

Impacto de la gestión administrativa en la calidad de atención del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, Quevedo

(Impact of administrative management on the quality of care at the Sagrado Corazón de Jesús Hospital, Quevedo)

Silvia Karina Luna Mindiola

<https://orcid.org/0009-0004-6744-9125>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. slunam@uteq.edu.ec

Elsye Teresa Cobo Litardo

<https://orcid.org/0000-0003-3005-722X>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. ecobo@uteq.edu.ec

Resumen

La presente investigación analizó el impacto de la gestión administrativa en la calidad de atención a los usuarios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del cantón Quevedo durante el año 2023. La institución enfrenta desafíos relacionados con la calidad del servicio, la gestión del talento humano y la eficiencia de sus procesos administrativos. La muestra incluyó a 33 empleados del área administrativa y 415 usuarios, seleccionados de un total de 61.246 pacientes atendidos. Se aplicaron encuestas y entrevistas para evaluar la satisfacción del usuario, las estrategias de gestión y la eficiencia institucional. Los resultados evidenciaron una efectividad general del 67,20 %, considerada regular. La satisfacción de los usuarios también fue regular, con puntuaciones bajas en el tiempo de atención (2,70/5) y en la satisfacción general (2,66/5). Se reportó que 248 usuarios experimentaron esperas superiores a los 30 minutos, lo que afectó especialmente a adultos mayores y niños. La capacidad de resolución de quejas fue del 40 %, mientras que la tasa de capacitación del personal alcanzó un 81 %. Aunque se promueven políticas de formación y digitalización, estas se ven limitadas por restricciones financieras y tecnológicas. La coordinación interdepartamental fue adecuada, pero algunos procesos requieren optimización. Se concluye que la gestión administrativa influye directamente en la calidad del servicio. Puesto que se recomienda fortalecer la asignación de recursos, mejorar la comunicación interna, implementar sistemas de gestión avanzados y protocolos de atención personalizados para garantizar una atención en salud más eficiente, accesible y humanizada.

Palabras clave: Procesos administrativos, satisfacción del usuario, estándares de servicio, optimización organizacional.

Abstract

This research analyzed the impact of administrative management on the quality of care provided to users of the Sagrado Corazón de Jesús Hospital in the Quevedo canton during the year 2023. The institution faces challenges related to service quality, human talent management, and the efficiency of its administrative processes. The sample included 33 administrative staff members and 415 users, selected from a total of 61,246 patients attended. Surveys and interviews were used to assess user satisfaction, management strategies, and institutional efficiency. The results showed an overall effectiveness of 67.20 %, considered average. User satisfaction was also rated as average, with low scores in waiting time (2.70/5) and overall satisfaction (2.66/5). A total of 248 users reported waiting times exceeding 30 minutes, which particularly affected elderly individuals and children. The complaint resolution capacity was 40 %, while the staff training rate reached 81 %. Although training and digitalization policies are promoted, their impact is limited by financial and technological constraints. Interdepartmental coordination was found to be adequate; however, some processes require optimization. The study concludes that administrative management directly influences the quality of service. It is recommended to strengthen resource allocation, improve internal communication, and implement advanced management systems and personalized care protocols to ensure more efficient, accessible, and humanized healthcare.

Keywords: Administrative processes, user satisfaction, service standards, organizational optimization.

Recibido: 8/04/2025 | Aceptado: 30/06/2025

<https://doi.org/10.18779/csye.v9i2.1115> | Páginas: 151-162

 Cita sugerida (APA séptima edición):

Luna Mindiola, S. y Cobo Litardo, E. (2025). Impacto del proyecto NAF de UMET Machala en la cultura y recaudación fiscal orense-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 9(2), 151-162. <https://doi.org/10.18779/csye.v9i2.1115>

Introducción

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. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), una atención médica de calidad debe ser accesible, segura, eficiente y centrada en el paciente. En este sentido Sánchez (2022) sostiene que estas condiciones son esenciales para alcanzar resultados positivos en los indicadores de salud poblacional. Diversos estudios coinciden en que las deficiencias en los procesos administrativos hospitalarios se asocian con mayores tiempos de espera, bajos niveles de satisfacción de los usuarios y dificultades en la gestión del talento humano (González y Ramírez, 2021).

Desde una perspectiva macro, los sistemas de salud a nivel global enfrentan múltiples desafíos, entre ellos la equidad en el acceso, la sostenibilidad financiera y la mejora continua de la calidad asistencial. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) resalta que una adecuada gestión de los recursos hospitalarios es fundamental para garantizar una atención oportuna y efectiva. En diversos países, la implementación de modelos innovadores de gestión administrativa ha permitido optimizar los procesos, reducir costos operativos y mejorar significativamente la experiencia de los pacientes.

A nivel meso, el sistema hospitalario ecuatoriano presenta dificultades relacionadas con la planificación estratégica, la asignación eficiente de recursos y la actualización de los procesos administrativos como consta en la Ley Orgánica de Salud del año 2022 (Asamblea Nacional del Ecuador, 2022). La gestión administrativa efectiva se constituye en un componente indispensable para el cumplimiento del derecho a la salud. Sin embargo, persisten problemas vinculados con la coordinación del personal, la distribución inadecuada de los recursos y la escasa incorporación de tecnologías de gestión, lo cual afecta negativamente la calidad y eficiencia del servicio.

En el plano micro, el Hospital Sagrado

Corazón de Jesús, ubicado en el cantón Quevedo, evidencia importantes limitaciones en sus prácticas administrativas las cuales repercuten directamente en la atención brindada a los usuarios. Entre los factores más relevantes se encuentran los tiempos de espera prolongados, los trámites burocrático ineficientes y la débil articulación entre las áreas internas del hospital. Estos elementos han generado alto niveles de insatisfacción entre los pacientes y dificultan la prestación oportuna y efectiva de los servicios de salud.

Como lo señala Chiavenato (2019), una gestión administrativa eficiente no solo permite el uso racional de los recursos y la mejora de la accesibilidad, sino que también favorece una atención centrada en el usuario, promoviendo su seguridad y bienestar. En este sentido, el presente análisis busca identificar las áreas críticas de mejora y proponer estrategias orientadas a fortalecer la eficiencia de los servicios hospitalarios, optimizando los procesos administrativos y promoviendo una atención más efectiva y humanizada.

Gestión administrativa en el contexto hospitalario

La gestión administrativa en el ámbito hospitalario abarca la coordinación eficaz de recursos humanos, financieros y tecnológicos, con el objetivo de garantizar una atención médica integral y de calidad. Esta función es clave para la planificar, organizar, dirigir y controlar los servicios de salud, y se constituye en un elemento estratégico para la mejora continua de los procesos institucionales (OMS, 2020), una implementación adecuada de la gestión administrativa no solo constituye al cumplimiento de los objetivos organizacionales, sino que también asegura una atención centrada en el usuario (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2021).

En este contexto, los hospitales deben adaptarse a entornos cambiantes, a las demandas crecientes de la población y a los constantes avances tecnológicos. La ausencia de estrategias administrativas claras y efectivas puede provocar deficiencias en la prestación del servicio, afectar negativamente la experiencia del paciente y disminuir los niveles

de satisfacción (González, 2020). Por ello, resulta imprescindible contar con estructuras organizativas flexibles, protocolos de actuación bien definidos y personal capacitado en gestión hospitalaria (García Ortiz, 2024).

Además, la gestión hospitalaria debe incorporar mecanismos de evaluación y control que permitan identificar debilidades operativas y tomar decisiones fundamentadas en evidencia. Entre estos mecanismos se incluyen los sistemas de información, auditorías internas, análisis de desempeño y encuestas de satisfacción, herramientas esenciales para retroalimentar el sistema y consolidar una cultura organizacional orientada a la mejora continua (Guevara, 2022).

Materiales y métodos

El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas para proporcionar una visión integral del fenómeno investigado. Se aplicaron los tipos de investigación exploratoria y descriptiva, con el propósito de analizar la relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús en el cantón Quevedo.

Para alcanzar los objetivos planteados, se utilizaron los métodos inductivos, deductivo, de análisis y de síntesis, los cuales permitieron comprender el problema desde múltiples perspectivas y formular conclusiones sólidas y bien fundamentadas. La población objeto de estudio estuvo compuesta por 33 empleados administrativos y 61.246 usuarios del hospital. La muestra incluyó la totalidad del personal administrativo y una muestra representativa de usuarios, calculada mediante una fórmula estadística adecuada al tamaño poblacional.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n= muestra

Z= nivel de confianza (95%= 1,96)

p= probabilidad de un hecho factible (0,5)

q= probabilidad de un hecho que no sea factible (0,5)

e= manejo de error (0,05)

N= población (61.246)

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 61246}{0,05^2 (61246 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 382$$

En cuanto a la recolección de datos se aplicaron entrevistas estructuradas dirigidas al personal directivo y encuestas dirigidas a los usuarios, con preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple. El instrumento principal fue un cuestionario diseñado con base en el modelo SERVQUAL, el cual fue complementado con escala tipo Likert. Esta combinación facilitó la obtención de datos cuantificables y cualitativos, enriqueciendo el análisis de la percepción y experiencia de los usuarios.

El marco teórico se construyó a partir de la revisión de fuentes primarias y secundarias, incluyendo literatura científica actualizada y normativa legal vigente relacionada con la gestión hospitalaria y la atención en salud. Para el procesamiento y análisis de los datos, se emplearon técnicas estadísticas, entre ellas el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizado para medir la fiabilidad del instrumento aplicado.

Este coeficiente evalúa la consistencia interna de los ítems que miden un mismo constructo; un valor entre 0,7 y 0,9 se considera aceptable. En este estudio, se obtuvo un valor de 0,846 lo que indica una alta confiabilidad del cuestionario utilizado.

Resultados

Resultados de la gestión administrativa y atención al usuario

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital Sagrado Corazón de Jesús en el cantón Quevedo, revelan aspectos críticos en el funcionamiento de la gestión administrativa, así como su impacto directo en la atención brindada a los usuarios.

Estos resultados se detallan en la Tabla 1, donde se evalúan diversos criterios de planificación, organización, dirección y control administrativos, así como la percepción del

personal sobre la calidad del servicio y los tiempos de atención. Se observa que la mayoría de los indicadores presentan un bajo cumplimiento, lo cual refleja debilidades significativas en los procesos institucionales.

En conjunto, los hallazgos encontrados reflejan que la gestión administrativa actual de

la entidad objeto de estudio, requiere de ajustes importantes que servirán para responder de manera más eficiente y oportuna a las demandas del entorno hospitalario, garantizando así una atención más ágil y centrada en el paciente, de tal manera que esto de manera indirecta incida en la imagen institucional.

Tabla 1. Evaluación de la Gestión Administrativa y su Relación con la Atención al Usuario

Área	Criterio evaluado	Sí (%)	No (%)
Planificación administrativa	Planificación clara de actividades.	40	60
	Supervisión adecuada de los procesos.	35	65
Organización institucional	Funciones distribuidas de manera efectiva	42	58
	Estructura jerárquica claramente definida	38	62
Dirección administrativa	Lineamientos claros y oportunos.	30	70
	Se promueve un clima laboral adecuado y el trabajo en equipo.	45	55
Control administrativo	Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño institucional.	37	63
	Existencia de mecanismos de control para mejorar la calidad del servicio.	32	68
Atención al usuario	El servicio es de calidad, con personal suficiente y tiempos de espera adecuados.	25	75

Nota. Datos extraídos de los resultados de la encuesta realizada al personal del Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

Tabla 2. Distribución por edad y género de los usuarios

EDAD	GÉNERO			Total
	Femenino %	Masculino %	Prefiero no decirlo %	
0 - 17	6,2	25,9	4,8	52
18 - 30	20,2	20,4	7,1	72
31 - 45	28,0	17,0	33,3	93
46 - 60	18,1	21,8	40,5	84
Más de 60	27,5	15,0	14,3	81
Total	193	147	42	382

Nota. Tomado del Departamento de Estadísticas del Hospital Sagrado Corazón de Jesús

De acuerdo con el análisis realizado, la Tabla 2 revela que los usuarios encuestados que mayormente presentaron interés en el presente estudio fueron las mujeres, principalmente aquellas de edad mayor a los 30 años. Asimismo, se pudo observar que, de las 382 personas

encuestadas, por lo que para una mejor comprensión de la investigación todo el análisis se desarrolló a partir de la edad de los usuarios encuestados.

Tabla 3. Calidad de la atención brindada

Tipo de atención recibida	¿Cómo calificaría la atención brindada por el personal médico?					Total
	Bueno	Excelente	Malo	Muy mala	Regular	
Consulta	34	29	4	3	26	96
Emergencia	60	7	12	7	65	151
Exámenes	18	1	4	2	26	51
Hospitalización	15	8	14	7	14	58
Otro	2	4	7	4	9	26
Total	129	49	41	23	140	382

Nota. Datos extraídos de la encuesta aplicada a los usuarios

De conformidad con Pérez *et al.* (2008), la calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos, con profesionales competentes y considerando los recursos disponibles.

Los resultados sobre la percepción de los usuarios en relación con los distintos tipos de atención se resumen en la Tabla 3, donde destaca una alta proporción de calificaciones “regulares” y “buenas”, especialmente en las áreas de consulta externa y emergencia. No obstante, se evidencian calificaciones negativas en los servicios de hospitalización y en aquellos agrupados como “otros”, lo cual señala áreas críticas de mejora.

Siguiendo el criterio previo, en la Tabla 4, 140 usuarios calificaron la atención como “Regular” y 129 como “Buena”, destacando que esta percepción está estrechamente vinculada a la atención brindada en emergencias y consultas. Aunque la atención médica en el hospital es considerada aceptable, existen áreas críticas de mejora, particularmente en el servicio de hospitalización y los clasificados como “otros”, donde se concentra un alto porcentaje de calificaciones negativas.

En la misma tabla se aprecia que en total, 64 personas destacan la atención como mala o muy mala. Asimismo, los servicios de emergencia y exámenes requieren ajustes específicos para disminuir la elevada proporción de respuestas calificadas como “Regular”.

A partir de la información obtenida se elaboraron diagramas de cajas con el propósito

de explorar la relación entre los niveles de satisfacción de los usuarios y las distintas variables independientes: como el tipo de atención recibida, el género, la edad y el nivel educativo.

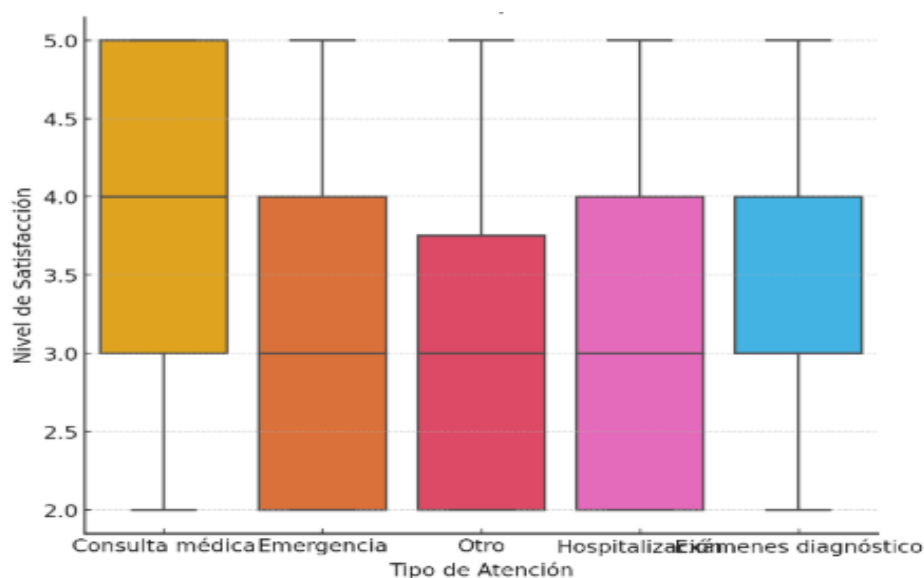
Estos gráficos permitieron visualizar la distribución de los datos y detectar posibles diferencias en la satisfacción según cada una de estas variables.

Para analizar la satisfacción de los usuarios según diferentes variables, se elaboraron diagramas de cajas que muestran la distribución y variabilidad de las puntuaciones.

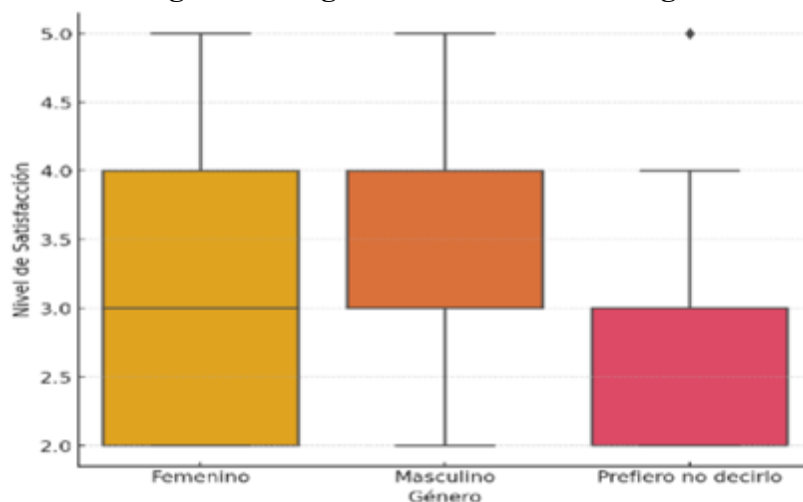
La Figura 1 presenta la satisfacción según el tipo de atención recibida. Se observa que la consulta médica obtuvo la mediana más alta (4,5), mientras que emergencia y la categoría “otro” mostraron medianas más bajas (3,5).

El diagrama de cajas muestra que la consulta médica obtuvo la mayor mediana de satisfacción (4,5), aunque con amplia dispersión. En contraste, las categorías de emergencia y “otro” presentaron las medianas más bajas (3,5). Hospitalización y exámenes diagnósticos mostraron niveles intermedios, con medianas alrededor de 3,8 y 4.

En general, como puede observarse la consulta médica fue la mejor valorada, mientras que emergencias reflejó menor satisfacción.

Figura 1. Diagrama de satisfacción vs tipo de atención

Nota. Tomado de las encuestas aplicadas a los usuarios

Figura 2. Diagrama de satisfacción vs género

Nota. Tomado de las encuestas aplicadas a los usuarios

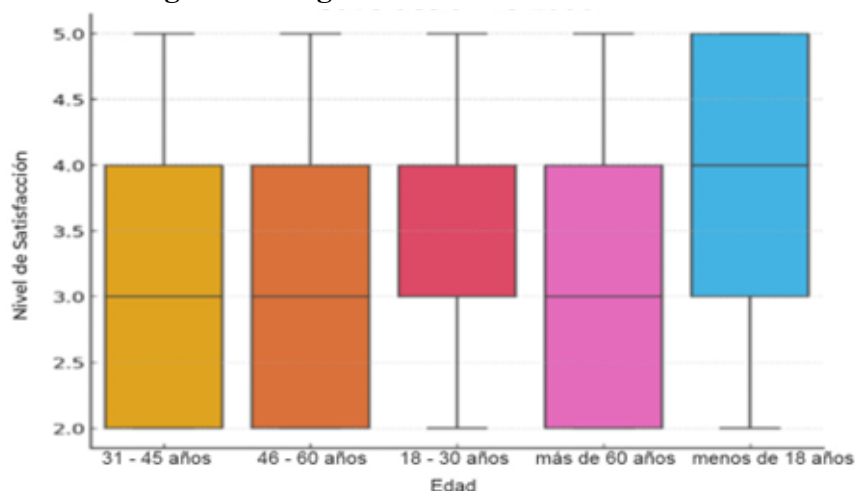
En la Figura 2 se comparan los niveles de satisfacción entre géneros, donde femenino y masculino presentan medianas similares cercanas a 3,5, pero el grupo que prefirió no identificarse mostró una mediana menor (2,5) y menor dispersión.

El diagrama precedente demuestra niveles de satisfacción similares entre los géneros femenino y masculino, con medianas cercanas a 3,5 y amplia dispersión. En cambio, el grupo que prefirió no identificarse presenta una

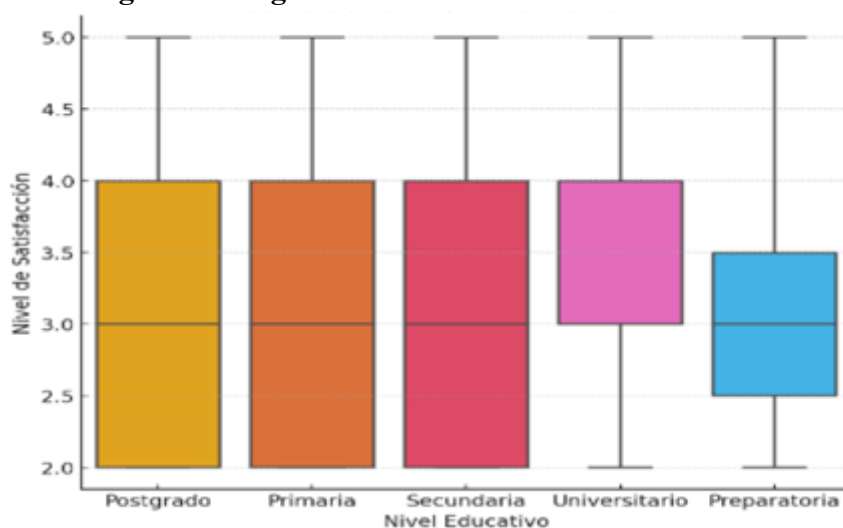
mediana más baja (2,5) y menor variabilidad. Este grupo también exhibe un valor atípico alto.

Los resultados expuestos sugieren posibles diferencias en la percepción de satisfacción según la identidad de género.

La Figura 3 muestra la satisfacción según grupos de edad. Los resultados indican medianas similares alrededor de 3,5, con los usuarios menores de 18 años mostrando mayor satisfacción y dispersión en sus respuestas.

Figura 3. Diagrama de satisfacción vs edad

Nota. Tomado de las encuestas aplicadas a los usuarios

Figura 4. Diagrama de satisfacción vs nivel educativo

Nota. Tomado de las encuestas aplicadas a los usuarios

La Figura 4 muestra que los niveles de satisfacción son relativamente similares entre los distintos grupos etarios, con medianas en torno a 3,5. No obstante, el grupo de menores de 18 años presenta una mediana ligeramente superior y una mayor dispersión, lo que sugiere que los usuarios más jóvenes tienden a valorar de forma más positiva la atención recibida. En general, la percepción del servicio varía levemente según la edad.

Por otro lado, la Figura 4 también ilustra la satisfacción en función del nivel educativo. Las medianas se ubican entre 3,0 y 4,0, con una distribución homogénea y sin presencia de valores atípicos. En conjunto, los datos indican que el nivel educativo no tiene una influencia significativa sobre la satisfacción del

usuario.

La gráfica evidencia que los niveles de satisfacción son similares entre los distintos niveles educativos, con medianas entre 3,0 y 4,0. Sin embargo, se observa una notable dispersión en algunos grupos. No se identifican valores atípicos, lo que indica una distribución consistente de los datos. En general, el nivel educativo no parece influir significativamente en la satisfacción del usuario.

Prueba de normalidad (Shapiro-Wilk):

Estadística de la prueba: 0,8618

Valor p : 1,04e-17

El p -valor es menor a 0,05, lo que indica que los datos de satisfacción no siguen una distribución normal.

Tabla 4. Asociación entre las variables sociodemográficas y tipo de atención con el nivel de satisfacción del usuario mediante la prueba Chi Cuadrado

Variable	Chi2 Statistic	p-Value	Degrees
Tipo de atención	60,396	0,0019	12
Género	27,976	0,0094	6
Edad	60,097	0,0015	12
Nivel de educación	19,541	0,076	12

Nota. Se presentan los valores estadísticos (Chi², p- valor y grados de libertad) que indican la asociación entre las variables independientes y los niveles de satisfacción.

En síntesis y debido a la falta de normalidad, se aplicó el método no paramétrico de Chi cuadrado para evaluar la asociación entre las variables.

La asociación entre satisfacción y tipo de atención mostró un valor p muy bajo ($< 0,05$), lo que indica una relación significativa. Esto implica que los pacientes perciben su experiencia de manera distinta según el tipo de atención.

A partir de los resultados, puede argumentarse que quienes acuden a emergencias pueden tener expectativas más altas o enfrentar mayores tensiones, lo que incide en su percepción.

En relación con el género se observó una asociación significativa con la satisfacción. Esto sugiere posibles diferencias en la percepción del servicio entre hombres y mujeres, lo cual requiere un análisis cualitativo más profundo.

La edad también presentó una relación estadísticamente significativa con los niveles de satisfacción. Esto puede deberse a que las expectativas y necesidades cambian según la etapa de vida: los adultos mayores podrían valorar la atención personalizada, mientras que los jóvenes priorizan la eficiencia.

En contraste, el nivel educativo no mostró una relación significativa con la satisfacción ($p > 0,05$), lo que indica que, en este contexto, las expectativas relacionadas con la educación no influyen de manera determinante en la percepción del servicio recibido.

Discusión

El análisis de los datos obtenidos en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del cantón Quevedo evidencia una realidad compleja en torno a la calidad de la atención médica y la gestión administrativa, con implicaciones tanto teóricas como prácticas. La información recopilada mediante encuestas y el análisis estadístico sugiere que, aunque una parte de los usuarios expresa satisfacción con los servicios recibidos, una proporción considerable manifiesta opiniones negativas, principalmente relacionadas con deficiencias en la atención, largos tiempos de espera y limitada disponibilidad de recursos materiales y humanos.

Uno de los resultados más relevantes del estudio indica que la mayoría de los usuarios corresponde a mujeres mayores de 30 años, quienes recurren con mayor frecuencia a los servicios de emergencias y hospitalización. Esta tendencia se asemeja a patrones demográficos identificados en investigaciones previas, como la realizada por Aragadvay (2017), quien reportó una mayor insatisfacción en mujeres y en grupos etarios extremos dentro del Hospital Básico Moderno de Riobamba, donde el 58,5 % de los usuarios evaluó negativamente la calidad del servicio recibido.

Asimismo, los resultados del estudio revelan que la percepción de la calidad del servicio varía significativamente según el tipo de atención recibida, como lo confirmó la prueba de chi-cuadrado. Esta variabilidad sugiere que no todos los servicios hospitalarios presentan los mismos niveles de eficiencia, lo que indica la necesidad de intervenciones diferenciadas. Factores como la insuficiencia de equipos, la falta de capacitación del personal y la desorganización de los procesos administrativos fueron identificados como limitantes recurrentes que afectan la calidad de la atención.

Comparación con otros estudios

Estos resultados coinciden con lo planteado por Feldman *et al.* (2007), quienes señalan que la satisfacción del paciente constituye un indicador clave de la calidad en los servicios de salud, ya que refleja la percepción del usuario respecto a los procesos clínicos y administrativos, incidiendo directamente en la adherencia al tratamiento y en la continuidad del uso de los servicios. En este sentido, la optimización de la gestión administrativa se configura como un elemento estratégico para mejorar la competitividad institucional y garantizar una atención más eficiente y centrada en el usuario.

Por otra parte, Velasco Chere *et al.* (2024) enfatizan que la implementación de procesos administrativos estructurados facilita la toma de decisiones, minimiza la improvisación y optimiza el uso de los recursos disponibles. Esta perspectiva guarda relación con las estrategias implementadas en el hospital objeto de estudio, entre las que se destacan la modernización de la infraestructura, la adopción de tecnologías digitales y el fortalecimiento del capital humano mediante de programas de capacitación continua.

Retos institucionales y consideraciones finales

No obstante, aún persisten desafíos significativos. A pesar de los esfuerzos por reducir los tiempos de espera y optimizar la gestión de quejas, la efectividad general de los procesos administrativos alcanza apenas un 67,20 %, como puede verse en los resultados de los cálculos que constan en los apéndices A, B y

C, lo que evidencia la existencia de áreas críticas que requieren intervenciones sustanciales. Este resultado pone de relieve la necesidad de establecer indicadores de evaluación más específicos y desarrollar estrategias que permitan medir de forma más precisa el impacto real de las acciones implementadas.

Desde un enfoque teórico, los hallazgos de este estudio aportan significativamente a la comprensión del efecto que tiene la gestión administrativa sobre la calidad de los servicios de salud en instituciones públicas. En el plano práctico, brindan insumos valiosos para la elaboración de políticas institucionales que busquen optimizar la experiencia del usuario y promuevan una gestión orientada a la mejora continua. No obstante, es importante señalar algunas limitaciones del estudio, entre ellas su diseño de corte transversal, que restringe el análisis a un momento específico en el tiempo, así como la posibilidad de factores contextuales no considerados en la investigación.

Conclusiones

La evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús evidenció que la percepción del servicio se encuentra significativamente influenciada por el tipo de atención recibida, así como por factores sociodemográficos como el género y la edad. La mayoría de los encuestados calificó el servicio como “regular”, lo cual refleja la existencia de áreas que requieren intervenciones orientadas a mejorar la calidad de la atención. Si bien no se identificó una relación significativa con el nivel educativo, las expectativas de los usuarios resultaron ser similares entre los distintos niveles de instrucción, lo que sugiere que las acciones de mejora deben ser integrales y no focalizadas exclusivamente en determinados grupos.

Desde la perspectiva administrativa, se constató un enfoque institucional dirigido hacia la mejora continua, con énfasis en el fortalecimiento del talento humano, la capacitación permanente del personal. A pesar de las limitaciones en cuanto a recursos, la administración del hospital mantiene una visión estratégica

encaminada a reducir las brechas existentes en la atención al usuario. Entre las principales estrategias adoptadas se destacan la modernización de la infraestructura y la automatización de procesos, acciones que evidencian un compromiso con la eficiencia organizacional y la satisfacción ciudadana. No obstante, se identificó la necesidad de profundizar en el uso de indicadores de gestión y en el desarrollo de proyectos específicos que permitan medir objetivamente el impacto de estas acciones, con el fin de garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

En lo que respecta a la eficacia de los procesos administrativos, se observaron niveles aceptables en indicadores como el tiempo de atención y la resolución de quejas. Sin embargo, la efectividad global alcanzada fue del 67,20 %, lo cual indica que aún persisten aspectos críticos que deben ser atendidos para lograr un rendimiento institucional óptimo y una mayor satisfacción por parte de los usuarios. La investigación demuestra que la eficiencia de la gestión administrativa influye directamente en la calidad de la atención hospitalaria.

Referencias bibliográficas

- Aragadvay, S. (2017). *Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba* [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/0628f009-9f3b-4b1e-a295-a0df21118b9e>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2022). *Ley Orgánica de Salud*. Registro Oficial del Ecuador. <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3426>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (9.^a ed.). McGraw-Hill.
- Feldman, S., Leiva, A. y Medina, C. (2007). Calidad de la atención médica y satisfacción del paciente: indicadores claves para la gestión hospitalaria. *Revista Chilena de Salud Pública*, 11(2), 45–52.
- García-Ortiz, J. M. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15), 16–27. <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>
- González, M. (2020). Gestión administrativa hospitalaria: claves para una atención eficaz. *Revista Latinoamericana de Salud Pública*, 15(2), 112–126.
- González, M. y Ramírez, D. (2021). Impacto de la gestión hospitalaria en la calidad de atención al usuario en servicios públicos de salud. *Revista de Gestión Sanitaria*, 9(3), 45–58.
- Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *SCIENDO*, 25(2), 169–174. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4576>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP). (2021). *Normativa para la gestión hospitalaria eficiente y centrada en el usuario*. MSP.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Gestión de servicios hospitalarios: marco conceptual para mejorar la calidad de la atención*. OMS.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Informe mundial sobre los sistemas de salud: mejorar el desempeño*. <https://www.who.int>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Calidad de la atención en los servicios de salud: aspectos fundamentales*. <https://www.who.int>
- Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M. C., Peña Fortes, M. y Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción como reto para la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4).
- Sánchez, G. A. T. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del Conocimiento*, 7(10), 2112–2132. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4832>

Velasco Chere, M. A., Olvera Pluas, J. G., Castellanos Martillo, R. O., Castro Romero, O. S. y Garcia Guzman, T. A. (2024). Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de emergencia en hospitales públicos del Ecuador. *Universidad Ciencia*

Y Tecnología, 28(Special), 309-317. <https://doi.org/10.47460/uct.v28ispecial.828>

Apéndice A. Escala de satisfacción utilizadas para calcular la efectividad

CATEGORIA	ESCALA	VALOR PORCENTUAL
Excelente	5	100%
Bueno	4	80%
Regular	3	60%
Mala	2	40%
Muy mala	1	20%

Nota. Escala ordinal de cinco niveles, para evaluar la percepción de los usuarios y del personal administrativo sobre la gestión y la atención.

Apéndice B. Indicadores utilizados para el cálculo de la eficacia

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
PREGUNTAS	FORMULA	ISU
¿Cómo calificaría la eficacia del tratamiento recibido?	$ISU = \frac{\sum_{i=1}^n ((54 * 5) + (132 * 4) + (140 * 3) + (45 * 2) + (11 * 1))}{\sum_{i=1}^n 382}$	3,45
¿Cómo calificaría la atención brindada por el personal médico?	$ISU = \frac{\sum_{i=1}^n ((49 * 5) + (129 * 4) + (140 * 3) + (41 * 2) + (23 * 1))}{\sum_{i=1}^n 382}$	3,37
¿Estuvo satisfecho con el tiempo total de atención que recibió (desde la llegada hasta el alta)?	$ISU = \frac{\sum_{i=1}^n ((0 * 5) + (106 * 4) + (111 * 3) + (108 * 2) + (57 * 1))}{\sum_{i=1}^n 382}$	2,70
¿Cómo calificaría la solución de cualquier queja o problema que haya tenido?	$ISU = \frac{\sum_{i=1}^n ((40 * 5) + (116 * 4) + (140 * 3) + (68 * 2) + (18 * 1))}{\sum_{i=1}^n 382}$	3,24
¿Cómo calificaría su satisfacción general con la atención recibida en el Hospital?	$ISU = \frac{\sum_{i=1}^n ((0 * 5) + (85 * 4) + (138 * 3) + (105 * 2) + (54 * 1))}{\sum_{i=1}^n 382}$	2,66
Categoría de Satisfacción del Usuario	REGULAR	3

Nota. Valores del Indicador de Satisfacción del Usuario (ISU) calculados a partir de la media ponderada de las respuestas obtenidas en cada ítem.

Apéndice C. El cálculo de la eficiencia

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ORGANIZACIONALES		
PREGUNTAS	FORMULA	IEF
Tiempo promedio de atención	Tiempo Promedio= Numero de pacientes atendidos/ Suma de tiempos de atencion de todos los pacientes	0,5
Tasa de quejas y reclamaciones resueltas	Tasa de Quejas Resueltas= (Número total de quejas recibidas (250) / Número de quejas resueltas (100)) ×100	40%
Alcance de capacitaciones programadas	Alcance de Capacitaciones= (Número de empleados capacitados (282) /Número total de empleados programados para la capacitación (350)) *100	81%
Porcentaje de casos o solicitudes resueltas exitosamente.	Tasa de solicitudes= Número de solicitudes ingresadas (200) /Número de solicitudes resueltas (150)) *100	75%
Porcentaje de metas administrativas alcanzadas en el periodo evaluado	Porcentaje de Metas Alcanzadas= (Número total de metas establecidas (10) / Numero de metas alcanzadas (8)) ×100	80%

Nota. IEF = Indicador de eficiencia.

Con la información que precede de los apéndices A, B y C, se obtiene el siguiente resultado de efectividad:

$$efectividad = \frac{eficiencia + eficacia}{\# \text{ de datos}} \times 100\%$$
$$efectividad = \frac{40\% + 81\% + 75\% + 80\% + 60\%}{5} \times 100\%$$
$$efectividad = 67,20\%$$

