:

PROFESIÓN: Ingeniera Comercial

ÁREA DE ESPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN - SERVICIO AL CLIENTE

Anexo 12. Informe de Resultados de Plagio

Informe de originalidad

NOMBRE DEL CURSO
ARTICULO PLAGIO

NOMBRE DEL ALUMNO
NESTOR JAVIER HUAYAMAVE AGUIRRE

NOMBRE DEL ARCHIVO
TESIS HUAYAMAVE nestor.docx

SE HA CREADO EL INFORME
9 dic 2025

Resumen

Fragmentos marcados	0	0 %
Fragmentos citados o entrecomillados	0	0 %