



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS
PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSÉ CARRASCO
ARTEAGA, CUENCA - 2023

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORES

**Lic. Milton Fabian Andrade Padilla
Ing. Miguel Antonio Picón Minga**

TUTOR

PhD. Jorge Osiris García Regalado

La Libertad - Ecuador

2025



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Mgtr. María Daniela García García
COORDINADORA DEL PROGRAMA

PhD. Jorge Osiris García Regaglato
TUTOR

PhD. Benjamín Marcheco Acuña
DOCENTE ESPECIALISTA 1

PhD. Patricio Álvarez Muñoz
DOCENTE ESPECIALISTA 2

Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN:

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por **MILTON FABIAN ANDRADE PADILLA Y MIGUEL ANTONIO PICÓN MINGA**, como requerimiento para la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**.

Atentamente,

PhD. Jorge Osiris García Regalado
C.I. 0918787318
TUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**Yo, Lic. Milton Fabian Andrade Padilla
Ing. Miguel Antonio Picón Minga**

DECLARAMOS QUE:

El trabajo de Titulación, previo a la obtención del título en Magíster en Administración Pública, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 23 días del mes de enero de año 2025

Milton Fabian Andrade Padilla
C.I. 0103569224
AUTOR

Miguel Antonio Picón Minga
C.I. 0102376985
AUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
AUTORIZACIÓN**

**Yo, Lic. Milton Fabian Andrade Padilla
Ing. Miguel Antonio Picón Minga**

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA – 2023, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este informe de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Santa Elena, a los 23 días del mes de enero de año 2025

Milton Fabian Andrade Padilla
C.I. 0103569224
AUTOR

Miguel Antonio Picón Minga
C.I. 0102376985
AUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor de Informe de Investigación, LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA – 2023, egresado de la maestría en Comunicación, cohorte VI, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en Administración Pública, me permito declarar que una vez analizado anti-plagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 4% de la estimación permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.



PhD. Jorge Osiris García Regalado
C.I. 0918787318
TUTOR

AGRADECIMIENTO

Agradecer a dios por la vida y sabiduría. Dar gracias a mi madre por ser mi guía en la vida, por ser padre y madre a la vez, agradecer a mi esposa por ser mi pilar en victorias y derrotas, por siempre apoyarme; dedico este trabajo a mis hijos Angelica, Cristian y Amelia por ser mi fortaleza y motivación para seguir adelante y buscar nuevas metas.

Milton Fabian Andrade Padilla

Primero este triunfo logrado agradezco a DIOS y a mi MADRE que desde el cielo siempre me guía por el sendero del bien; luego a mis amados hijos, Joaquín y Gabriel Picón Pinos, y a mi querida esposa, Nadia del Pilar Pinos:

Gracias por ser mi fortaleza, mi inspiración y mi mayor motivo para seguir adelante. Joaquín y Gabriel, cada paso que doy lo hago pensando en ustedes y en su futuro; en el ejemplo que quiero darles. Nadia, su amor, paciencia y apoyo incondicional han sido el faro que me guía en los momentos más desafiantes.

Miguel Antonio Picón Minga

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mi padre que está en el cielo, a mi madre la inspiración en mi vida, a la fortaleza de no declinar por más duro que se presenten las adversidades, a mí esposa helena, no lo hubiera logrado sin ti, a mis hijos Angelica, Cristian y Amelia mi mayor motivación, a la esperanza de que vendrán días y cosas mejores, si luchas por ellas.

“La constancia y la perseverancia son los moldes de la victoria”

Milton Fabian Andrade Padilla

Esta meta alcanzada en la Maestría en Administración Pública no habría sido posible sin ustedes a mi lado. Son mi motor, mi alegría y la razón de cada esfuerzo. Este logro es tan suyo como mío.

Con todo mi amor y gratitud.

Miguel Antonio Picón Minga

ÍNDICE

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	II
CERTIFICACIÓN:	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	IV
AUTORIZACIÓN	V
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
DEDICATORIA.....	VIII
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
JUSTIFICACIÓN	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
OBJETIVOS	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos	6
PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO	7
Hipótesis.....	7
Hipótesis Nula (H_0):	7
Hipótesis Alternativa (H_a):	7
Preguntas científicas	7
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes de la investigación.....	1
1.2 Definiciones y fundamentos de la gestión administrativa	4

1.3 Modelos de gestión administrativa	7
1.3.1 Modelo Burocrático de Max Weber.....	7
1.3.2. Modelo Clásico de Henri Fayol.....	7
1.3.3 Modelo de Gestión Científica de Frederick Taylor	8
1.3.4 Modelo de Gestión de Calidad Total (TQM)	8
1.3.5 Modelo de Gestión Estratégica.....	8
1.3.6 Modelo de Gestión por Procesos (BPM - Business Process Management).....	9
1.3.7 Modelo de Gestión de Calidad en Salud (EFQM e ISO 9001 en hospitales)	9
1.4 Definiciones y modelos teóricos de la calidad del servicio	10
1.5 Prácticas de comunicación interna.....	11
1.6 Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga.....	12
1.8 Marco Legal	17
1.8.1 Constitución de la República del Ecuador	17
1.8.2 Ley Orgánica de Salud (2006).....	18
1.8.3 Ley de Seguridad Social.....	18
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1 Enfoque de la investigación	21
2.2 Tipo de investigación	21
2.3 Método Inductivo	22
2.4 Diseño de la investigación	22
2.6 Alcance de la investigación.....	23
2.6.1 Descriptivo	23
2.6.2 Correlacional	23
2.7 Población y muestra	23
2.7.1 Población	23

2.7.2 Muestra	24
2.7.3 Tipo de muestreo	25
2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.8.1 Entrevista	25
2.8.2 Guía de preguntas.....	25
2.8.3 Revisión de datos secundarios	26
2.8.4 Registro de base de datos.....	26
2.8.5 Procesamiento y análisis de datos	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
3.1 Análisis de datos secundarios.....	27
3.2 Análisis de los resultados de las entrevistas	37
Análisis e interpretación de los resultados	48
3.3 Validación de hipótesis	52
3.3.1 Resultados cuantitativos.....	52
3.3.2 Análisis de Resultados Cualitativos	56
DISCUSIÓN	60
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género de los participantes de la encuesta	27
Gráfico 2. Percepción de la calidad de atención	28
Gráfico 3. Resolución de dudas e inquietudes de salud	29
Gráfico 4. Atención del personal de información	30
Gráfico 5. Atención del personal de enfermería.....	31
Gráfico 6. Atención del personal médico	32
Gráfico 7. Calidad de atención del personal administrativo	33
Gráfico 8. Calidad de atención del personal de farmacia.....	34
Gráfico 9. Higiene de la sala de espera.....	35
Gráfico 10. Estado general de las instalaciones	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal del hospital	13
Tabla 2. Distribución del personal	14
Tabla 3. Matriz de entrevistas	38
Tabla 4. Matriz de entrevistas	44
Tabla 5. Puntaje ponderado por ítems.....	52
Tabla 6. Correlación entre ítems	54
Tabla 7. Categorías y subcategorías de resultados de las entrevistas	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura orgánica funcional del Hospital José Carrasco Arteaga 16

Figura 2. Nube de respuestas de patrones de respuestas de las entrevistas 59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Guía de preguntas de la técnica de la entrevista 72

Anexo 2. Evidencia fotográfica de la recolección de datos cualitativos..... 74

Anexo 3. Solicitud y autorización para el acceso a la información del área de coordinación de TICS para ser utilizados como datos secundarios..... 76

Anexo 4. Solicitud de los autores de la carta de interés de la institución 77

Anexo 5. Carta de interés institucional 78

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA – 2023

Autores: Lic. Milton Fabian Andrade Padilla
Ing. Miguel Antonio Picón Minga
Tutor: Ph.D. Jorge Osiris García Regalado

RESUMEN

En los hospitales, la forma en cómo se desarrolla la gestión administrativa y las prácticas de comunicación pueden incidir en la experiencia del paciente, y como este percibe la calidad del servicio. Una gestión desarticulada puede generar demoras, errores y percepciones negativas, mientras que la comunicación efectiva entre áreas garantiza un flujo de información adecuado y decisiones oportunas. En este sentido, el presente trabajo abordó analizó los desafíos derivados de la calidad de atención y las prácticas de comunicación del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, el cual es referente en atención médica en Cuenca. Para ello se planteó como objetivo general: Analizar la influencia de la gestión administrativa en las prácticas de comunicación y la calidad del servicio en el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca – 2023. La metodología empleada estuvo estructurada por un enfoque mixto, con un diseño no experimental, y un alcance descriptivo y correlacional, para la recolección de datos se utilizó la técnica de datos secundarios y la entrevista, en cuanto a la población seleccionada, fueron los pacientes atendidos en el último trimestre del año 2023 mediante consulta general. Los resultados mostraron que una gestión eficiente mejora el flujo de información y la coordinación entre departamentos, optimizando tiempos de respuesta y organización de recursos, lo que impacta positivamente en la atención al paciente. Se concluyó que la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio depende en gran medida de la planificación y supervisión administrativa, así como de una atención eficiente.

Palabras clave: *Gestión administrativa, calidad de servicio, prácticas de comunicación, Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga.*

**ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON COMMUNICATION
PRACTICES AND SERVICE QUALITY AT THE JOSÉ CARRASCO ARTEAGA
SPECIALTY HOSPITAL, CUENCA – 2023**

Authors: Lic. Milton Fabian Andrade Padilla
Ing. Miguel Antonio Picón Minga

Tutor: Ph.D. Jorge Osiris García Regalado

ABSTRACT

In hospitals, the way administrative management and communication practices are carried out can significantly impact the patient experience and their perception of service quality. Disjointed management can lead to delays, errors, and negative perceptions, whereas effective communication between departments ensures an adequate flow of information and timely decision-making. In this context, the present work analyzed the challenges related to service quality and communication practices at the José Carrasco Arteaga Specialty Hospital, a key healthcare institution in Cuenca. The general objective was to analyze the influence of administrative management on communication practices and service quality at the José Carrasco Arteaga Specialty Hospital, Cuenca – 2023. The methodology employed a mixed-methods approach with a non-experimental design and a descriptive and correlational scope. Data collection techniques included secondary data analysis and interviews, with the selected population consisting of patients treated during the last quarter of 2023 in general consultations. The results showed that efficient management improves information flow and departmental coordination, optimizing response times and resource organization, positively impacting patient care. It was concluded that users' perception of service quality largely depends on administrative planning and supervision, as well as efficient care.

Keywords: *Administrative management, service quality, communication practices, José Carrasco Arteaga Specialty Hospital.*

INTRODUCCIÓN

La eficiencia en la gestión y efectividad en el manejo de los recursos dentro de las entidades de salud, son determinantes para garantizar un adecuado funcionamiento institucional (Novoa y Valverde, 2024, p. 9417). En este sentido, los hospitales requieren una organización interna sólida que permita optimizar procesos, mejorar la toma de decisiones y asegurar una adecuada coordinación entre sus diferentes departamentos. Toda esta estructura a menudo pasa desapercibida para los usuarios, pero es relevante para el éxito en la prestación de servicios médicos.

En este sentido, las prácticas comunicativas y una gestión diligente, no solo facilitan el intercambio de información entre el personal médico y administrativo, sino que impactan directamente en la atención al paciente (Santellán et al., 2022). Sin embargo, cuando estas prácticas se gestionan de manera ineficiente, pueden generar malentendidos, retrasos en los tratamientos y una percepción negativa por parte de los usuarios, por lo que una comunicación clara y precisa es indispensable para el buen manejo y funcionamiento.

Por lo tanto, la relación entre la parte administrativa y las prácticas de comunicación tiene un impacto directo en la calidad del servicio que se ofrece en estas entidades sanitarias (Paredes y Santos, 2022). La manera en que se organizan estas dos dimensiones influye de sobremanera en la habilidad para llevar a cabo las tareas, explicar bien los procedimientos y atender las necesidades de los pacientes. Si ambas cosas están en sintonía, se logra una atención más eficaz y enfocada en el bienestar del usuario.

Por eso, la calidad del servicio en los hospitales no solo depende de lo bien que se hagan los procedimientos médicos técnicos, sino también en cómo los pacientes sienten que los atienden. Aspectos como la atención personalizada, el tiempo de espera, y la capacidad de respuesta ante emergencias dependen de un sistema administrativo eficiente y de unas prácticas comunicativas fluidas, por lo que, una relación eficiente entre estos factores asegura una experiencia más satisfactoria para los pacientes.

En este contexto, el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, situado en la ciudad de Cuenca, es una institución médica de referencia en la región.

Con más de 50 años de trayectoria en la atención de salud especializada, este centro ofrece una amplia gama de servicios médicos que incluyen tratamientos altamente especializados y atención quirúrgica de alta complejidad (Torres et al., 2019). Su infraestructura moderna, combinada con un equipo de profesionales capacitados, lo ha posicionado como uno de los principales centros hospitalarios del Ecuador, atendiendo a miles de pacientes cada año.

La gestión administrativa en un centro hospitalario, no solo implica la organización de los recursos o la coordinación entre diferentes secciones, sino también la implementación de prácticas comunicacionales eficientes que aseguren un flujo adecuado de información. Las prácticas antes mencionadas tienen incidencia de manera directa en la calidad del servicio, y esto se ve reflejado en la percepción que los pacientes tienen del cuidado recibido. Por lo que, una gestión eficiente, aunado a una adecuada gerencia deriva en un servicio de salud que responda a las expectativas y necesidades de la población.

Con base en esto, la presente investigación se centrará en analizar de manera integral cómo la gestión administrativa influye en las prácticas de comunicación y, en última instancia, en la calidad del servicio que se ofrece en el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga. Se llevará a cabo un estudio mixto, que combinará datos cuantitativos y cualitativos, con el fin de evaluar la efectividad de la gestión y la comunicación dentro de la institución. Además, se examinarán los factores clave que facilitan o limitan estas prácticas para proponer mejoras que optimicen la atención al paciente.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las instituciones de salud en el Ecuador tienen problemas para manejar de manera efectiva los recursos humanos, financieros y operativos. Por lo dicho anteriormente, es necesaria una coordinación apropiada entre las diferentes áreas y departamentos del hospital (Flores y Barbarán, 2021). Es importante que la administración sea eficiente para que todo fluya bien internamente y que se puedan tomar decisiones rápidas que mantengan funcionando la institución como debe ser. Si esto no ocurre, los problemas administrativos se acumulan, afectando la atención en salud con retrasos y menor efectividad.

Sin sistemas adecuados el día a día se vuelve más complicado y la toma de decisiones más lenta. Cuando hay largas esperas y una falta de claridad en la información, los usuarios tienen una impresión negativa, lo que podría llegar a incidir en la calidad del servicio. Este aspecto, si no se gestiona adecuadamente, puede erosionar la confianza del usuario en la institución y disminuir su satisfacción general con el servicio de salud recibido, tal y como lo recalca Mejías et al., (2013):

La calidad de los servicios de salud se fundamenta en la satisfacción de la población, la excelencia profesional, la eficiencia en el uso de los recursos, en ofrecer una atención con un riesgo mínimo para los pacientes y en la evaluación del impacto final de las acciones en términos de ganancia en salud para los ciudadanos (p. 796).

En este sentido, la relación entre las prácticas de comunicación interna y la eficiencia administrativa constituye un problema recurrente en el sector hospitalario, donde una mala coordinación puede resultar en fallos importantes en la atención. Por lo que, la falta de canales de comunicación internos eficientes puede llegar a provocar retrasos en la toma de decisiones, errores en los tratamientos y frustración tanto en el personal como en los pacientes. Para Santellán et al., (2022) la adopción de herramientas de comunicación y su eficiente utilización es esencial debido al volumen considerable de información que gestionan los hospitales cada día. Con base en lo anterior, sin sistemas adecuados el día a día se vuelve más complicado y la toma de decisiones más lenta.

Todo esto tiene como consecuencia una mala gestión, lo que termina afectando gravemente la calidad del servicio, empeorando los problemas que ya existen en los hospitales. En este sentido, el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, en Cuenca, ha logrado posicionarse como un referente en la salud en el país. Sin embargo, aún hay áreas donde la comunicación entre las distintas sesiones de esta entidad tiene que mejorar. Aunque la infraestructura es moderna, y el personal cuenta con especialización los desafíos en la gestión de la información; y la coordinación interna pueden impactar negativamente la calidad de atención, en especial ante situaciones de alta demanda o emergencia

Otra de las cuestiones que se debe considerar, es como la ineficiencia de canales adecuados de comunicación, puede llegar a generar demoras en la toma de decisiones, causando fallos en el manejo de información médica, lo que provoca frustración en los trabajadores y pacientes. Todo esto afecta no solo el desempeño operativo del hospital, sino también la forma en como los pacientes perciben la calidad de servicio y atención recibida. Todo esto puede resultar en tiempos de esperas prolongados, así como procedimientos administrativos o médicos confusos.

Entonces, al darle prioridad a esta situación podría llegar a mejorar la atención, y una gestión bien llevada no solo incide en cómo operan los procesos internos, sino también en cómo los pacientes viven su experiencia en el hospital. Es por ello que se debe implementar estrategias que fomenten una mejor comunicación para marcar una diferencia, que a su vez ayuda a fortalecer la relación entre el hospital y sus usuarios. Esto, a su vez, contribuye a consolidar su reputación como una institución de salud de alto nivel.

Toda esta cuestión anteriormente expuesta debe ser abordada mediante la implementación de estrategias que optimicen la comunicación interna y fortalezcan la gestión administrativa. Al mejorar estos aspectos, no solo se optimizarán los procesos internos del hospital, sino que también se asegurará una mejor experiencia para los pacientes, consolidando así la reputación del hospital como un centro de salud de alto nivel en Cuenca.

JUSTIFICACIÓN

Las variables que se abordan en el presente estudio, como la gestión administrativa, las prácticas de comunicación y la calidad del servicio en instituciones hospitalarias se consideran elementos claves para asegurar una atención médica eficiente y humanizada (Balcazar, 2020, p. 142). El Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, como uno de los centros de salud más importantes del Ecuador, depende de la eficiente interacción entre estos factores para garantizar una atención de calidad a sus pacientes, por tanto, analizar esta interrelación es importante para mejorar los procesos internos y asegurar que los pacientes reciban el mejor servicio posible.

Entonces, es esencial examinar todas estas variables consideradas en este estudio en conjunto, ya que es evidente la conexión de estos elementos. También es importante considerar en este informe los criterios determinantes, tales como la eficiencia en la asignación de recursos, la efectividad en la comunicación entre los diferentes departamentos y los índices de satisfacción del paciente. Comprender esto permitiría un mejoramiento en el sistema, mediante estrategias que optimicen el funcionamiento del hospital, implementando modelos de gestión basados en métricas de desempeño y análisis de procesos.

En un contexto académico, el estudio aporta al campo de la gestión administrativa y las otras áreas de estudio que se abordan, las cuales, según la revisión de la literatura a pesar de haber sido exploradas, requieren un análisis en conjunto, situándolas en un contexto local, como es el caso de esta investigación. Los resultados generarán nuevos conocimientos y herramientas metodológicas que permitirán a futuras indagaciones en el área, profundizar en la comprensión de cómo estos factores afectan la operación y resultados de instituciones médicas o administración hospitalaria.

En cuanto a la calidad actual de los servicios de salud en Ecuador resulta importante considerar los elementos que afectan el desempeño adecuado de una institución de este tipo. Desde cómo se organiza internamente, hasta la manera en que sus procesos están ligados; y la forma en que se manejan las relaciones con los pacientes, cada uno de estos aspectos deja una huella directa en la vivencia del

usuario. Observar con atención los puntos que necesitan algún cambio o afinación puede no solo mejorar la atención ofrecida, sino que también ayuda a consolidar la imagen positiva de la institución frente a la comunidad.

Actualmente, las crecientes exigencias y aspiraciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio en los hospitales vuelven imprescindible el establecimiento de sistemas de gestión más ágiles; y también perfeccionar las prácticas de comunicación dentro y fuera de la institución (Paredes y Santos 2022). Se requiere que dichos procedimientos no solo estén en sintonía con las normas actuales; sino que también se amolden a las necesidades variables de los usuarios asegurando a la vez, un intercambio de información acertado y en tiempo oportuno entre los múltiples departamentos.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta la gestión administrativa y las prácticas de comunicación interna en la calidad del servicio brindado a los pacientes del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga y que estrategias podrían implementarse para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario?

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la influencia de la gestión administrativa en las prácticas de comunicación y la calidad del servicio en el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca – 2023.

Objetivos específicos

- Identificar las prácticas de comunicación internas en el hospital y su relación con la gestión administrativa.
- Determinar cómo la gestión administrativa influye en la calidad del servicio percibida por los usuarios del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca – 2023.
- Describir la relación entre la estructura organizativa del hospital y los procesos de comunicación interna que afectan la calidad del servicio.

PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

Hipótesis

La gestión administrativa influye de forma significativa en las prácticas de comunicación interna de esta institución, impactando directamente en la calidad del servicio percibida por los pacientes del Hospital.

Hipótesis Nula (H_0):

No existe una relación significativa entre la gestión administrativa, las prácticas de comunicación interna y la calidad del servicio percibida por los pacientes en el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca - 2023.

Hipótesis Alternativa (H_a):

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa, las prácticas de comunicación interna y la calidad del servicio percibida por los pacientes de esta entidad hospitalaria.

Preguntas científicas

¿Cuáles son las principales prácticas de comunicación interna implementadas en el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga y cómo se relacionan con la gestión administrativa?

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios de este centro hospitalario?

¿Cómo se relaciona la estructura organizativa del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga con los procesos de comunicación interna que impactan en la calidad del servicio prestado?

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

En el trabajo de Medina (2021) se aborda la importancia de los procesos administrativos en el sector salud, y destaca el papel que este tiene en la planificación, organización, dirección y control de las actividades dentro de estas unidades hospitalarias. El objetivo fue saber cómo la gestión oportuna permite mejorar la calidad de los servicios en estas entidades, mediante la optimización de recursos y el cumplimiento de las metas. La metodología empleada consistió en un enfoque cualitativo, así como documental; examinando literatura científica publicada entre 2005 y 2020, donde se consideraron tesis académicas, artículos indexados y, además, fuentes oficiales.

En este aspecto, el hallazgo del estudio anteriormente mencionado, deja ver cómo la efectividad en la gestión de los centros de salud está fuertemente ligada a la adecuada ejecución de los procedimientos administrativos; sin embargo, estos deben ajustarse continuamente a las demandas cambiantes de las instituciones a las que sirven, aunque muchas veces se omite. Del mismo modo se destaca que una organización correctamente planeada es fundamental para lograr una conexión más sólida entre quienes trabajan en la parte administrativa y el equipo clínico, reduciendo las improvisaciones, lo que a su vez impulsa una mejora evidente en la calidad ofrecida a los usuarios. La idea central deja entrever que, aunque persistan ciertos contrastes en los enfoques de médicos y administradores; la clave del éxito es utilizar una estrategia integral que garantice no solo la satisfacción del equipo, sino también la de quienes reciben los servicios.

En relación al estudio anteriormente citado, el autor también pudo determinar que abordar y estudiar sobre los procesos de entidades de salud, ayuda a formar una literatura que permita comprender la relación entre la gestión y el nivel de atención en instituciones hospitalarias. Los hallazgos relacionados con la necesidad de una planificación detallada y la coordinación entre los diferentes actores dentro de un hospital son relevantes para evaluar las prácticas de comunicación y su impacto en la calidad del servicio, como se pretende analizar en la tesis.

Del mismo modo, se consideró la investigación de Coloma et al., (2019) la cuál analizó la administración y el índice de satisfacción de los pacientes en unidades médicas de primer nivel en la Zona 5 pero enfocándose en el cantón Naranjal. Esto se llevó a cabo con un enfoque no experimental, descriptivo y de corte transversal, basado en técnicas documentales y el uso de encuestas aplicadas a una muestra de 524 usuarios.

Los autores antes citados, confirmaron que la gestión es un factor relevante para mejorar la calidad de los servicios de salud, y como recomendación menciona que se debe adoptar planes de mejora que se enfoquen en la capacitación del personal para optimizar la atención brindada. Todo esto proporciona una base comparativa que puede ser útil para evaluar las prácticas de comunicación y la calidad del servicio en la institución hospitalaria en estudio, lo que permite identificar áreas críticas de mejora en la gestión (Coloma et al., 2019).

En cambio, en el estudio de Saenz y Rodríguez (2022) se buscó implementar un modelo de gestión administrativa en el Hospital del Día de Jipijapa, en Ecuador, esto con el fin de mejorar la fluidez en la ejecución de las acciones que incrementan la satisfacción de los pacientes. Adoptando un abordaje cualitativo y cuantitativo combinado; además de un diseño transversal, y un enfoque que busca explicar a fondo los fenómenos. Se detectaron múltiples flaquezas dentro de la gestión administrativa vigente en el hospital, entre ellas, la excesiva burocracia en los procedimientos y también las carencias en habilidades esenciales para decidir de manera adecuada; que ralentizan los procesos; y complican la operación general del sistema administrativo.

El modelo mencionado anteriormente según los resultados de Saenz y Rodríguez (2022) fue efectivo, ya que se evidenció un mejoramiento en la gestión administrativa, lo que provocó un índice positivo en la satisfacción de los pacientes. Por otra parte, los resultados de la implementación de este modelo supusieron no solo en un incremento en la calidad de servicio, si no en la competitividad y eficiencia de la institución. Entonces, estos descubrimientos sobre la necesidad de optimizar y mejorar todos estos procesos administrativos y como inciden en la gratificación que sienten los usuarios, pueden, sin duda alguna servir como base para analizar las

dinámicas de interacción y la excelencia en los servicios ofrecidos en el hospital objeto del trabajo presente.

Asimismo, se ha considerado el trabajo de Torres (2022), que indagó sobre la gestión administrativa en el ámbito de la atención para los adultos mayores, y como los procesos de la administración inciden en la percepción de calidad de servicio de este grupo etario. Mediante una revisión sistemática y un enfoque cualitativo el investigador analizó las dimensiones clave de la administración y su relación con los usuarios, aunado a esto, se utilizó la observación para precisar las falencias de la gestión interna.

Torres (2022) constató que la repetición innecesaria de procedimientos, junto a la carencia en la aplicación adecuada de sistemas de calidad obstaculizan la agilidad en la atención a los pacientes, y esto; genera consecuencias evidentes. Estos resultados ofrecen una conexión clara entre cómo los usuarios perciben el servicio y la urgencia de optimizar los procesos administrativos pues esto se torna crucial. Así también, resultan clave para explorar el efecto de la gestión sobre las formas de comunicación y el nivel del servicio en las instituciones sanitarias.

Con un enfoque similar, Gómez et al., (2022) en su artículo científico evaluó la relación entre el manejo administrativo y el nivel de atención en el área de emergencias del Centro de Salud Tipo C San Rafael, Esmeraldas. El estudio emplea un diseño transversal, descriptivo y no experimental con enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando técnicas de recolección de datos como encuestas a usuarios y entrevistas al personal de salud. Con esta perspectiva, se planteó identificar las debilidades dentro de la gestión administrativa; que inciden negativamente en la satisfacción de los pacientes de este centro de salud, particularmente ante situaciones de emergencia.

En consecuencia, en este trabajo se pudo constatar que la escasez de personal, aunado a una gestión precaria de los recursos; son elementos que afectan gravemente la calidad del servicio en esta área hospitalaria específica, es decir, emergencias. Además, se remarca la apremiante necesidad de ajustar las estrategias administrativas para elevar el nivel de atención. Todos estos hallazgos pueden ofrecer una perspectiva de los problemas que puede enfrentar una administración en

contextos de salud pública durante situaciones críticas. Asimismo, se tuvo en cuenta, cuestiones importantes como los prolongados tiempos de espera y la falta de suficiente personal que, a su vez, pueden usarse como cimiento para reflexionar sobre otras prácticas parecidas de organización y eficiencia en hospitales, en específico (Gómez et al. 2022)

En un trabajo relacionado con las variables de estudio llevado a cabo por Santellán et al., (2021) se hizo un análisis de la literatura para señalar los elementos principales en la gestión de la información y el diálogo en hospitales públicos; utilizando estudios recientes tomados de repositorios como Dialnet, SciELO, PubMed, ResearchGate y Redalyc. La metodología se basó en un examen de coherencia entre 30 publicaciones seleccionadas, lo cual permitió detectar cuatro áreas cruciales: las herramientas de comunicación, métodos estratégicos, características necesarias para mantener registros seguros y las habilidades digitales del personal.

Entre los hallazgos, Santellán et al., (2021) observaron que el empleo de tecnologías como blogs, redes sociales y aplicaciones móviles es bastante frecuente para facilitar tanto la comunicación como la administración de datos en los hospitales. Asimismo, se subrayaron iniciativas orientadas a la formación continua del equipo en el manejo de herramientas digitales, mejorando de este modo no solo los procesos internos, sino también el soporte al paciente. Por consiguiente; los autores concluyeron que la correcta integración de estas herramientas no solo acelera los trámites administrativos, sino que además eleva la calidad del servicio y fortalece la atención en general.

1.2 Definiciones y fundamentos de la gestión administrativa

Se considera la gestión administrativa como un grupo de acciones organizativas; dirigidas a emplear de manera adecuada los recursos que se tienen en una institución con el fin de alcanzar los fines fijados con anterioridad (Panduro et al. 2020 p. 19). Este manejo incluye desde trazar estrategias detalladas hasta vigilar los resultados obtenidos lo que garantiza un desarrollo apropiado en las organizaciones ya sea cual sea su tamaño o su ámbito. Por eso, la gestión administrativa; se establece como un elemento clave que respalda tanto la permanencia como la

estabilidad de cualquier entidad que busque mantenerse en funcionamiento a largo plazo y con éxito.

Según lo mencionado por Soledispa et al. (2022) la gestión administrativa puede entenderse como una labor que reúne varias tareas; todas dirigidas a coordinar de forma adecuada los recursos que tiene una organización. Dichas tareas abarcan cosas como organizar, planificar y también dirigir junto con controlar; todo ello teniendo en cuenta metas estratégicas que buscan optimizar los recursos que estén disponibles. De tal modo, que con una gestión bien llevada las empresas logran un mejor desempeño en sus operaciones; además de ganar en competitividad mientras aseguran que las decisiones que toman sean fundamentadas en información sólida: que no siempre es fácil obtener.

Desde el punto de vista de Piñeiro (2023), la administración se presenta como un proceder que inicia con decisiones estratégicas, que aseguran el mejor uso posible de los recursos que se tienen al alcance; luego viene la eficiencia productiva y el logro de las metas planteadas sin titubeos. La gestión organizacional abarca una perspectiva más amplia que no solamente considera lo operativo; sino que, además, conecta los esfuerzos para optimizar los resultados colectivos mientras se ajusta a las transformaciones del entorno.

Uno de los fundamentos esenciales en el manejo administrativo es la planeación; esto implica anticiparse y determinar los pasos necesarios para alcanzar los objetivos trazados por la organización. Según lo que explican Peñafiel et al. (2020) la planeación aporta una guía práctica que dirige las decisiones tanto estratégicas como operativas: lo cual ayuda a reducir las posibilidades de que ocurran desvíos importantes. Dicho proceso hace posible que las empresas se adapten a las transformaciones del entorno y gestionen, de manera más eficiente, los recursos con los que cuentan; ajustándose a los desafíos que surgen de forma constante.

Asimismo, otro de los elementos esenciales es la organización, que se centra en estructurar y distribuir funciones dentro de la empresa (Calle et al., 2018). Este proceso involucra una adecuada asignación de roles y responsabilidades, asegurando que cada área o departamento disponga de los recursos humanos y

materiales necesarios para lograr sus objetivos. Una organización eficiente mejora los flujos de trabajo y fomenta la comunicación interna.

La dirección representa un pilar clave dentro de la administración, pues implica liderar y animar a los equipos para alcanzar los objetivos establecidos de la organización (Méndez 2021; p. 33). No se trata únicamente de supervisar tareas, sino también de infundir inspiración, guiar en el camino correcto y propiciar un desarrollo constante del equipo humano. De la misma manera, un liderazgo acertado puede elevar notablemente la dedicación de los colaboradores, alimentar su entusiasmo y multiplicar la eficiencia que se manifiesta en el grupo de trabajo; dentro del entorno empresarial.

En cuanto al control, este principio asegura que las actividades se desarrollen de acuerdo con lo planificado y que los recursos sean empleados eficazmente (Pacheco D. , 2023). Por ello, se puede evidenciar que el control interno permite detectar posibles desviaciones en el cumplimiento de las metas y aplicar las correcciones necesarias. A través de todos estos procesos, se asegura la calidad de los resultados de la entidad y se impulsa los procesos de mejora continua.

Para Nuñez et al., (2023) un punto importante a tener en cuenta lo es también la toma de decisiones, un aspecto vital dentro de la administración. Este proceso se basa en seleccionar, de entre varias posibilidades, aquella que mejor permita alcanzar las metas estratégicas planteadas por la organización. Sin embargo, no siempre resulta sencillo identificar la mejor alternativa. La toma de decisiones, por otra parte, debería apoyarse en información confiable y actualizada; lo cual requiere no solo un manejo adecuado de datos, sino también un análisis cuidadoso de las circunstancias. Es decir; estos elementos son clave para enfrentar los desafíos que plantea el entorno, sea en el ámbito empresarial o en entidades públicas que se ven igualmente afectadas por su contexto cambiante.

Para Acosta et al., (2020) la innovación y la capacidad de adaptación son componentes emergentes en la gestión administrativa moderna. Las organizaciones deben ser capaces de adoptar nuevas tecnologías y metodologías para optimizar sus procesos y seguir siendo competitivas. La innovación no solo se enfoca en los productos o servicios, sino también en los procesos administrativos que pueden ser

mejorados para incrementar la eficiencia. Aunado a esto, según el autor citado anteriormente:

...de acuerdo al tipo de innovación según su impacto, la innovación incremental se destaca por su flexibilidad y efectividad, especialmente en procesos y estructura organizacional, contribuyendo a la competitividad a partir de la eficiencia en procesos y optimización de recursos (Acosta et al., 2020, p. 15).

1.3 Modelos de gestión administrativa

1.3.1 Modelo Burocrático de Max Weber

El sistema burocrático planteado por Max Weber tiene como base una organización formal; donde la jerarquía define las funciones y responsabilidades de cada nivel, de manera muy precisa (Martínez y Prada 2023). Esta estructura se organiza siguiendo normas y procedimientos que buscan eliminar cualquier rasgo de arbitrariedad al tomar decisiones lo cual asegura uniformidad. De acuerdo con Weber la burocracia resulta indispensable para lograr tanto la justicia como la racionalidad en las operaciones de las instituciones, aunque —en ciertos casos— puede traer consigo una rigidez que dificulta la adaptación en contextos que demandan mayor flexibilidad. En este esquema, el control se concentra y el estricto cumplimiento de las reglas pasa a ser el eje central, con el fin de mantener tanto el orden como la estabilidad, organizacional.

1.3.2. Modelo Clásico de Henri Fayol

El ingeniero y experto en administración Henri Fayol propuso un modelo tradicional que se fundamenta en cinco actividades, que son: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Almanza et al. 2018). Este punto de vista considera la administración como un todo completo, donde cada actividad desempeña un papel vital para cumplir los propósitos del grupo de trabajo. Planificar implica fijar metas y diseñar rutas; mientras organizar implica configurar las bases requeridas para ponerlas en marcha. Dirigir procura que los grupos lleven a cabo las acciones correctamente y finalmente, controlar observa que los logros coincidan con los objetivos establecidos.

1.3.3 Modelo de Gestión Científica de Frederick Taylor

De acuerdo con la perspectiva de Carro y Caló (2012) el enfoque de gestión científica de Frederick Taylor pretende incrementar la eficacia operativa; a través de perfeccionar las labores y estandarizar cómo se desempeñan. Taylor planteaba que las actividades de trabajo debían examinarse de forma metódica para descubrir la forma más efectiva de llevarlas a cabo eliminando esfuerzos innecesarios, pero también impulsando la productividad; este método plantea un modelo lógico. Este sistema descansa en una división clara entre quienes organizan y quienes ejecutan: por un lado, la administración se ocupa de planificar cada detalle; y por otro, los trabajadores se dedican a cumplir las tareas para las cuales poseen mayores aptitudes. Así, el objetivo es lograr un equilibrio donde cada individuo desempeñe aquello para lo que está mejor preparado.

1.3.4 Modelo de Gestión de Calidad Total (TQM)

La Gestión de Calidad Total (TQM), es más que un simple modelo: es una manera de pensar que persigue la mejora constante; dentro de cualquier organización. En lugar de solo cumplir con los requisitos básicos, este enfoque se empeña en atender las necesidades del cliente y sus expectativas más altas. Aunque a veces pueda parecer un camino complicado, la TQM invita a todos, desde los directivos hasta el último empleado, a sumarse al esfuerzo colectivo por un entorno de cooperación y calidad.

En cuanto a cómo se aplica, TQM recurre a instrumentos que permiten medir y analizar; para encontrar aquellos rincones que pueden pulirse. Este método no solo busca reducir errores, sino también optimizar las operaciones al máximo. Sin embargo, lo que realmente lo hace especial es cómo involucra a los trabajadores, no solo como seguidores de reglas, sino como protagonistas en la solución de los problemas, siendo una manera de abrir la puerta a la creatividad, y al aprendizaje que brota de trabajar juntos.

1.3.5 Modelo de Gestión Estratégica

El modelo de gestión estratégica se enfoca en observar tanto el contexto externo como el interno de una organización; buscando estructurar estrategias duraderas, que garanticen su competitividad y logros futuros (Cañar y Hidalgo 2021).

En este modelo se implementa matrices como el análisis FODA; este se estructura en: abarca fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a la cual las empresas están sujetas, con base en esto se puede construir la visión y misión de la organización. Todo esto demanda una planificación adaptable que posibilite que la organización pueda ajustarse de forma acelerada ante las modificaciones del entorno.

1.3.6 Modelo de Gestión por Procesos (BPM - Business Process Management)

Este modelo es una metodología que permite a las organizaciones mejorar su desempeño a través del análisis, diseño, ejecución y optimización de procesos internos. En el ámbito hospitalario, BPM se aplica para estructurar de manera eficiente los flujos de trabajo administrativos y operativos, asegurando una gestión más ágil y coordinada (Dumas et al., 2018). En hospitales, la implementación de BPM permite una mejor integración entre las áreas administrativas y médicas, reduciendo tiempos de espera, mejorando la asignación de recursos y minimizando errores en la gestión hospitalaria (Weske, 2019).

A través de herramientas de modelado y automatización de procesos, este enfoque contribuye a una administración más efectiva, lo que se traduce en una atención más fluida y de mayor calidad para los pacientes. En el contexto de la presente investigación, BPM proporciona un marco conceptual útil para entender cómo la optimización de procesos administrativos puede mejorar la comunicación interna y, en consecuencia, la calidad del servicio. Esto respalda los hallazgos obtenidos, que sugieren que una administración eficiente favorece la coordinación y la percepción positiva de la atención hospitalaria.

1.3.7 Modelo de Gestión de Calidad en Salud (EFQM e ISO 9001 en hospitales)

Los modelos de gestión de calidad en el sector salud buscan garantizar que los servicios médicos cumplan con estándares elevados de eficiencia y satisfacción del usuario. Entre los más utilizados destacan el Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) y la norma ISO 9001, ambos ampliamente implementados en hospitales a nivel global para estructurar procesos de mejora continua (Ferrándiz et al., 2018).

El Modelo EFQM se basa en la evaluación de criterios como liderazgo, estrategia, alianzas, recursos y resultados en pacientes, proporcionando una visión integral de la calidad hospitalaria. Su aplicación en centros médicos ha demostrado ser efectiva para optimizar procesos internos y mejorar la percepción del usuario (Ferrándiz et al., 2018). Por otro lado, la norma ISO 9001 establece requisitos para un sistema de gestión de calidad basado en la mejora continua, enfocándose en la satisfacción del paciente y la eficiencia operativa. De acuerdo con Alvarado (2024) en hospitales, esta certificación ayuda a estandarizar procesos administrativos y clínicos, asegurando un control riguroso en la prestación de servicios de salud.

1.4 Definiciones y modelos teóricos de la calidad del servicio

La calidad del servicio se lo define como un indicador de servicio que determina la satisfacción y expectativas del cliente; y se considera tanto el resultado obtenido como la forma en que se lleva a cabo para conseguir los objetivos (Rodríguez et al, 2023). La importancia que tiene la calidad de servicio radica en la satisfacción que tiene el usuario, ya que este puede incidir en la fidelidad del cliente o la capacidad de la organización para competir. La calidad del servicio se determina a partir de cómo el usuario percibe estos elementos y como estos varían; por ejemplo, las variaciones que pueden tener la efectividad, la confianza y la sensibilidad del equipo.

Para Paredes y Santos (2022) la calidad del servicio tiene que ver con la forma en como una organización puede llegar a cumplir o incluso superar lo que espera el cliente. Esta idea gira en torno a cómo percibe el paciente en diferentes aspectos del servicio, como la atención cercana, la eficiencia en resolver inconvenientes o la uniformidad al ofrecer soluciones. O sea, la calidad no está limitada solo con la entrega de un producto o servicio, si no que engloba todo el proceso, desde la interacción con los usuarios hasta la prestación del servicio.

Un modelo teórico conocido y que también se utiliza a la hora de evaluar o definir el nivel de calidad en un servicio, es el denominado modelo SERVQUAL, este fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Este permite identificar las diferencias entre lo que el cliente espera y cómo percibe el servicio recibido, considerando cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de

respuesta, seguridad y empatía. De este modo, las empresas logran detectar puntos débiles; ajustar sus procesos y mejorar la experiencia del cliente (Osejos y Merino 2020).

Otro modelo teórico a tener en cuenta es el SERVPERF, el cual está enfocado en la medición de percepciones del cliente y la incidencia en el rendimiento del servicio, pero que no considera sus expectativas previas (Sánchez et al., 2019). Este sugiere que la calidad del servicio puede medirse con mayor precisión al enfocarse únicamente en la percepción del rendimiento real, lo que lo hace más efectivo en su aplicación práctica, especialmente en sectores donde las expectativas son difíciles de cuantificar o tienden a cambiar con frecuencia.

El modelo de Gestión de Calidad Total (TQM) se encuentra ampliamente utilizado en analizar cómo se mide la calidad del servicio (Perdomo y González 2004); este modelo busca, además de mejorar continuamente los procesos dentro de la organización, asegurar una entrega constante de servicios que mantengan una calidad destacada. Asimismo, TQM pone énfasis en que todos los niveles de la empresa estén involucrados profundamente, y fomenta no solo la participación activa del personal, sino también la excelencia en cada etapa que incluye desde la planificación misma hasta la entrega final de los servicios, es decir, abarcando todo el proceso de principio a fin.

1.5 Prácticas de comunicación interna

Las prácticas de comunicación interna se refieren a los procesos mediante los cuales la información fluye dentro de una organización, entre sus distintos departamentos y empleados (Vilca et al., 2021). Por ello, este tipo de comunicación es esencial para garantizar la coordinación eficiente de las actividades y la alineación de los objetivos estratégicos. Por lo tanto, una comunicación interna efectiva ayuda en la colaboración, mejora la toma de decisiones en la entidad y reduce los conflictos, facilitando un ambiente de trabajo más compacto.

Otras de las prácticas comunicacionales que se dan a la interna de una empresa, es la descendente, en esta, la información fluye de los puestos jerárquicos más altos hacia los empleados; dicho flujo tiene como propósito transmitir directrices,

normas y metas de la entidad. A pesar de esto, si esto no se lleva a cabo de manera eficiente, los trabajadores pueden llegar a sentirse desconectados del rumbo general de la organización, lo que podría afectar el compromiso y rendimiento.

Por otro lado, la comunicación ascendente es la que permite que los empleados compartan sus ideas o comentarios a los jefes o el personal de un rango superior. Tal dinámica no solo contribuye a una mejor toma de decisiones; sino que también crea un entorno en el que las personas sienten que su voz cuenta y sus aportaciones son reconocidas. Esta práctica fomenta la confianza y un sentimiento de inclusión dentro de la empresa, con lo cual, se generan condiciones favorables para un clima organizacional más positivo y colaborativo (Pacheco y Alvarez, 2022).

La comunicación multicanal ofrece una manera diversa de compartir datos empleando varios medios, de forma internos o externas, todo esto se da mediante recursos como; los correos electrónicos, plataformas digitales, redes sociales y sistemas intranet. Esto no solo agiliza la transmisión de datos, sino que permite adaptar los contenidos según el canal utilizado o el perfil del receptor, es decir, se trata de una estrategia versátil que moderniza la manera en la que las entidades se conectan con sus miembros y también con sus públicos externos; lamentablemente no siempre se explota en su totalidad (Fernández, 2024).

1.6 Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga

Esta entidad hospitalaria se encuentra situada en la ciudad de Cuenca, y se ha posicionado como una de las entidades de salud más destacadas del país, estando subsumido al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Está catalogado como un hospital de nivel III. Este centro comenzó sus actividades hacia finales del año 2000, teniendo como meta ofrecer cuidados especializados y con calidad para la población afiliada: jugando un papel significativo dentro del sistema de salud nacional (IESS, 2023).

Su nombre se debe a la memoria del Doctor cuencano José Carrasco Arteaga, el cuál dedicó su vida al servicio de la salud de esta provincia. Su atención abarca las zonas seis y siete del sur del Ecuador, por lo que se lo considera un centro de referencia en la salud ecuatoriana. A continuación, se detalla su cobertura:

- Afiliados del seguro general
- Hijos menores de 18 años – afiliados
- Beneficiarios del Seguro Social Campesino
- Pensionistas
- Seguro general por vejez
- Invalidez
- Pensionistas del Seguro Social Campesino
- Pensionistas seguro general montepío
- Extensión de cobertura a cónyuges – afiliados
- Pensionistas seguro general
- Huérfanos

Desde sus inicios, esta entidad ha pasado por diversas etapas de desarrollo, expandiendo tanto su infraestructura como su oferta de servicios especializados. En la actualidad, cuenta con áreas de atención en diversas especialidades médicas y quirúrgicas, tales como cardiología, neurología, oncología, nefrología, entre otras (Plan Médico Funcional, 2023). Con base en esto, a continuación, se presenta la modalidad y el número de trabajadores de esta entidad:

Tabla 1. Personal del hospital

Modalidad	Número
Contrato colectivo	425
Contrato ocasional	425
Devengantes de beca LOSEP	16
Internos rotativos	167
Nombramiento	903
Reemplazos IESS	89
Total	2,025

Fuente: *Plan médico funcional del Hospital de Especialidades “José Carrasco Arteaga”*

Elaboración: *Los autores*

Uno de los propósitos de este centro hospitalario, es brindar una atención de calidad elevada; sostenida con valores como la equidad y el acceso a un sistema eficiente. En este contexto, la gestión administrativa del hospital juega un rol

preponderante para asegurar que los servicios médicos se brinden de manera oportuna, eficiente y con altos estándares de calidad. Con base en esto, a continuación, se presenta la distribución del personal:

Tabla 2. Distribución del personal

Distribución del personal	Total
Personal Administrativo	162
Personal Operativo	160
Código	425
Profesionales de la Salud	1,278
Total	2,025

Fuente: *Plan médico funcional del Hospital de Especialidades “José Carrasco Arteaga”*

Elaboración: *Los autores*

El hospital ha tenido un aumento notable durante estos años; no solamente en lo que respecta a infraestructura, sino igualmente en el uso de tecnologías novedosas y la puesta en marcha de métodos diferentes para cuidar a los pacientes. Sin embargo, este avance, asimismo, trajo consigo complicaciones en el manejo administrativo; además de ciertos tropiezos en las dinámicas comunicativas. En esta línea, el Plan Médico Funcional (2023) propuso una intervención abarcadora para beneficiar directamente tanto a los pacientes como al equipo operativo y administrativo que presta servicio en este hospital, involucrando las siguientes áreas:

- Área de Gastroenterología
- Área de Centro Obstétrico
- Área de Centro Quirúrgico
- Área de Esterilización
- Área de Emergencia
- Área de Laboratorio de Anatomía Patológica
- Área de Laboratorio de Patología Clínica
- Área de Oncología
- Área de Diálisis

- Área de Consulta Externa
- Área de bodega de almacenamiento

1.8 Marco Legal

En el ámbito hospitalario, la gestión se encuentra marcada; por un marco normativo que asegura el cumplimiento de estándares de calidad y efectividad. Dicho conjunto de reglas establece pautas esenciales para las interacciones internas, como también para la prestación de servicios de salud, alentando la claridad y la responsabilidad institucional. Por lo tanto, en este espacio, se expondrán las leyes, normas y regulaciones vigentes en el ámbito de la administración pública y los servicios sanitarios en Ecuador, haciendo énfasis en aquellas disposiciones que impulsan la organización eficiente; la interacción interna y el cuidado de calidad para los usuarios.

1.8.1 Constitución de la República del Ecuador

La (Constitución de la República del Ecuador, 2008) señala en su artículo 32 que la salud es un derecho que el Estado tiene el deber de garantizar; ofreciendo acceso para todos los ciudadanos y de forma equitativa, a servicios de calidad. Así mismo el artículo 66 describe los derechos vinculados con la integridad de las personas, así como el acceso a información; ambos aspectos son fundamentales para que las prácticas comunicativas dentro de los hospitales operen correctamente.

***Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.*

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

***Art. 66.-** Se reconoce y garantizará a las personas:*

1. El derecho a la inviolabilidad de la vida. No habrá pena de muerte.

2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

1.8.2 Ley Orgánica de Salud (2006)

Este conjunto de normas organiza el sistema sanitario en Ecuador; además, fija pautas para manejar, tanto en hospitales públicos como en privados, las actividades administrativas. Por otro lado, las disposiciones impulsan la excelencia y la eficacia en los servicios de salud, garantizando que la gestión hospitalaria cumpla con parámetros de calidad para el cuidado de los pacientes; aunque, a veces, estas directrices resultan difíciles de implementar en ciertos contextos.

Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.

Art. 10.- Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.

1.8.3 Ley de Seguridad Social

Esta norma define el marco legal que organiza el sistema de resguardo social en el país; asegurando atención médica, respaldo en riesgos laborales, jubilación y otros beneficios para quienes forman parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Asimismo, facilita que los trabajadores, junto a sus familias, tengan acceso a ayudas económicas y servicios de salud. Lo cual busca fomentar un

bienestar más completo. Por otro lado, impulsa una gestión eficaz de los recursos que se asignan a la seguridad social. En el proceso, afecta directamente la calidad y la disponibilidad de los servicios médicos, un elemento crucial para la organización hospitalaria en general:

Art. 16.- NATURALEZA JURÍDICA. - *El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional. El IESS no podrá ejercer otras atribuciones ni desempeñar otras actividades que las consignadas en la Constitución Política de la República y en esta ley. Sus fondos y reservas técnicas son distintos de los del fisco, y su patrimonio es separado del patrimonio de cada uno de los seguros comprendidos en el Seguro General Obligatorio. Sus ingresos por aportes personales y patronales, fondos de reserva, descuentos, multas, intereses, utilidades de inversiones, contribución financiera obligatoria del Estado, y los demás señalados en esta Ley, no podrán gravarse bajo ningún concepto, ni destinarse a otros fines que a los de su creación y funciones. Sus prestaciones en dinero no serán susceptibles de cesión, embargo o retención, salvo los casos de alimentos debidos por ley o de obligaciones contraídas a su favor, y estarán exentas del pago de impuestos. El IESS estará exonerado del impuesto al valor agregado y de todos los impuestos a la importación de equipos hospitalarios, aparatos, instrumentos y equipos médicos y quirúrgicos, insumos hospitalarios y fármacos, para el cumplimiento de sus finalidades. Estas importaciones deberán ser autorizadas en forma previa por el Consejo Directivo.*

Art. 24.- ÓRGANO DE CONTROL INTERNO. - *La Auditoría Interna es el órgano de control independiente, de evaluación y asesoría, que tiene por misión el examen posterior, objetivo, profesional, sistemático y periódico de los procedimientos administrativos, presupuestarios y financieros del Instituto. No interviene en la ejecución de los procesos, en la toma de decisiones, ni en diligencias de entrega y recepción de bienes, avalúos, remates y bajas.*

Depende jerárquicamente del Consejo Directivo, y sus prácticas de evaluación y control interno se rigen por los principios de aceptación general en el campo profesional de la auditoría. El Auditor Interno es funcionario de libre nombramiento designado por el Consejo Directivo para un período de cuatro (4) años. Deberá acreditar título profesional, especialización en Auditoría, y experiencia profesional en este campo. No podrán desempeñar funciones de control interno las personas que hayan desempeñado funciones en el IESS en las áreas sujetas al control de la Auditoría Interna, dentro de los cinco (5) años anteriores a la designación.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Enfoque de la investigación

Para realizar la indagación, se optó por un enfoque mixto; que junta elementos de exploración tanto subjetiva como objetiva este enfoque parece adecuado debido a lo amplio del tema, porque la organización administrativa junto con las maneras de comunicarse dentro del hospital piden un análisis que incluya no solo lo que sienten y viven los participantes sino también que respalde con datos concretos, las deducciones finales.

Este enfoque se lo define como una estrategia de investigación que combina elementos de ambos enfoques, cualitativo y cuantitativo, con el objetivo de lograr una perspectiva más integral y detallada del fenómeno analizado. Según Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018) este tipo de metodología se estructura abarca procesos sistemáticas, empíricos y analíticos en un estudio, teniendo en cuenta la relación y triangulación de resultados cualitativos y cuantitativos.

2.2 Tipo de investigación

Esta investigación se considera básica, ya que su intención principal es explorar y entender la relación entre la gestión administrativa; las dinámicas de comunicación, y la calidad del servicio en un entorno hospitalario, sin pretender intervenir directamente ni solucionar un problema particular. Más bien, se enfoca en la creación de ideas teóricas, las cuales permiten entender mejor estos aspectos; enriqueciendo lo ya existente en la literatura, aunque sin añadir sugerencias prácticas ni estrategias para ser llevadas a cabo.

El estudio básico se caracteriza, además, por ser aquel que busca el crecimiento y la extensión del conocimiento puramente teórico, sin tener en mente una aplicación práctica inmediata (Arias y Covinos, 2021). Su propósito radica en observar y detallar fenómenos o circunstancias a través de un análisis meticuloso y bien estructurado de cada uno de los elementos implicados; lo que lo hace distinto es su vocación por generar nuevas nociones que contribuyan al desarrollo académico, al igual que científico, definiendo fundamentos útiles para trabajos investigativos en el futuro.

2.3 Método Inductivo

De acuerdo con las características del estudio, se precisa del método inductivo. Dado que se busca comprender cómo la gestión administrativa y las prácticas de comunicación inciden en la calidad del servicio en un contexto hospitalario, se procede a partir de situaciones particulares y específicas de la institución analizada para luego generar conclusiones y conocimientos teóricos más amplios. El enfoque inductivo es adecuado para investigaciones que se orientan a construir una comprensión teórica basada en el análisis de casos concretos y detallados.

En palabras de Sánchez et al., (2018) este es un “método de conocimiento que va de una proposición particular y deriva en una proposición general, es decir, va de lo particular a lo general, de los hechos a la teoría” (p. 91). Esta metodología permite que los datos específicos analizados en el estudio conduzcan a la formulación de conceptos y teorías aplicables a un contexto más amplio.

2.4 Diseño de la investigación

Esta investigación adopta un diseño no experimental, ya que no busca manipular variables ni controlar condiciones en el entorno del hospital estudiado. El análisis se centra exclusivamente en examinar y detallar la conexión entre cómo se lleva a cabo la gestión administrativa; las formas en que se comunican las personas, y la calidad del servicio ofrecido, dentro del entorno habitual de la institución; mismo que no se ve modificado para este estudio. Optando por este esquema, se logra observar lo que ocurre tal cual, en el presente, sin alterar los elementos que lo conforman lo cual encaja bien con investigaciones que buscan captar y describir la realidad sin transformarla; eso resulta especialmente útil en este tipo de casos.

Según señala Sánchez et al. (2018); el diseño no experimental se entiende como aquel que presta atención a observar y analizar los elementos tal como se presentan, en su ambiente natural sin que el investigador tome parte activa o intente alterar dichas circunstancias. Este tipo de planteamiento, más que buscar cambios, se dedica a estudiar lo que hay, haciendo que sea comúnmente empleado en investigaciones descriptivas o correlacionales, donde lo que se persigue es captar nexos y patrones; sin interrumpir el flujo de los sucesos observados.

2.6 Alcance de la investigación

2.6.1 Descriptivo

Esta investigación emplea el alcance descriptivo; ya que se busca detallar y caracterizar de qué manera la administración y las formas de comunicación impactan en la calidad del servicio dentro del ámbito hospitalario: Mediante esta perspectiva, se aspira a realizar un análisis profundo de dichas variables, tal y como se manifiestan en el contexto observado. Además, sin intentar alterar su estado presente o establecer vínculos causales directos. De acuerdo Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) estos estudios abordan aspectos como los detalles, información y características.

2.6.2 Correlacional

Esta investigación adopta un alcance correlacional; dado que busca explorar el vínculo que hay entre la organización administrativa, las dinámicas de comunicación y la calidad en el servicio ofrecido por este centro hospitalario. Desde este enfoque de alcance se busca analizar si los cambios en las dinámicas de comunicación, junto con la estructura administrativa; guardan relación con las variaciones en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido. Conforme a lo señalado por Arias y Covinos (2021) el alcance correlacional consiste en centrarse en evaluar el nivel de vínculo entre dos o más variables; permitiendo discernir patrones de conexión sin pretender establecer causalidades de forma directa o rotunda.

2.7 Población y muestra

2.7.1 Población

La población escogida para llevar a cabo el presente estudio abarca los 275,672 usuarios que acudieron al servicio de consulta externa del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga a lo largo del año 2023; según indica el informe general proporcionado por el área estadística de esta institución de salud. Este grupo ha sido tomado como un reflejo fiel del total de personas atendidas por el hospital y, por lo tanto, resulta adecuado para centrar la investigación en las experiencias y realidades de quienes se beneficiaron de dicho servicio. Más aún, al

seleccionar esta población lo que se pretende es comprender, de una forma más amplia el efecto que tienen las dinámicas administrativas y las estrategias comunicativas en la calidad del servicio tal y como es vista por estos usuarios.

De acuerdo con Arias y Covinos (2021) la población, en el ámbito de investigación, se describe como el grupo total de entidades o personas que poseen características específicas y sobre las cuales se busca hacer deducciones o derivar conclusiones. En estudios cuantitativos, la población representa el conjunto completo del cual se pueden obtener información relevante para el examen, mientras que en investigaciones cualitativas puede señalar un segmento focal específico para ahondar en su visión y vivencias.

2.7.2 Muestra

Como antes se mencionó, la población seleccionada fueron los usuarios, de este conjunto poblacional, se procedió a extraer una muestra, que estuvo constituida por los que participaron en la encuesta de calidad durante el último trimestre del año 2023. De acuerdo con los datos proporcionados por el área encargadas de las estadísticas de esta entidad, la muestra alcanza el número de 958 personas, quienes brindaron información sobre su percepción en el hospital. Dicha selección posibilita centrar el estudio en una representación detallada de las opiniones de los usuarios en los últimos meses de este año.

Además, se integró en la muestra a tres integrantes del equipo administrativo, quienes ofrecen una mirada enriquecedora desde un enfoque más cualitativo. Este grupo hace viable examinar a fondo las dinámicas de gestión y las estrategias de comunicación interna dentro del hospital; agregando capas de entendimiento a la perspectiva de los usuarios con la visión interna del personal. Así, su colaboración contribuye a un análisis que combina lo externo y lo interno, contrastando percepciones con vivencias reales para obtener un panorama que resulta en un conocimiento no tan unilateral.

Este conjunto corresponde a quienes decidieron evaluar el servicio hospitalario en el tramo de octubre a diciembre; brindando datos que reflejan vivencias y perspectivas propias de ese lapso en particular aunque cabe resaltar: no todas las

opiniones fueron uniformes. En relación a esto Hernández Sampieri y Mendoza (2018) sobre la muestra en un enfoque mixto, asevera que, en este caso, las dos muestras se consideran una sola, ya que fueron seleccionadas en un mismo contexto.

2.7.3 Tipo de muestreo

Con base en esto, se emplea un muestreo no probabilístico de tipo intencional o por conveniencia, ya que la muestra fue seleccionada específicamente de los usuarios que participaron en la encuesta de calidad del hospital durante el último trimestre de 2023. Este modelo de selección resulta idóneo en aquellos casos donde se busca recopilar datos pormenorizados de un conjunto que comparte rasgos específicos que son significativos para el análisis; en esta ocasión, se trata de las personas que calificaron el servicio durante los meses de octubre a diciembre (Arias y Covinos 2021).

2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.8.1 Entrevista

Para la obtención de datos se utilizó una entrevista semi estructurada; pues esta herramienta hace posible reunir información clara y concreta de los involucrados respecto a sus vivencias y opiniones. Emplear esta técnica permite indagar de una forma detallada en todo lo relacionado al manejo de la administración y como fluye la comunicación interna dentro del hospital. La entrevista facilita la recopilación de detalles importantes y perspectivas que serían difíciles de obtener por medio de otros métodos; contribuyendo así a un entendimiento más específico y puntual del tema en cuestión (Arias y Covinos 2021).

2.8.2 Guía de preguntas

En este contexto, el recurso empleado para llevar a cabo la técnica de la entrevista semi estructurada es una lista de preguntas previamente diseñada; con el propósito de captar datos puntuales y significativos de quienes participan. En esta guía se estructuran las preguntas para cumplir los objetivos del estudio, lo que facilita que las respuestas giren en torno a las cuestiones centrales relacionadas con la administración y como se manifiesta la comunicación interna en el hospital (Hernández Sampieri y Mendoza 2018).

2.8.3 Revisión de datos secundarios

El análisis y recolección de datos secundarios fue la técnica empleada desde el enfoque cuantitativo, emplear este método posibilita recabar y gestionar datos relevantes sobre la calidad del servicio en el hospital y las diferentes variables relacionadas con el nivel de atención. En este contexto, se utilizarán específicamente los registros provenientes de la encuesta de calidad efectuadas por el área de estadística de dicha entidad hospitalaria durante el año 2023, estos registros fueron sistematizados y almacenados para determinar las percepciones de los usuarios.

2.8.4 Registro de base de datos

El uso de registros en bases de datos sirve como herramienta clave para trabajar con información que ya fue recolectada; es decir, da orden, estructura y facilita el análisis de datos que provienen de otras fuentes. Este registro será usado, además, para organizar y estudiar la información reunida de los 957 usuarios, quienes participaron en una encuesta acerca de la calidad del servicio en el último trimestre del año 2023; y este recurso permite, no solo ordenar los datos, sino también detectar patrones y tendencias respecto a las opiniones de los usuarios sobre la atención brindada en el hospital, organizándolos de forma útil.

2.8.5 Procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo el estudio de los datos cuantitativos; se empleó el programa estadístico SPSS. Este procedimiento aseguró un abordaje sistemático y estructurado de las respuestas reunidas a través de las encuestas dirigidas a un grupo total de 957 usuarios del hospital. Los datos, fueron clasificados según los criterios previamente establecidos; con el fin de realizar el análisis descriptivo y relacionales. Aunado a esto, al utilizar el coeficiente de relación de Spearman, se examinaron vínculos entre la gestión organizativa de la entidad, las dinámicas de comunicación interna, y la calidad percibida del servicio. Para el análisis y procesamiento de datos cualitativos, se precisó utilizar programa MAXQDA debido a las características de este, que permite ordenar y examinar las transcripciones de las entrevistas.

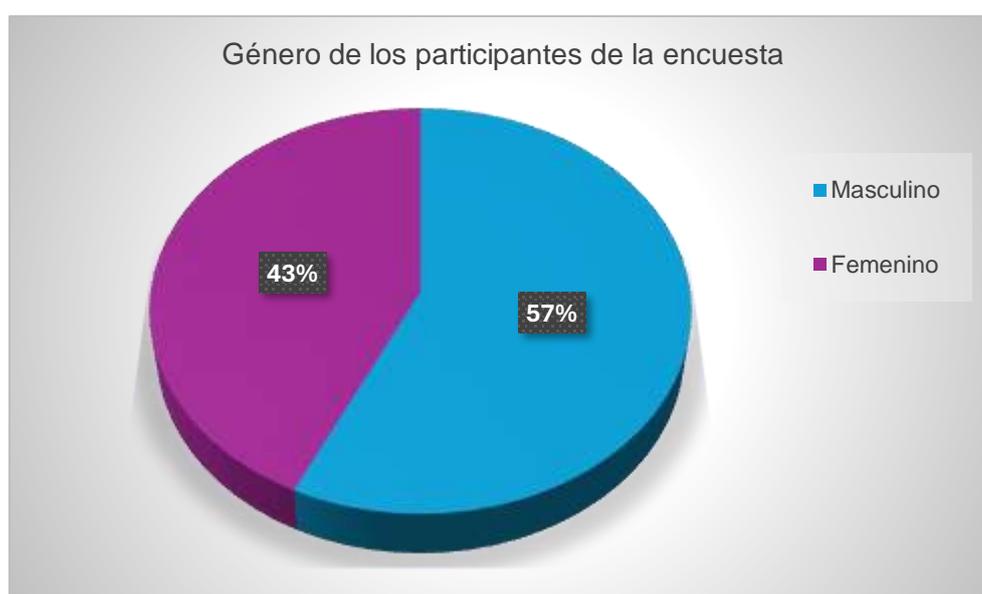
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de datos secundarios

Con base en la información recabada se efectuó una evaluación sobre cómo los usuarios perciben la calidad del servicio del hospital; enlazando esta percepción con las prácticas que tienen que ver con la administración y la comunicación interna. Estos datos, tomados de encuestas realizadas con anterioridad ofrecen un cimiento numérico indispensable para el análisis, las cuales se detallan a continuación.

Ítem 1. Tipo de género de los participantes de la encuesta

Gráfico 1. Género de los participantes de la encuesta



Fuente: Encuesta de calidad 2023, Hospital de Especialidades José Arteaga Carrasco.

Análisis e interpretación de los resultados

Estos primeros datos revelan que de los participantes que formaron parte de las encuestas, un 57% son de género masculino, o sea, 546 personas, mientras que un 43% son del género femenino, en este caso 411 personas. Esto evidencian una leve mayoría de hombres entre los encuestados, esto puede influir y se debe tener en cuenta en el análisis de las respuestas de las posteriores preguntas. Esta distribución también puede ser útil para estudios futuros que aborden posibles diferencias en las percepciones de calidad del servicio basadas en género.

Ítem 2. Percepción sobre la calidad de atención del médico especialista.

Gráfico 2. Percepción de la calidad de atención



Fuente: Encuesta de calidad 2023, Hospital de Especialidades José Arteaga Carrasco.

Análisis e interpretación de los resultados

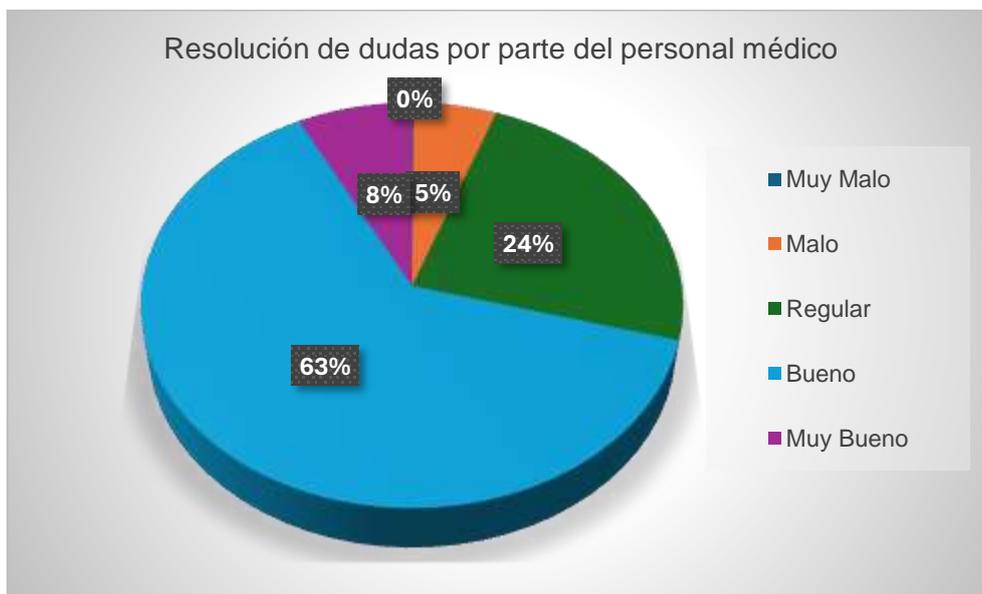
La opinión sobre la calidad del servicio ofrecido por el médico especialista presenta, en general, una evaluación bastante alentadora; de los 957 usuarios que respondieron esta consulta, más de la mitad, es decir, el 53.2% (509 personas), calificaron la atención como "Buena", mientras que el 29.6% (283 individuos) la consideraron "Muy Buena". No obstante, el 13.2% (126 encuestados) describió la atención como "Regular" y un menor porcentaje, 3.2% (31 personas), expresó una valoración negativa, señalándola como "Mala" o "Muy Mala". Asimismo, apenas un 0.8% (8 participantes) manifestó no haber recibido ningún tipo de atención. Todo esto confirma que los médicos especialistas tienen un nivel de desempeño calificado como satisfactorio.

Los resultados alcanzados muestran una inclinación favorable en cómo los usuarios perciben la calidad del servicio; resaltando, además, la habilidad del personal médico para satisfacer las expectativas de quienes reciben atención. Sin embargo, no deja de ser evidente que un 16,4% de los encuestados calificaron la atención como "Regular", "Mala" o incluso "Muy Mala"; lo cual pone de manifiesto ciertos puntos

débiles, relacionados con tiempos de espera o tal vez con la comunicación entre médico y paciente y, posiblemente, la empatía brindada durante la atención. Esto indica la necesidad de implementar estrategias focalizadas en fortalecer la experiencia del paciente, garantizando una mayor homogeneidad en la calidad percibida.

Ítem 3. El personal médico despejo mis inquietudes de forma satisfactoria.

Gráfico 3. Resolución de dudas e inquietudes de salud



Fuente: Encuesta de calidad 2023, Hospital de Especialidades José Arteaga Carrasco.

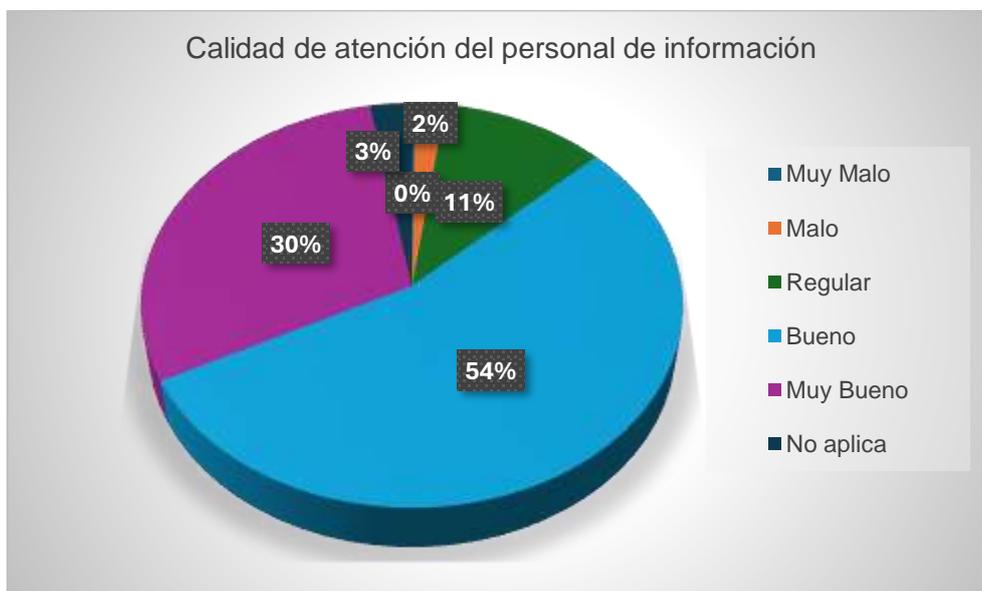
Análisis e interpretación de los resultados

En lo referente a la capacidad del personal médico para resolver inquietudes de manera adecuada se halló que el 63.2% (605 personas) evaluó este aspecto como "Aceptable"; además, el 7.5% (72 personas) lo calificó como "Muy aceptable", sumando un total del 70.7% de impresiones favorables: por otro lado, un 23.7% (227 personas) describió esta habilidad como "Regular" y el 5.5% (53 personas) como "Deficiente" o "Muy deficiente". Esto indica una percepción positiva; pero, existe un sector significativo con opiniones que oscilan entre lo neutral y lo desfavorable, lo cual evidencia oportunidades para optimizar la relación médico-paciente.

El alto porcentaje de comentarios favorables refleja que, el equipo médico cumple con las expectativas de los usuarios al responder sus inquietudes; y esto es algo a destacar como un aspecto fuerte del servicio. No obstante, sumando las respuestas negativas, el 29.2% de respuestas de los participantes optaron por calificar como "Regular", "Deficiente" o "Muy Deficiente", lo que confirma que hay un desafío importante para alcanzar una atención más equilibrada y constante en cuanto a calidad. Se puede inferir que esto puede llegar a tener que ver con un tiempo limitado durante las consultas, barreras en la interacción o un enfoque que carezca de calidez en el trato al paciente.

Ítem 4. Calidad de atención del personal de información

Gráfico 4. Atención del personal de información



Fuente: Encuesta de calidad 2023, Hospital de Especialidades José Arteaga Carrasco.

Análisis e interpretación de los resultados

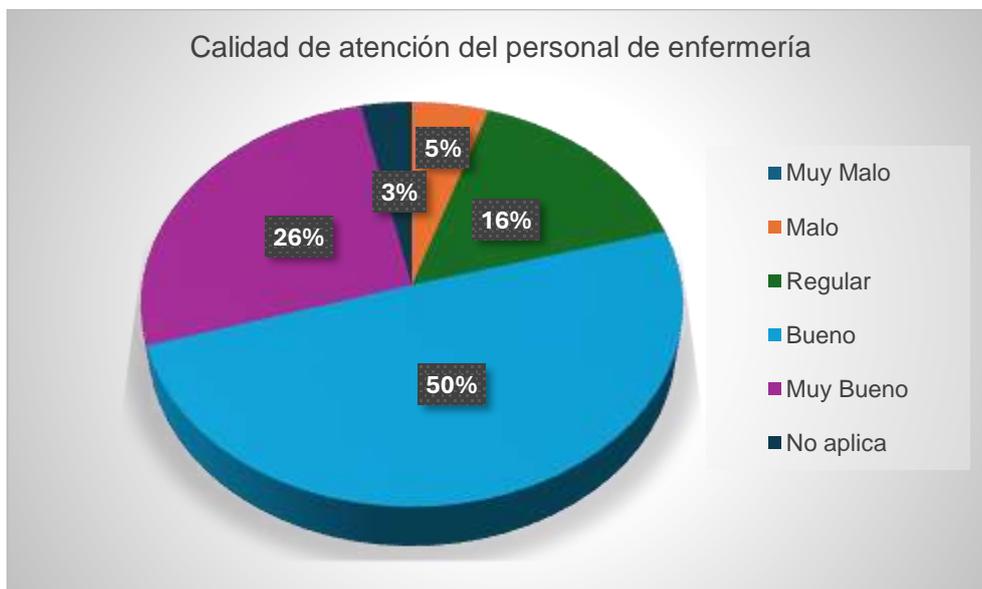
Los hallazgos vinculados a la calidad en la atención proporcionada por el personal de información reflejan una valoración mayormente favorable. Entre los participantes que contestaron esta pregunta (dejando fuera a los 26 que no correspondían para este ítem); el 54.5% (522 individuos) describieron la atención como "Buena" mientras que el 29.8% (285 personas) optaron por calificarla como "Muy Buena"; en conjunto alcanzando un total de 84.3% de impresiones positivas.

Por otra parte, el 10,8% (103 personas) la consideraron "Regular", mientras que el 2,2% (21 personas) la evaluaron como "Mala" o "Muy Mala".

La cantidad de respuestas favorables muestra que el equipo encargado de la información tiene un rol relevante en la estadía del usuario; estos niveles de atención muestran de manera clara como influyen la atención en cómo se percibe la calidad de servicio. Las opiniones menos favorables, a pesar de ser un número minoritario, confirman que un 13,4% perciben esta atención del personal de información como "Regular", "Mala" y "Muy Mala". Lo anterior podría deberse a razones como tiempos de espera inadecuados actitud del personal o incluso mensajes poco claros.

Ítem 5. Calidad de atención del personal de enfermería.

Gráfico 5. Atención del personal de enfermería



Fuente: Encuesta de calidad 2023, Hospital de Especialidades José Arteaga Carrasco.

Análisis e interpretación de los resultados

En relación a la calidad de atención del personal de enfermería se debe tomar en cuenta que fue un 3,3% (32 personas) no aplicaron para ofrecer un criterio sobre esta pregunta, mientras que, el 49,6% (475 personas) calificaron la atención como "Buena" y el 26,4% (253 personas) como "Muy Buena", sumando un 76% de opiniones favorables. Por otro lado, el 15,6% o sea 149 individuos calificaron la

atención como "Regular"; mientras tanto, un 5% o sea 48 personas la describieron como "Mala".

La gran cantidad de evaluaciones favorables refuerza el esfuerzo del personal de enfermería por brindar un servicio digno; este esfuerzo, cabe decir, resulta ser una pieza clave en cómo los pacientes viven su experiencia. Pero; un 20.6% de opiniones calificadas entre "Regular" y "Mala" da a entender que, a veces, elementos como el exceso de trabajo, la carencia de sensibilidad, o hasta problemas de comunicación no tan acertados, podrían estar influyendo negativamente en la visión que tiene el usuario. La categoría "No Aplica" (3,3%) indica que ciertos pacientes no necesariamente fueron que ser atendidos por el personal de enfermería.

Ítem 6. Calidad de atención brindada por el personal médico.

Gráfico 6. Atención del personal médico



Fuente: Encuesta de calidad 2023, Hospital de Especialidades José Arteaga Carrasco.

Análisis e interpretación de los resultados

Al ser consultados sobre la calidad de atención brindada por el personal médico, cerca del el 52,8% (505 personas) calificaron la atención como "Buena" y el 26,4% (253 personas) como "Muy Buena", alcanzando un 79,2% de opiniones positivas. Por otro lado, el 17,1% (164 personas) consideraron la atención como "Regular" y el 3,2% (31 personas) la evaluaron como "Mala" o "Muy Mala". Estos

datos destacan una percepción mayoritariamente favorable hacia el desempeño del personal médico, aunque con áreas específicas que requieren mejora.

El predominio de evaluaciones favorables da a entender que el equipo médico satisface las expectativas de la mayor parte de los usuarios; reafirmando su papel fundamental dentro de la experiencia del paciente. Sin embargo, que el 20.3% de las respuestas se califiquen como "Regular" muestra que aún queda por mejorar en áreas como la personalización en la atención, la rapidez en el tiempo dedicado a cada persona. Por otro lado, la categoría "No Aplica" (0.4%) resulta de escasa relevancia en términos estadísticos, lo que se debe a que algunos usuarios no interactuaron con el personal médico.

Ítem 7. Percepción sobre la calidad de atención del personal administrativo.

Gráfico 7. Calidad de atención del personal administrativo



Fuente: Encuesta de calidad 2023, Hospital de Especialidades José Arteaga Carrasco.

Análisis e interpretación de los resultados

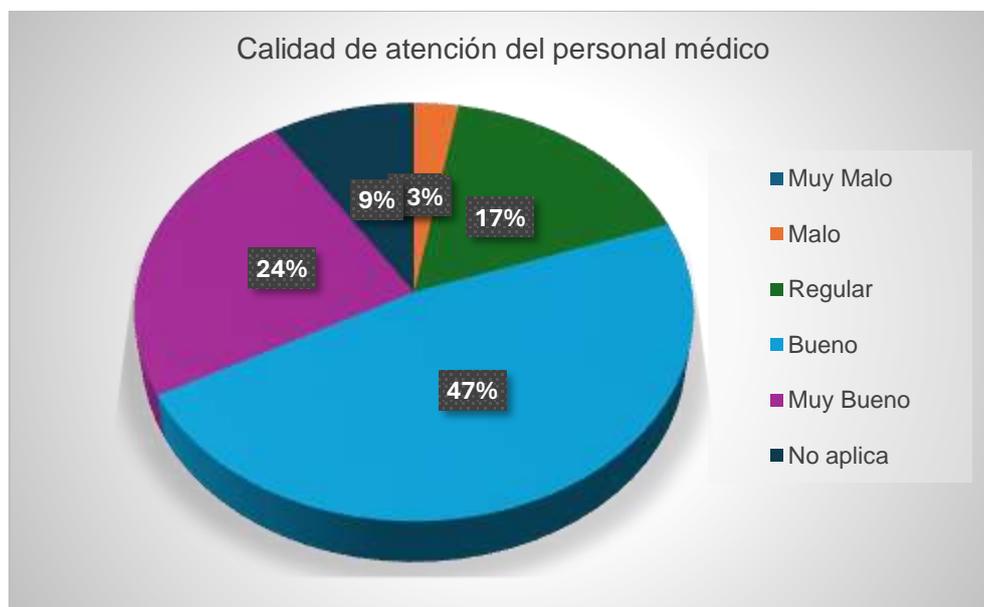
En cuanto a cómo es percibida la calidad de atención por el personal administrativo, el 20.4% de los encuestados (195 personas) mencionaron que no tuvieron contacto directo con este equipo; lo cual evidencia que esta pregunta no aplicaba en su experiencia, y no ofreció datos relevantes en su caso. Sin embargo, el 43.3% de quienes sí respondieron (414 personas) describieron la atención como

"Buena" mientras que el 22.9% (219 personas) la calificaron como "Muy Buena"; lo que suma un 66.2% de opiniones favorables en general. No obstante, hay un 11.6% (111 personas) que evaluaron la atención como "Regular" y el 1.9% (18 personas), quienes tuvieron una percepción negativa, la describieron como "Mala" o "Muy Mala".

Los resultados muestran una percepción, en general, aceptable sobre la calidad del trato brindado por el personal administrativo; lo cual se destaca como una fortaleza dentro del servicio. Sin embargo, ese otro 33.8% que expresa opiniones "regulares" o menores; evidencia puntos débiles en cuanto a la atención más cercana al paciente o la transparencia en los procedimientos administrativos. Por otro lado, el elevado porcentaje de respuestas "No Aplica" (20.4%) deja entrever que una parte considerable de los pacientes no tuvo interacción con el personal administrativo.

Ítem 8. Percepción sobre la calidad de atención recibida del personal de farmacia.

Gráfico 8. Calidad de atención del personal de farmacia



Fuente: Encuesta de calidad 2023, Hospital de Especialidades José Arteaga Carrasco.

Análisis e interpretación de los resultados

De los datos recogidos acerca de la atención ofrecida por el personal de farmacia se observa que un 9.1% (87 personas) afirmaron no haber tenido ningún tipo de interacción con ellos; lo que evidencia que esta pregunta no era relevante para su

experiencia en el hospital. Empero, entre quienes sí calificaron la atención, el 47.6% (455 personas) opinó que fue "Buena", mientras que el 23.9% (228 personas) la describió como "Muy Buena"; en conjunto, esto representa un 71.5% de impresiones favorables. Por otro lado, el 16,8% (160 personas) la calificaron como "Regular" y el 2,8% (27 personas) como "Mala", sin registrar opiniones de "Muy Malo".

Todo esto evidencia una percepción positiva respecto a la atención ofrecida por el equipo de farmacia: destacando su rol esencial en la experiencia global del usuario en el entorno hospitalario donde interactúan. Sin embargo 19.6% de las respuestas clasificadas como "Regular" y "Mala" ponen de manifiesto aspectos donde podría haber retos en la calidad del servicio, tales como tiempos de espera prolongados o incluso falta de claridad al entregar medicamentos. Por otro lado, la proporción de respuestas catalogadas como "No Aplica" (9.1%) revela que un grupo de usuarios no tuvo interacción directa con el personal farmacéutico.

Ítem 9. Percepción sobre las condiciones de limpieza en la sala de espera.

Gráfico 9. Higiene de la sala de espera



Fuente: Encuesta de calidad 2023, Hospital de Especialidades José Arteaga Carrasco.

Análisis e interpretación de los resultados

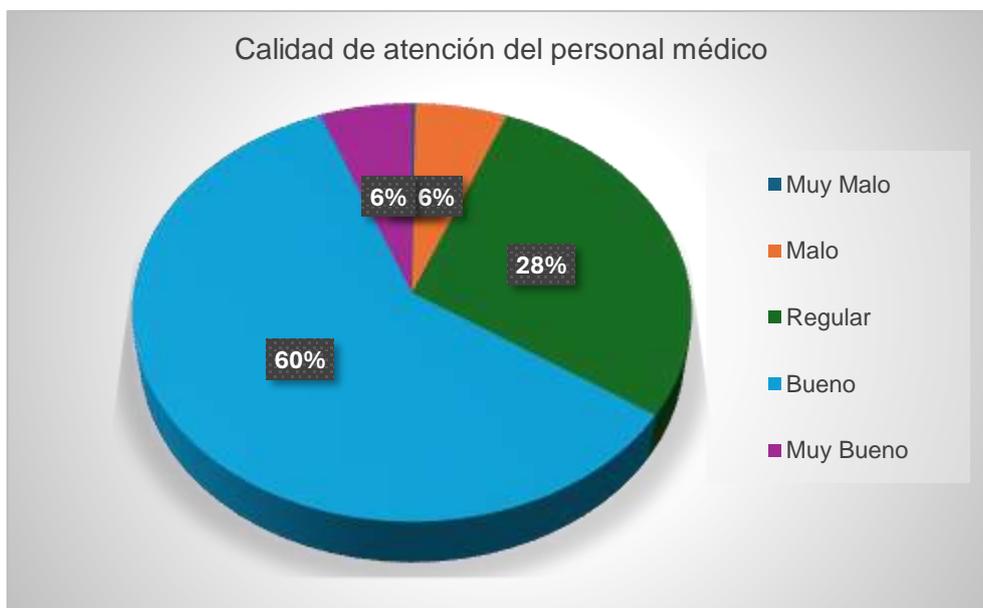
Sobre las condiciones de limpieza en la sala de espera, se destaca que el 52,5% (502 personas) calificaron estas condiciones como "Buenas" y el 2,9% (28

personas) como "Muy Buenas", alcanzando un total de 55,4% de respuestas favorables. Por otro lado, el 34,4% (329 personas) consideraron las condiciones "Regulares", mientras que un 10,2% (98 personas) las evaluaron como "Malas" o "Muy Malas". Estos resultados indican que, aunque más de la mitad de los usuarios tienen una percepción positiva, existe una proporción significativa de opiniones críticas sobre este aspecto.

El notable porcentaje de evaluaciones favorables indica un esfuerzo considerable para sostener estándares aceptables de higiene en la sala de espera; algo que, sin duda alguna, favorece una estancia hospitalaria más grata para los pacientes. No obstante; el 44,6% de las respuestas clasificadas como "Regular" o incluso desfavorables, deja ver áreas con margen de mejora, quizás vinculadas a la periodicidad de las limpiezas, al cuidado de los espacios comunes o incluso al orden percibido durante los picos de actividad. Tal grado de insatisfacción puede repercutir, sin dudas en la percepción global de los usuarios, lo que pone de manifiesto la importancia de establecer controles más rigurosos y protocolos mejorados que garanticen un nivel constante de limpieza.

Ítem 10. Las instalaciones del hospital se encontraban en condiciones óptimas para la atención.

Gráfico 10. Estado general de las instalaciones



Fuente: Encuesta de calidad 2023, Hospital de Especialidades José Arteaga Carrasco.

Análisis e interpretación de los resultados

La opinión sobre las condiciones que ofrecen las instalaciones del hospital muestra una valoración en general favorable entre los usuarios; ya que el 59.7% (571 personas) las calificaron como "Buenas" y el 5.9% (56 personas) como "Muy Buenas". En total, esto representa un 65.6% de respuestas positivas. Pero; un 28.4% (272 personas) las describieron como "Regulares", mientras que un 6.1% (58 personas) las señalaron como "Malas" o incluso "Muy Malas". Estos datos sugieren que, aunque prevalece una percepción mayormente positiva sobre el estado de las instalaciones, existe un número no menor de usuarios que observa fallas y limitaciones en las mismas, algo que podría interpretarse como una señal de mejora necesaria.

Los hallazgos muestran que muchos de los usuarios conservan una opinión favorable sobre el estado de las instalaciones; lo cual resalta la importancia de estos elementos en la vivencia global de cada paciente no obstante existen matices que sobresalen por sí mismos sin; mucha claridad. El 34,5% de las opiniones clasificadas como "Regulares" o más bajas revela que ciertos factores, tales como el mantenimiento general, la accesibilidad o incluso la funcionalidad de diversas áreas, podrían ser juzgados como insuficientes por algunos. Por otro lado, a diferencia de lo observado en la limpieza de la sala de espera donde la insatisfacción es moderada, se encuentra una tendencia semejante en cuanto al descontento; esto refuerza la urgencia de revisar o fortalecer estándares vinculados al cuidado y al mantenimiento, a lo largo y ancho del hospital.

3.2 Análisis de los resultados de las entrevistas

En cuanto al enfoque cualitativo, se realizó la recopilación mediante la técnica de la entrevista, dirigidas a cuatro funcionarios administrativos del hospital: el Coordinador de Hospitalización, el Director Administrativo, el Coordinador de Medicina Crítica y el Director Médico. Estas entrevistas proporcionaron un análisis profundo sobre las percepciones, experiencias y propuestas en torno a la gestión administrativa, la comunicación interna y la calidad del servicio. Los hallazgos obtenidos destacan aspectos críticos y oportunidades de mejora en la institución, los cuales se presentan a continuación.

Tabla 3. Matriz de entrevistas

MATRIZ DE ENTREVISTAS		
Preguntas	Coordinador de Hospitalización y Ambulatorio	Director Administrativo
<p>Variable Independiente: Gestión Administrativa</p> <p>¿Cómo percibe usted la relación entre la gestión administrativa y las prácticas de comunicación en el hospital?</p>	<p>La relación entre la gestión administrativa y las prácticas de comunicación en el hospital es deficiente, ya que no existe un flujo adecuado de información entre ambas áreas. La falta de acercamientos y la poca interacción han provocado que los procesos administrativos no sean comunicados de manera efectiva al resto del personal, por lo tanto, la relación que existe es negativa.</p>	<p>Debemos mejorar significativamente la relación entre la gestión administrativa y la comunicación en el hospital. Esto implica no solo optimizar la comunicación en el área médica, sino mejorar las estrategias de comunicación en toda la institución. Una comunicación clara y concisa hacia los usuarios permite que la información fluya de manera eficiente. Es esencial fortalecer el proceso de comunicación entre el área administrativa y el resto del hospital para que funcione como un todo integrado.</p>
<p>¿Cuáles considera que son los principales desafíos en la gestión administrativa en el hospital?</p>	<p>Uno de los retos clave en la gestión administrativa es depender demasiado de las decisiones que vienen desde la planta central; lo cual restringe la capacidad de reacción y ajuste del hospital a sus propias necesidades. La carencia de autonomía al tomar decisiones entorpece trámites esenciales y perjudica la distribución de recursos, ya que los procedimientos se vuelven extensos y llenos de burocracia. Sin embargo, resulta crucial, que el hospital adquiera mayor libertad administrativa, pues eso facilitaría llevar a cabo gestiones de forma más ágil y efectiva.</p>	<p>Una de las barreras de este hospital, es que, al ser de tercer nivel, se debe afrontar una gran cantidad de casos que atendemos; y no es sencillo. A diferencia de otros centros de este tipo en ciudades como Quito o Guayaquil aquí recibimos un porcentaje muy alto de pacientes en estado crítico lo que nos empuja a reforzar el suministro de equipos y medicamentos, además de agilizar los tiempos de consulta y cirugía. Estos desafíos resultan clave para que se cumpla la visión del hospital; y para mantener la calidad del servicio en todo momento.</p>

<p>¿Cómo se gestiona la toma de decisiones en el área administrativa y qué aspectos cree que podrían mejorarse?</p>	<p>La toma de decisiones en la administración está concentrada y gira en torno a los lineamientos que se dictan desde Quito; lo cual entorpece los procedimientos y obstaculiza que haya una respuesta ágil frente a inconvenientes puntuales del hospital: Por lo tanto, sería útil plantear un plan estratégico anual que facilite una gestión más independiente bajo ciertos criterios, manteniendo estabilidad en las autoridades para impedir cambios abruptos.</p>	<p>En la parte administrativa se dan indicaciones precisas que el grupo debe acatar; marcando metas y cuidando que las reglas se respeten. Sin lineamientos ni guía no tendríamos claro hacia dónde movernos: Por ello, este esquema ayuda al equipo a comprender sus propósitos y simplifica la toma de decisiones bien fundamentadas. Aunque, no obstante, sería preferible reforzar la supervisión de los resultados, garantizando así el logro de las metas establecidas y ajustando las tácticas según convenga, de acuerdo a las necesidades emergentes.</p>	
<p>¿Qué cambios introduciría en la administración para optimizar y mejorar la comunicación interna en el hospital?</p>	<p>Para mejorar la comunicación interna, sugeriría organizar encuentros regulares entre los responsables de área; los coordinadores y el equipo de apoyo con el propósito de mantener un flujo de información continuo y sin intermediarios. Pues, hoy en día la ausencia de interacción clara entre estos niveles propicia desconciertos y malentendidos que entorpecen el quehacer diario sin importar que se mantenga contacto por medio de Quipux. Además, sería esencial que cada área esté ocupada por personal con el perfil y la experiencia adecuados, lo cual permitiría una comunicación más efectiva y una ejecución adecuada de las tareas administrativas.</p>	<p>Trabajar de manera conjunta con el área de comunicación y talento humano sería esencial para optimizar la comunicación interna. Es necesario crear mecanismos de comunicación concretos y efectivos para mejorar la interacción entre el personal. Fortalecer el vínculo entre estas áreas facilitará un diálogo más claro; y directo con los pacientes lo que, además, ayudará a elevar la calidad del servicio que obtienen dentro del hospital, sin embargo, también se requiere constancia en la implementación.</p>	
<p>Variable dependiente</p>	<p>¿Ha identificado problemas de comunicación</p>	<p>Sí, hay varios inconvenientes de comunicación en el hospital que repercuten en la</p>	<p>Sí, tanto en el área administrativa como en el área médica persisten</p>

<p>que puedan afectar la calidad del servicio brindado a los pacientes?</p>	<p>calidad del servicio brindado a los pacientes. En ciertos momentos la ausencia de un perfil idóneo en quienes dirigen áreas clave entorpece el flujo de información, esto genera demoras y desorden en los procedimientos.</p> <p>Además, la situación empeora debido a la falta de organización previa y a la escasez de líderes con experiencia en manejo hospitalario; por otro lado, mejorar estos puntos podría ayudar a consolidar un sistema de comunicación más eficiente. Esto resulta esencial para asegurar un servicio adecuado y prevenir inconvenientes que afecten directamente a los usuarios.</p>	<p>problemas de comunicación que afectan el servicio. Muchas veces, las respuestas hacia los médicos no son adecuadas ni correctas, lo que genera conflictos. Es fundamental implementar mecanismos de sensibilización, recordando que somos servidores públicos. Nuestra prioridad no es el beneficio monetario, sino el social, y debemos mejorar la comunicación desde los servidores hacia los usuarios para brindar un servicio de calidad.</p>
<p>¿Considera que la gestión administrativa influye en la percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre los servicios hospitalarios?</p>	<p>Sí influye, ya que una buena planificación permite identificar las principales patologías que afectan a nuestros pacientes y afiliados, lo que ayuda a priorizar los insumos necesarios para tratar esas enfermedades de manera eficiente. Sin embargo, una mala planificación y una ejecución deficiente de esta información limitan nuestra capacidad de responder adecuadamente a las necesidades del hospital. Esto afecta directamente la percepción de los pacientes y usuarios sobre el nivel de calidad en el servicio, ya que ven reflejada la organización administrativa en la atención que reciben.</p>	<p>Sí, la gestión administrativa tiene un impacto directo en la percepción de calidad. Si no hay una buena organización y metas claras, el servicio no será eficiente. Al ser un servicio público, debemos recordar que nuestro deber es ofrecer un servicio de calidad y velar por el bienestar de los usuarios. Es fundamental mejorar continuamente nuestros procesos y tener una administración enfocada en la excelencia para que los usuarios perciban un servicio adecuado.</p>
<p>¿Qué cambios podríamos implementar para mejorar la calidad del servicio desde la</p>	<p>Es necesario mejorar la planificación. La planificación debe iniciarse al comienzo de cada año, y las autoridades deben mantenerse en sus</p>	<p>Primero, revisar y acortar los procesos para dar respuestas más rápidas y claras. En segundo lugar, fomentar una comunicación precisa y</p>

perspectiva administrativa?	puestos por al menos dos años, siempre que cuenten con el perfil adecuado y experiencia en salud pública. Esta continuidad en el liderazgo administrativo permite una implementación más consistente de los planes, asegurando que el servicio sea más organizado y eficiente en beneficio de los usuarios.	concreta entre todas las áreas. También es importante sensibilizar al personal para que la atención sea respetuosa y cordial, recordando que el IESS es una institución pública y cada usuario es, en cierto sentido, dueño del hospital. La calidad del servicio debe ser siempre una prioridad para cada empleado.
¿Ha notado algún problema de comunicación que afecte la calidad del servicio hacia los pacientes?	Sí, definitivamente. La comunicación en el hospital, incluso entre los propios funcionarios, es deficiente y en muchos casos se maneja de manera precaria. Esto impide el cumplimiento de los procesos y protocolos necesarios para un funcionamiento adecuado. Actualmente, los flujogramas y protocolos en distintas áreas no son eficaces, y cuando surge un problema, no siempre hay un lugar claro donde consultar o resolver dudas, lo cual afecta la calidad del servicio que reciben los pacientes.	Sí hay reclamos de los pacientes debido a la ausencia de una evaluación adecuada y porque no obtienen una atención comprensible ni rápida: lo que provoca una presión social sobre el personal, pues los usuarios sienten que sus contribuciones les dan derecho a exigir un buen servicio. Por tanto, el equipo administrativo y médico debe demostrar empatía y esforzarse en ofrecer un trato óptimo dado que la impresión que los pacientes tienen es fundamental al evaluar el servicio.

Fuente: Elaborado por los autores

Análisis e interpretación de los resultados:

Vínculo entre Gestión Administrativa y Comunicación Interna

Los entrevistados coinciden en que la relación entre la gestión administrativa y las dinámicas comunicativas dentro del hospital es deficiente, lo que conlleva a flujos de información inconsistentes y problemas en la coordinación interdepartamental. Esta falta de integración provoca errores en la asignación de recursos, retrasos en la toma de decisiones y una operatividad fragmentada. En particular, se identifica la

ausencia de estrategias estructuradas de comunicación interna y la carencia de reuniones periódicas como factores clave que perpetúan la desconexión entre áreas.

Todo esto propone la necesidad de fortalecer los sistemas de comunicación hospitalaria a través de un enfoque más estructurado. Es imperativo establecer mecanismos que integren la comunicación como un eje fundamental dentro de la planificación administrativa, permitiendo así una operación más cohesionada y eficiente. Sin embargo, esta optimización debe considerar los desafíos que implica su implementación, dado que pueden existir resistencias al cambio dentro de la estructura organizativa actual.

Retos en la Gestión Administrativa

Uno de los desafíos más relevantes identificados es la centralización de las decisiones administrativas, lo que dificulta la capacidad de respuesta del hospital ante sus necesidades operativas. Tanto el Coordinador como el Director Administrativo destacan que la dependencia de lineamientos externos y la alta carga de pacientes complican la planificación de recursos, generando demoras en la ejecución de estrategias clave.

Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar un modelo de gestión más flexible que permita un mayor grado de autonomía operativa dentro de un marco regulador adecuado. La descentralización parcial de la toma de decisiones podría agilizar los procesos internos y optimizar la distribución de recursos, promoviendo una administración hospitalaria más eficiente y adaptativa.

Impacto de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio

Los entrevistados destacan que la percepción de calidad del servicio hospitalario está directamente influenciada por la gestión administrativa. La falta de planificación adecuada y la ausencia de objetivos claramente definidos afectan negativamente la experiencia del usuario, reflejándose en tiempos de espera prolongados y fallas en la distribución de los recursos disponibles.

En este contexto, se refuerza la necesidad de vincular la administración con modelos de gestión basados en indicadores medibles y procedimientos estandarizados. Implementar sistemas de monitoreo y evaluación podría permitir la

identificación de puntos críticos en la prestación del servicio, asegurando una atención más eficiente y alineada con las expectativas de los pacientes.

Deficiencias en la Comunicación y su Impacto en la Atención

Se identifican problemas significativos en la comunicación interna, tanto en la interacción entre áreas administrativas como con el personal médico. Estas deficiencias generan malentendidos, descoordinación y conflictos operativos, lo que impacta directamente en la calidad del servicio hospitalario. Además, se evidencia que los procedimientos actuales no cuentan con mecanismos efectivos para la transmisión de información, dificultando la resolución de incidencias en tiempo oportuno.

Este panorama resalta la necesidad de rediseñar los procesos de comunicación dentro del hospital. La implementación de herramientas digitales, la estandarización de canales informativos y la capacitación del personal en estrategias de comunicación efectiva podrían contribuir significativamente a mitigar estos problemas y optimizar la coordinación interna.

Propuestas de Mejora

Derivado de los hallazgos obtenidos, se presentan las siguientes estrategias para mejorar la gestión administrativa y la comunicación interna en el hospital:

- 1. Implementación de reuniones periódicas interdepartamentales:** Establecer sesiones de coordinación entre áreas administrativas y médicas para mejorar la integración y optimizar la planificación de recursos.
- 2. Fortalecimiento del liderazgo administrativo:** Garantizar la continuidad en los cargos directivos y promover una cultura de gestión basada en la eficiencia y la transparencia.
- 3. Optimización de la comunicación interna:** Diseñar protocolos claros de información y adoptar plataformas digitales para agilizar la transmisión de datos en tiempo real.
- 4. Capacitación del personal:** Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de una comunicación efectiva y fortalecer sus habilidades en el manejo de herramientas administrativas y tecnológicas.

5. **Monitoreo y evaluación de la gestión:** Implementar indicadores de desempeño que permitan medir el impacto de las estrategias aplicadas y realizar ajustes basados en evidencia para optimizar la operatividad hospitalaria.

Tabla 4. Matriz de entrevistas

Matriz de entrevistas			
Preguntas	Coordinador de Medicina Crítica	Director Médico	
Variables Independientes: Gestión Administrativa	<p>¿Cómo percibe la relación entre la gestión administrativa y las prácticas de comunicación en el hospital?</p>	<p>La consulta externa, especialmente en medicina interna, parece descuidada por parte de las autoridades, y esto afecta el direccionamiento de los pacientes para el agendamiento de citas. A menudo, no hay disponibilidad de citas en los canales regulares, lo que lleva a derivaciones incorrectas hacia especialidades que no corresponden. Esto crea desorden en la atención y frustra a los pacientes. En un hospital como este, las citas no deberían programarse a largo plazo; deberían gestionarse a través de un proceso regular, preferiblemente mediante el sistema de citas telefónicas.</p>	<p>El área de comunicación juega un papel fundamental en toda la gestión administrativa, ya que sin una buena comunicación sobre lo que se realiza o necesita, la administración no puede funcionar de manera efectiva. En mi opinión, este aspecto ha sido descuidado en el ámbito de la medicina pública, lo cual afecta el desempeño y coordinación entre áreas.</p>
	<p>¿Cuáles considera que son los principales desafíos de la gestión administrativa en el hospital?</p>	<p>Uno de los mayores desafíos es el conocimiento y respeto de las leyes y normas hospitalarias, por lo primero que se debe hacer es educarnos en este tema. A veces, se intenta imponer gestiones o agendar citas sin seguir los</p>	<p>Uno de los principales desafíos es promover un cambio en nuestra labor diaria y en la práctica profesional en el área médica. A menudo, estamos acostumbrados a la comodidad en nuestra forma de trabajar y a</p>

	<p>procedimientos correctos, lo que genera acumulación de trámites sin solución. Es esencial respetar el derecho de todos a la atención médica y recordar que la salud es prioritaria, pero también es fundamental seguir los pasos de manera adecuada.</p>	<p>horarios que no se ajustan a las necesidades del hospital. Es crucial encontrar ese equilibrio entre lo que se espera de nuestro personal médico y lo que realmente necesita la institución para optimizar el servicio y la atención a los pacientes.</p>
<p>¿Cómo se gestiona la toma de decisiones en el área administrativa y qué aspectos cree que deberían mejorarse?</p>	<p>Desde mi experiencia en el cargo, considero que la comunicación debe mejorar para permitir decisiones más colaborativas, en lugar de imponer criterios sin consulta. Es necesario dialogar sobre la viabilidad de ciertas acciones, encontrar los recursos y asegurar que las decisiones sean accesibles para todos. Una planificación adecuada es fundamental para evitar errores que puedan afectar tanto a los pacientes como al personal hospitalario. Mejorar la comunicación en la toma de decisiones fortalecerá la gestión administrativa en el hospital.</p>	<p>Generalmente, la toma de decisiones en el hospital está liderada por el gerente, quien es la máxima autoridad y tiene a su cargo toda el área administrativa. Anteriormente, el gerente tenía la primera, única y última palabra en cada decisión; sin embargo, esto ha cambiado notablemente. Ahora se implementa una administración en la que el equilibrio es evidente, ya que el gerente se apoya en el personal administrativo y técnico para tomar decisiones informadas. Este cambio ha sido muy positivo para el hospital, ya que fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo.</p>
<p>¿Qué cambios introduciría en la administración para optimizar y mejorar la comunicación interna en el hospital?</p>	<p>Una de las áreas que presenta una mayor dificultad es la de atención al usuario, por ello es importante orientar correctamente al paciente desde el inicio para evitar futuros conflictos o confusiones. Otro de los aspectos a considerar, es la puntualidad de los médicos en las consultas, ya que esto</p>	<p>Establecería un mecanismo de comunicación que no sea tan estricto ni tan formal como el sistema Quipux, pero que tampoco caiga en el otro extremo de una comunicación excesivamente informal, como sería un mensaje de texto utilizado como documento legal en alguna</p>

	<p>es esencial para evitar acumulaciones de pacientes, y una interacción atenta y clara con los usuarios contribuye a una experiencia más satisfactoria. Implementar protocolos de atención y dirección al paciente ayudaría a mejorar la comunicación y el flujo entre el personal médico y los pacientes.</p>	<p>eventualidad. Es fundamental encontrar un tipo de comunicación que mantenga un equilibrio, permitiendo formalidad cuando sea necesario, pero también agilidad y accesibilidad.</p>
<p>¿Ha identificado problemas de comunicación que puedan afectar la calidad en el servicio brindado al paciente?</p>	<p>Sí, principalmente en situaciones donde pacientes que vienen de lejos pierden su turno y exigen una nueva cita cuando no es posible otorgarla. Esto crea tensiones entre médicos y pacientes, quienes a veces llegan con una actitud negativa o encuentran a un médico predispuesto por esta falta de organización. Además, la falta de medicamentos es un problema frecuente que genera malestar y puede interpretarse como mala atención. Es necesario mejorar la comunicación para reducir estos conflictos y brindar un servicio más eficiente.</p>	<p>En el área de coordinación de comunicación del hospital, anteriormente existía un sesgo en la manera en que se transmitía información a la ciudadanía. La comunicación parecía centrarse en lo que al hospital le interesaba proyectar, en lugar de ofrecer una imagen clara y transparente de los datos relevantes. Actualmente, se busca transparentar la información y proporcionar datos reales y verificables que puedan ser validados con estadísticas concretas. No se trata de ofrecer afirmaciones cualitativas como "ha mejorado la atención en el hospital" sin respaldo, sino de sustentar cada mejora con cifras concretas y verificables. La transparencia en la información implica comunicar con precisión los avances en diversos parámetros de atención.</p>
<p>¿Considera que la gestión administrativa</p>	<p>Si influye, ya que, la gestión administrativa es crucial para que los servicios</p>	<p>Influye mucho, una administración adecuada es la que, adelantándose a</p>

influye en la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre los servicios hospitalarios?

hospitalarios funcionen de manera fluida. La administración debe apoyar a los médicos para crear un vínculo y lograr una atención integral. Una buena gestión y coordinación mejoran la percepción de los pacientes en como estos son atendido y la calidad del servicio.

las necesidades tanto del hospital como, de sus usuarios: consigue una gestión adelantada. Y un gestor eficiente es aquel quien, de manera previsora identifica lo que hace falta: ya sean insumos, dispositivos o medicinas. Un sistema administrativo funcional, por su parte, es aquel que se anticipa a eventualidades y contempla las repercusiones de cada medida sobre el equipo humano y los recursos disponibles.

¿Qué cambios cree que podríamos implementar para mejorar la calidad en el servicio en el área administrativa?

Es importante contar con personal administrativo que tenga experiencia en el sistema de seguridad social para entender realmente el servicio en el hospital. Muchas veces, personas externas no comprenden el funcionamiento del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social). Entender a profundidad las particularidades del sistema y sus mecanismos resulta clave por lo tanto para ofrecer una atención de primer nivel: y evitar malentendidos o errores. También es fundamental que el personal administrativo comprenda los objetivos del hospital para alinearse mejor con las necesidades de los pacientes y el personal médico.

Uno de los primeros cambios que se han venido implementando es la selección de personal en cargos jerárquicos basándose en su conocimiento y competencia, no por relaciones personales o favoritismos. Es fundamental que posiciones como jefaturas, coordinaciones y unidades estén ocupadas por personas capacitadas en el área y no únicamente por cumplir con requisitos de experiencia. A menudo, jóvenes bien preparados quedan excluidos debido a la falta de experiencia, aunque poseen el conocimiento necesario. Por lo tanto, el primer cambio debe ser la selección de personas capacitadas. En segundo lugar, es fundamental asegurar que las jefaturas de área, unidades y coordinaciones estén cubiertas de manera estable y no únicamente

	<p>con personal encargado de manera temporal, ya que esto afecta el rendimiento y satisfacción de las necesidades de cada unidad.</p>
<p>¿Ha notado algún problema de comunicación que afecte la calidad del servicio hacia los pacientes?</p>	<p>El problema más evidente que he notado es la asignación de citas; la ausencia de información sobre cambios en los turnos conlleva a que los pacientes no se enteren a tiempo y, por tanto, pierdan su turno. Esto genera molestia tanto en los pacientes como en quienes integran el equipo médico. Por otro lado, mejorar la forma en la que se comunican estas modificaciones asegurando que los pacientes se mantengan al tanto de cualquier ajuste ayudaría a disminuir contratiempos y a elevar la percepción positiva del servicio.</p> <p>Más que un problema de comunicación desde nuestro lado como generadores de información, lo que noto es que, desde el ámbito comunicacional externo, a veces se emiten criterios o datos equivocados que pueden influir negativamente en la percepción de nuestro trabajo. Es fundamental emitir cualquier información con aplomo y diplomacia, ya que informar, por ejemplo, sobre la falta de algún servicio puede generar preocupación en los pacientes y usuarios. Por ello, es importante canalizar la comunicación de una manera diplomática y cuidadosa para evitar alarmar innecesariamente.</p>

Fuente: *Elaborado por los autores*

Análisis e interpretación de los resultados

Vínculo entre gestión administrativa y comunicación interna

Los entrevistados destacan que la gestión administrativa influye en las prácticas de comunicación dentro del hospital, aunque de manera limitada. El coordinador de medicina crítica señala deficiencias en la organización de citas y horarios, lo que genera desorden en la atención de los pacientes y afecta la eficiencia

operativa. Por su parte, el director médico enfatiza la importancia de una comunicación estructurada para mejorar la coordinación interdepartamental. Sin embargo, ambos coinciden en que la relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna es débil, lo que dificulta la fluidez en los procesos hospitalarios.

Por lo tanto, se puede decir que esto, pone en evidencia la necesidad de fortalecer los sistemas de información y comunicación, asegurando que las directrices administrativas se transmitan de manera clara y efectiva a todos los niveles del hospital. Para ello, es necesario implementar estrategias que promuevan la integración de las distintas áreas, optimizando los flujos de información y mejorando la coordinación entre los equipos de trabajo.

Retos en la gestión administrativa

Uno de los problemas más importantes que se puede constatar en los resultados de estas entrevistas y su análisis, es que dentro de la administración hospitalaria existe una falta de cumplimiento de normas y procedimientos establecidos, lo que conlleva a una acumulación innecesaria de trámites burocráticos y desorganización en la gestión operativa. El coordinador destaca que la ausencia de un control estricto en el cumplimiento de estas normativas dificulta la optimización de los recursos y retrasa la toma de decisiones.

Por otro lado, el director médico subraya que uno de los principales obstáculos radica en la resistencia del personal a modificar hábitos y costumbres arraigadas, como la rigidez en los horarios y la escasa flexibilidad para adaptarse a las necesidades institucionales. Ambos entrevistados coinciden en que superar estos retos requiere una estrategia de gestión que combine formación continua, incentivos para la modernización de procesos y una planificación estratégica alineada con los objetivos del hospital.

La implementación de programas de capacitación y el refuerzo en la supervisión de cumplimiento normativo son medidas clave para garantizar que los procesos administrativos sean más ágiles y eficientes, asegurando que la gestión hospitalaria responda con mayor eficacia a las exigencias del entorno.

Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio

Existe consenso entre los entrevistados en cuanto a la estrecha relación entre la gestión administrativa y la percepción de calidad del servicio hospitalario. El coordinador de medicina crítica resalta que una administración eficiente favorece la relación entre médicos y pacientes, asegurando una atención más organizada y efectiva. Mientras tanto, el director médico enfatiza la importancia de la planificación para anticiparse a las necesidades del hospital, evitando la escasez de insumos y medicamentos esenciales para la atención médica.

Estos hallazgos reflejan que la percepción de la calidad del servicio está directamente relacionada con la capacidad administrativa para prever, distribuir y gestionar los recursos de manera adecuada. En este sentido, se recomienda la aplicación de herramientas de medición que permitan evaluar el impacto de las decisiones administrativas en la experiencia del paciente, asegurando que las mejoras en la gestión hospitalaria se traduzcan en un servicio más eficiente y satisfactorio.

Deficiencias en la comunicación y su impacto en el servicio

Los problemas de comunicación representan un obstáculo crítico para la calidad del servicio hospitalario, especialmente en lo que respecta a la gestión de citas y la transmisión de información clave. El coordinador menciona que los cambios en los turnos médicos no se comunican con la suficiente antelación, lo que genera confusión y descontento entre los pacientes y el personal.

El director médico, por su parte, advierte que una comunicación deficiente no solo afecta la operatividad interna, sino que también incide en la percepción externa del hospital. Cuando la información institucional no se gestiona correctamente, se genera una imagen negativa que puede afectar la confianza de los usuarios y la reputación de la entidad.

Estos problemas evidencian la necesidad de establecer protocolos de comunicación internos y externos que garanticen la claridad y coherencia en la difusión de información. La implementación de plataformas digitales para la actualización de turnos, la optimización de los canales de comunicación y la capacitación del personal en estrategias de comunicación efectiva podrían contribuir significativamente a la mejora del servicio.

Estrategias de mejora en la gestión y comunicación hospitalaria

Con base en estos resultados, a continuación, se propone las siguientes estrategias para la mejora de la gestión y comunicación hospitalaria.

A partir del análisis realizado, se identifican diversas estrategias clave para optimizar la gestión administrativa y mejorar la comunicación dentro del hospital:

1. **Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación interna:** Se recomienda la implementación de un sistema estructurado de información que permita la actualización en tiempo real de los horarios y asignaciones del personal, evitando confusiones en la atención médica.
2. **Capacitación del personal administrativo:** Es esencial garantizar que los trabajadores encargados de la gestión hospitalaria cuenten con un conocimiento sólido sobre el sistema de seguridad social y las normativas vigentes, lo que optimizaría la toma de decisiones y la eficiencia operativa.
3. **Selección de personal basada en competencias:** Para evitar problemas relacionados con la eficiencia en la gestión, se debe priorizar la selección de candidatos en función de sus habilidades y conocimientos, eliminando cualquier tipo de favoritismo en los procesos de contratación.
4. **Estabilidad en los cargos jerárquicos:** La rotación constante de personal en puestos clave puede generar inestabilidad y afectar el desempeño administrativo. Se sugiere garantizar la continuidad en los cargos directivos para consolidar estrategias a largo plazo y evitar la fragmentación de los procesos organizativos.
5. **Monitoreo y evaluación de la gestión administrativa:** La implementación de indicadores de desempeño permitirá medir el impacto de las estrategias implementadas y realizar ajustes basados en evidencia para optimizar la administración hospitalaria.

3.3 Validación de hipótesis

3.3.1 Resultados cuantitativos

Con el fin de corroborar la relación existente entre las variables consideradas en el estudio se recurrió a un enfoque mixto; este combinó cifras numéricas recogidas a través de cuestionarios dirigidos a los usuarios del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga y opiniones cualitativas obtenidas mediante charlas con funcionarios clave del lugar sin embargo no fue una tarea sencilla. El procesamiento de la información se realizó empleando herramientas estadísticas como el programa SPSS; además, se utilizaron métodos de análisis temático, que sirvieron para fundamentar los resultados obtenidos en relación con la gestión del hospital, las formas de comunicación interna y cómo estas influyen en la calidad de la atención.

Método

Se empleó un enfoque mixto con las siguientes técnicas:

- **Encuestas:** Se analizaron datos secundarios provenientes de 957 usuarios del hospital, categorizados por ítems relacionados con la calidad del servicio. Para el análisis y tratamiento de los datos numéricos se empleó el software SPSS, lo cual permitió obtener valores ponderados y coeficientes de relación sin complicaciones.
- **Entrevistas:** Cuatro empleados esenciales del hospital brindaron información de carácter descriptivo, la cual fue examinada a través de una codificación temática mediante el programa MAXQDA facilitando hallar vínculos y regularidades, entre las variables de tipo cualitativo.
- **Prueba de correlación:** Con el propósito de valorar la conexión entre las prácticas de gestión, las dinámicas comunicativas y la percepción sobre la calidad del servicio, se utilizó el coeficiente de Spearman, lo que permitió observar la fuerza y el sentido de la relación entre las variables consideradas.

Tabla 5. Puntaje ponderado por ítems

Ítem	Puntaje Ponderado
------	-------------------

Calidad de atención del médico especialista	3.98
El personal médico despejó mis inquietudes	3.89
Calidad de atención del personal de información	4.01
Calidad de atención del personal de enfermería	4.05
Calidad de atención brindada por el personal médico	3.95
Calidad de atención del personal administrativo	3.85
Calidad de atención recibida del personal de farmacia	3.97
Percepción sobre las condiciones de limpieza	3.52
Condiciones óptimas de las instalaciones del hospital	3.67

Fuente: *Elaborado por los autores*

El análisis de los puntajes ponderados revela que la mayoría de los ítems evaluados obtuvieron resultados cercanos a 4, lo que indica percepciones mayoritariamente favorables. Por ejemplo, la atención brindada por el personal de enfermería obtuvo el puntaje más elevado (4.05) mientras que la atención del área de información quedó en segundo lugar (4.01). Dichas áreas sobresalen debido a su habilidad para satisfacer las expectativas de los usuarios en cuanto a eficacia: empatía y trato profesional.

No obstante, se detectaron áreas de mejora importantes en cuestiones vinculadas con la limpieza de la sala de espera (3.52) y el estado de las instalaciones del hospital (3.67), pese a que estas calificaciones no son bajas se ubican por debajo de otros aspectos evaluados. Esto sugiere una percepción menos positiva en estos puntos. Tal vez esto guarde relación con elementos visibles para los pacientes como

el orden, o el estado general del entorno; lo cual influye de forma directa en la vivencia del usuario.

Interpretación de Percepciones Positivas Se considera que las percepciones generales son mayormente positivas debido a que:

1. **Promedio General Elevado:** La mayoría de los ítems obtuvieron puntajes superiores a 3.5 en una escala de 1 a 5, lo que implica que la percepción predominante está entre "Regular" y "Bueno", con una tendencia significativa hacia "Bueno".
2. **Áreas Altamente Valoradas:** Los ítems relacionados con la atención del personal (médico, enfermería e información) obtuvieron puntajes cercanos o superiores a 4, lo que evidencia satisfacción en la interacción directa con el personal.
3. **Reconocimiento de Áreas de Mejora:** Las áreas menos favorecidas, aunque tienen puntajes relativamente más bajos, permiten identificar oportunidades para fortalecer la percepción general mediante intervenciones específicas en limpieza y mantenimiento.

Tabla 6. Correlación entre ítems

Ítems analizados	Coefficiente Spearman	Nivel de Significancia (p)	de Interpretación
Gestión Administrativa y Comunicación Interna	0.85	< 0.05	Correlación fuerte y positiva
Comunicación Interna y Calidad del Servicio	0.84	< 0.05	Correlación fuerte y positiva
Gestión Administrativa y Calidad del Servicio	0.87	< 0.05	Correlación fuerte y positiva

Fuente: *Elaborado por los autores*

Interpretación:

- Los coeficientes de Spearman superiores a 0.80 demuestran relaciones positivas y fuertes entre las variables clave, respaldando la hipótesis alternativa de esta investigación.
- La significancia estadística ($p < 0.05$) valida que las asociaciones identificadas no son producto del azar, sino que reflejan tendencias consistentes.
- Estos resultados indican que optimizar la gestión administrativa y la comunicación interna puede influir directamente en la calidad del servicio percibida por los pacientes.

Análisis

Los índices de Spearman expuestos en la tabla señalan relaciones notables, y sólidas entre los aspectos clave del estudio: manejo administrativo, dinámicas de comunicación interna y calidad del servicio. Cada vínculo muestra un coeficiente superior a 0.80, indicando una conexión positiva relevante entre dichas áreas. Este hallazgo plantea que optimizaciones en la administración, así como en la comunicación interna, podrían influir de manera directa y proporcional sobre cómo se percibe la calidad de atención brindada por el hospital.

- **Gestión Administrativa y Comunicación Interna (0.85):** La correlación entre estas variables refleja que una administración eficiente fomenta prácticas comunicativas más fluidas y estructuradas entre los departamentos. Esto es fundamental para garantizar que la información fluya sin interrupciones y permita una toma de decisiones coordinada.
- **Comunicación Interna y Calidad del Servicio (0.84):** Este coeficiente resalta que la calidad del servicio depende significativamente de la efectividad de las prácticas de comunicación interna. Una comunicación clara y oportuna no solo mejora la coordinación operativa, sino que también influye en la percepción del paciente respecto al profesionalismo y la empatía del personal.
- **Gestión Administrativa y Calidad del Servicio (0.87):** Este coeficiente, el más alto de la tabla, subraya el impacto crucial que tiene una gestión eficiente en la calidad del servicio percibida por los pacientes. Aspectos como la

asignación de recursos, la planificación estratégica y la supervisión adecuada contribuyen a minimizar errores y tiempos de espera, mejorando la experiencia del usuario.

El nivel de significancia ($p < 0.05$) confirma que estas relaciones no son producto del azar, sino que reflejan patrones consistentes dentro del hospital. Estos hallazgos fortalecen la hipótesis de que las tres dimensiones estudiadas están interconectadas de manera sólida y que cualquier intervención para optimizarlas tendría efectos positivos en la percepción general del servicio.

3.3.2 Análisis de Resultados Cualitativos

El análisis cualitativo se llevó a cabo mediante entrevistas dirigidas a cuatro funcionarios clave del hospital: el Coordinador de Hospitalización, el Director Administrativo, el Coordinador de Medicina Crítica y el Director Médico. Este enfoque permitió obtener una comprensión detallada sobre la incidencia de la gestión administrativa en las prácticas de comunicación interna y la calidad del servicio. A continuación, se detalla el proceso metodológico seguido para el tratamiento y análisis de la información recopilada:

Codificación y Organización de Datos

Para garantizar un análisis estructurado, las entrevistas fueron transcritas y procesadas mediante el software MAXQDA, lo que facilitó la organización de la información y la identificación de patrones clave. Se estableció una codificación inicial basada en categorías emergentes que respondían a las variables de estudio. Entre las categorías principales identificadas se encuentran:

- **Eficiencia Administrativa:** Grado de cumplimiento de los procesos administrativos y su impacto en la operatividad del hospital.
- **Flujos de Comunicación Interna:** Canales y estrategias utilizadas para la transmisión de información entre el personal hospitalario.
- **Barreras Operativas:** Factores que obstaculizan la gestión eficiente de los recursos y la toma de decisiones.

- **Percepción de la Calidad del Servicio:** Opinión de los funcionarios sobre el impacto de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario.

2. Análisis Temático y Evaluación de Patrones

A partir de la codificación, se identificaron patrones recurrentes en las respuestas de los entrevistados. Para una mejor interpretación de los hallazgos, se elaboraron mapas de códigos que permitieron visualizar las relaciones entre categorías y subcategorías, facilitando la identificación de tendencias y divergencias en la percepción de los entrevistados.

Entre los hallazgos más relevantes, se evidenció que:

- La falta de protocolos claros afecta la coordinación entre áreas, generando ineficiencias en la asignación de recursos.
- La comunicación interna presenta deficiencias, lo que impacta en la fluidez de los procesos administrativos y operativos.
- La percepción de la calidad del servicio está directamente vinculada con la capacidad de anticipación y respuesta del hospital ante las necesidades de los pacientes.

Triangulación de Datos y Contraste con Resultados Cuantitativos

Para garantizar la validez de los hallazgos cualitativos, se realizó una triangulación de datos, integrando la información obtenida de las entrevistas con los resultados cuantitativos de las encuestas aplicadas a los usuarios del hospital. Este procedimiento permitió contrastar percepciones y fortalecer la solidez del análisis, revelando que los problemas identificados en la gestión administrativa y en la comunicación interna tienen un impacto directo en la calidad del servicio percibido por los pacientes.

Evaluación de la Hipótesis y Relación con los Objetivos del Estudio

Los resultados obtenidos fueron contrastados con los objetivos de la investigación para evaluar la validez de la hipótesis propuesta. Se determinó que la gestión administrativa influye significativamente en las prácticas de comunicación interna y, en consecuencia, en la calidad del servicio hospitalario.

La evidencia cualitativa respalda los hallazgos cuantitativos, demostrando que una mejora en la organización administrativa y en los procesos de comunicación podría optimizar la experiencia del paciente y la eficiencia operativa del hospital. Esto subraya la necesidad de establecer estrategias que permitan reforzar la planificación y coordinación interna para garantizar un servicio de salud más eficaz y estructurado.

Categorías Principales y Subcategorías Emergentes El análisis generó las siguientes categorías y subcategorías clave, organizadas en un modelo jerárquico:

Tabla 7. Categorías y subcategorías de resultados de las entrevistas

Categoría Principal	Subcategorías
Gestión Administrativa	Centralización, escasez de recursos, planificación deficiente.
Comunicación interna (prácticas de comunicación)	Falta de protocolos, barreras interdepartamentales, ausencia de reuniones periódicas.
Calidad de servicio	Percepción de tiempos prolongados, desorganización, impacto en la experiencia del paciente.

Fuente: *Elaborado por los autores*

Relación entre las categorías

El análisis de coocurrencia de códigos reveló una fuerte interrelación entre "Gestión Administrativa" y "Comunicación Interna" (frecuencia de coocurrencia del 78%) y entre "Comunicación Interna" y "Calidad del Servicio" (frecuencia del 72%). Esto respalda la noción de que los problemas en la gestión administrativa y la comunicación afectan directamente la calidad del servicio percibida por los usuarios.

Patrones Temáticos Identificados

Gestión Administrativa:

Los entrevistados destacaron la falta de autonomía de las áreas operativas debido a la centralización de decisiones. Esto genera demoras en la toma de decisiones y en la asignación de recursos, impactando negativamente en la eficiencia operativa.

Comunicación Interna:

Se identificaron problemas en los flujos de información entre departamentos, especialmente en áreas críticas como hospitalización y emergencias. La falta de reuniones estructuradas dificulta la coordinación interdepartamental.

Calidad del Servicio:

Los pacientes perciben la calidad del servicio como insuficiente en áreas donde la comunicación interna es deficiente, manifestando insatisfacción por tiempos de espera prolongados y falta de claridad en los procedimientos.

Figura 2. Nube de respuestas de patrones de respuestas de las entrevistas



Fuente: Maxqda

DISCUSIÓN

La capacidad de coordinación entre los diferentes departamentos del hospital demuestra ser un factor determinante en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, tal como lo enfatizan Gómez et al. (2022), que aseguran que la ausencia de protocolos claros en la comunicación interna genera retrasos operativos. Según el análisis de los datos cualitativos y cuantitativos, hay problemas de comunicación entre departamentos, tales como el hospitalización y urgencias; todo esto afecta influye en los tiempos de espera y alteran la experiencia de los pacientes. Lo anterior nos indica la importancia de priorizar intervenciones que permitan una optimización de la interacción interna, lo que mejorará el flujo de los procesos.

La estructura administrativa centralizada, es una barrera recurrente en este tipo de instituciones hospitalarias, tal y como lo señala Rodríguez et al. (2023), algo que también se observa en este análisis. Depender exclusivamente de la toma de decisiones jerárquicas limita la autonomía de las áreas operativas, lo que afecta la fluidez en la atención. A pesar de que la percepción general de los servicios es favorable y positiva, las limitaciones antes mencionadas representan un obstáculo que podrían superarse mediante estrategias de descentralización que permitan una mejor asignación de recursos. Todo se alinea con lo que asevera Santellán et al. (2021) sobre la gestión eficiente en entornos dinámicos.

El comportamiento positivo observado en la percepción del personal médico y de enfermería confirma la importancia del factor humano en la calidad del servicio. Sin embargo, aspectos relacionados con la infraestructura y condiciones físicas del hospital mostraron resultados menos favorables, lo que coincide con lo planteado por Medina (2021), quien resalta que las dimensiones tangibles del servicio son tan relevantes como el desempeño técnico. Por lo tanto, se precisa adoptar un enfoque que abarque tanto las necesidades operativas como las expectativas del usuario.

Los resultados también reflejaron cómo la gestión de esta entidad incide en la calidad percibida, respaldando la correlación de Spearman de 0.87 identificada en este estudio. Este nivel de asociación demuestra que la percepción del servicio no puede entenderse de forma aislada, sino como un sistema interdependiente donde la planificación estratégica, la asignación de recursos y la implementación de políticas

de comunicación efectiva juegan un rol central. Estos hallazgos refuerzan las propuestas de Saenz y Rodríguez (2022) sobre la necesidad de modelos administrativos adaptables que respondan a las demandas del entorno hospitalario.

El contraste, entre las áreas con mejor percepción por parte de los usuarios y aquellas que presentan deficiencias, se observa que una comunicación interna puede llegar a mejorar los servicios menos valorados. La implementación de programas de capacitación y sensibilización al personal, junto con el fortalecimiento de infraestructuras y protocolos, permitiría generar una experiencia del usuario más homogénea. Esto, a su vez, contribuye a consolidar la reputación institucional del hospital como un referente en atención especializada.

La importancia de los modelos de gestión en la calidad del servicio hospitalario se reafirma con los hallazgos de esta investigación. De acuerdo con Ferrándiz et al. (2018), la implementación de estándares de calidad como el Modelo EFQM y la norma ISO 9001 en hospitales permite estructurar procesos administrativos eficientes que optimizan la experiencia del paciente. En este sentido, los resultados obtenidos evidencian que la planificación estratégica y el uso de sistemas de gestión mejoran la coordinación interna y la asignación de recursos, reduciendo tiempos de espera y optimizando la atención. Asimismo, Weske (2019) resalta que la aplicación del Business Process Management (BPM) en entornos hospitalarios contribuye a una mayor integración entre departamentos, lo que coincide con la necesidad de reforzar los canales de comunicación interna identificada en este estudio.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación permitieron analizar la relación entre la gestión administrativa, las prácticas de comunicación interna y su incidencia en la calidad del servicio de esta entidad hospitalaria, buscando cumplir los objetivos planteados. A través de un enfoque mixto, se identificaron patrones relevantes, estas observaciones han sido sintetizadas en las conclusiones que se presentan a continuación:

- Se evidenció que las prácticas de comunicación interna que se desarrollan dentro de este hospital, guardan relación con la calidad de gestión administrativa, por lo que se considera que una gestión eficiente contribuye en el mejoramiento de la información, impactando de manera positiva en la organización y coordinación de las áreas de esta entidad.
- Con base en los resultados, se puede concluir que la calidad de atención percibida por los usuarios está influenciada por la estructura administrativa y las estrategias de comunicación que emplea esta entidad, de manera que se asume que la planificación y la supervisión son elementos relevantes para mejorar la percepción y experiencia de los pacientes.
- Los resultados demuestran que una comunicación deficiente desencadena en descontento entre los usuarios, algo observado por ejemplo en el sistema de asignación de turno.
- De acuerdo con el análisis de datos secundarios, se constata que la calidad de la atención médica especializada fue percibida positivamente por el 82,8% de los usuarios, lo que destaca el desempeño satisfactorio del personal.
- En cuanto a la calidad de atención brindada por el personal de información recibió, esta fue evaluada como positiva por un 84,3%, lo que refleja un servicio generalmente adecuado y valorado por los usuarios. Sin embargo, un 13,4% manifestó tener una percepción menos favorable.
- El 79,2% de los usuarios evaluaron positivamente la atención del personal médico, destacando su papel esencial en la satisfacción de los pacientes. No obstante, un 20,3% identificó áreas de mejora, principalmente en personalización, tiempos de atención y comunicación.

- La atención médica en general fue valorada favorablemente, esto se constata que en el 79,2% de pacientes que se siente satisfecho con el nivel de servicio brindado.
- Asimismo, se pudo corroborar que el tiempo de espera junto con la atención personalizada son puntos que los pacientes consideran esencial a la hora de determinar la calidad o nivel de atención; además, esto tiene relación directa con la habilidad administrativa para distribuir recursos y organizar actividades de forma adecuada, la cual no siempre es eficiente.
- El análisis efectuando el enfoque mixto confirmó que la gestión y las prácticas de comunicación interna de este hospital tienen una correlación positiva, que incide en la calidad del servicio.
- La atención brindada por el personal médico y administrativo fue valorada mayoritariamente de manera positiva; sin embargo, se identificaron ciertos problemas en la consistencia del trato, sugiriendo la necesidad de capacitación continua en empatía y habilidades de comunicación.
- Se pudo constatar, que a pesar de que las condiciones del hospital fueron calificadas favorablemente por la mayoría de los usuarios, las áreas de limpieza y mantenimiento fueron percibidas como menos satisfactorias, lo que señala la importancia de estandarizar los protocolos para garantizar espacios óptimos para los pacientes.
- Los flujos de información y la centralización de decisiones se señalaron como barreras recurrentes en la gestión hospitalaria, generando ineficiencias que afectan tanto la operación interna como la satisfacción de los usuarios.
- Los hallazgos destacan la necesidad de integrar más efectivamente a los departamentos administrativos y médicos mediante reuniones periódicas, planificación estratégica y el uso de herramientas tecnológicas, fortaleciendo así la cohesión organizacional y mejorando la percepción del servicio por parte de los pacientes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar un plan de descentralización administrativa que permita otorgar mayor autonomía operativa a los departamentos clave, disminuyendo la dependencia de decisiones tomadas en niveles administrativos superiores externos al hospital.

Establecer protocolos estructurados para la comunicación interna que incluyan canales formales, reuniones periódicas y herramientas tecnológicas. Esto garantizará un flujo de información claro y oportuno entre departamentos, disminuyendo errores operativos y fortaleciendo la coordinación organizacional.

Se sugiere gestionar propuestas para la implementación de programas de capacitación continúa dirigidos al personal médico y administrativo, enfocándose en habilidades de comunicación, empatía y atención personalizada. Estas propuestas, alineadas con las políticas del IESS, pueden contribuir a mejorar el trato hacia los pacientes y estandarizar la calidad del servicio.

Implementar indicadores de desempeño para monitorear las prácticas administrativas y de comunicación interna. Estos indicadores permitirán identificar áreas críticas y medir el impacto de las estrategias aplicadas, asegurando una mejora continua en los procesos institucionales.

Mejorar los estándares de limpieza y mantenimiento de las instalaciones mediante auditorías periódicas y la implementación de procedimientos operativos estandarizados. Esto garantizará condiciones óptimas en las áreas de atención, fortaleciendo la percepción de calidad por parte de los usuarios.

Se recomienda optimizar el uso de las herramientas tecnológicas existentes para la gestión de citas y trámites administrativos mediante la capacitación del personal y la propuesta de mejoras en su funcionalidad. Esto permitirá agilizar los procesos internos y ofrecer una atención más eficiente y organizada a los pacientes.

Fomentar un enfoque integrado entre los departamentos administrativos y médicos mediante mesas de trabajo interdisciplinarias. Esto promoverá la resolución conjunta de problemas, mejorando la cohesión organizacional y fortaleciendo la calidad del servicio hospitalario.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, V., Vega, B., González, M., y Carmenate, L. (2020). Tipos de Innovación como Estrategias de Adaptación al Dinamismo de los Mercados. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 1-21. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1288>
- Almanza, R., Calderón, P., y Vargas, J. (2018). TEORÍAS CLÁSICAS DE LAS ORGANIZACIONES Y EL GUNG HO. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 22(1). <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Alvarado, R. (2024). Normas ISO en Gestión Sanitaria: Revisión Sistemática. *Ciencia Latina*, 8(4), 5035-5058. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12727>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2001). *Ley de Seguridad Social*. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley_seguridad_social.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. República del Ecuador. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador: Lexis Finder. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación Serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Balcazar, A. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca. *Lúmina*(21), 140-162. <https://doi.org/https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>

- Barroso, M. (2021). La comunicación en organizaciones sostenibles como objeto de estudio: estado del arte y principales antecedentes. *Revista Interacciones*, 1(1), 164–213. <https://p3.usal.edu.ar/index.php/interacciones/article/view/5534>
- Calle, A., Zea, C., Soledispa, X., y Quimi, L. (2018). LA GESTIÓN PÚBLICA FUNDAMENTADA EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA CON IMPACTO EN LA CIUDADANÍA. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccsc/2018/02/gestion-publica.html>
- Cañar, J., y Hidalgo, A. (2021). Modelos de gestión empresarial centrados en la innovación como ventaja competitiva. Una mirada a las PYMES de Manta. *Revista Polo del Conocimiento*, 2165-2189. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2498>
- Carro, F., y Caló, A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. *VII Jornadas de Sociología de la UNLP. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, La Plata.*, 1-19. <https://www.academica.org/000-097/214.pdf>
- Coloma, S., Fajardo, L., y Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *BOLETÍN DE MALARIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL*, 59(1), 9–14. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20%281%29.pdf>
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., y Reijers, H. (2018). *Fundamentals of Business Process Management. Springer Nature*, 2. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-662-56509-4>
- Fernández, J. (2024). Comunicación Multicanal para la calidad educativa. En G. Hernández, H. Prieto, J. Fernández, y M. García, *Comunicación e innovación educativa hacia un aprendizaje significativo*. FIVANA/Labýrinthos editores. <http://eprints.uanl.mx/27891/1/comunicacio%CC%81n%20e%20innovacio%CC%81n%20educativa%20AMAZON.pdf#page=47>
- Ferrándiz, S., Pardo, A., Navarro, C., Moreno, E., y Prados, F. (2018). Modelo EFQM en los hospitales del Servicio Madrileño de Salud: ciclo completo de autoevaluación. *Journal of Healthcare Quality Research*, 298-304. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2603647918300484>

- Flores, J., y Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1527-1545. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C., y Nuñez, 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. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixtas*. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. https://www.academia.edu/43982331/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INV_ESTIGACI%C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- IESS. (2023). *INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS HOSPITAL DE ESPECIALIDADES “JOSÉ CARRASCO ARTEAGA” SR. MGS. HECTOR LEONIDAS MARTINEZ DE LA VEGA FREIRE INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL PERÍODO ENERO – DICIEMBRE 2023*. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/25832897/informe+rendicion+de+cuentas+2023+del+hejca>
- INEC. (2022). *Censo Ecuador*. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. https://www.censoecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/Presentacio%CC%81n_Nacional_1%C2%B0entrega-4.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2023). *Plan Médico Funcional*. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL COORDINACIÓN PROVINCIAL DE PRESTACIONES DEL SEGURO DE SALUD AZUAY PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.
- Martínez, J., y Prada, P. (2023). La gestión y sus vínculos fundamentales: la burocracia moderna bajo la visión de Max Weber. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 5(1). <https://doi.org/10.47666/summa.5.1.1>

- Medina, P. (2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. *Caminos de Investigación*, 3(1), 39-49. <https://doi.org/10.59773/ci.v3i1.31>
- Mejías, Y., Cabrera, N., Rodríguez, M., Toledo, A., y Norabuena, M. (12 de 2013). Bases Legales de la calidad en los servicios de salud. *Revista de cubana de salud pública*, 39(4), 796-803. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/91/698>
- Méndez, J. (2021). La planificación estratégica en el sector público. Estado del arte y reflexiones generales. *Estado Abierto*, 6(1), 59-80. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2018/07/ea_vol6_num1.pdf#page=61
- Novoa, D., y Valverde, C. (2024). Herramientas de Gestión en Salud y calidad de atención: Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 9411-9431. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12094
- Núñez, L., Alfaro, J., Aguado, A., y González, E. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 628-641. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.39>
- Osejos, A., y Merino, J. (2020). MODELO SERVQUAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE, CANTÓN JIPIJAPA. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 79-92. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/284/241>
- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Pacheco, M., y Alvarez, E. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. *INNOVA Research Journal*, 7(3.2), 51-71. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149>
- Panduro, J., Chávez, R., Prado, M., Aliaga, D., y Ochoa, F. (2020). *Gestión Administrativa de una empresa*. Grupo COMPÁS.

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/555/3/Jeidy%20Panduro.pdf>

Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1).
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93042019000100063

Paredes, P., y Santos, E. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista angolana de ciências*, 4(1).
<https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/704173394011.pdf>

Paredes, P., y Santos, E. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista angolana de ciências*, 4(1). *Revista angolana de ciências*

Peñafiel, J., Muñiz, L., y Mosquera, L. (2020). LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA COMO HERRAMIENTA EN LAS EMPRESAS. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 105-116.
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/237/243>

Perdomo, J., y González, J. (2004). MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Cuadernos de Administración*, 17(28), 91-109. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502805.pdf>

Piñeiro, M. (2023). INNOVACION, CREATIVIDAD Y EMPRENDIMIENTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA: UNA EXPERIENCIA DE INVESTIGACIÓN. *Revista Enfoques Educativos*, 20(1), 147-162.
<https://doi.org/10.5354/2735-7279.2023.70989>

Rodríguez, D., Arista, A., y Cruz, J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65–77.
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>

Saenz, L., y Rodríguez, A. (2022). MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL DEL DÍA JIPIJAPA. *Revista*

Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, 4(2), 112-123.
<https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/79>

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *MANUAL DE TÉRMINOS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA Y HUMANÍSTICA*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sánchez, J., Navas, S., Chávez, J., Miranda, M., y Morocho, J. (2019). Implementación del modelo Servperf como herramienta para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del Servicio. Caso: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Agencia Riobamba. *Ciencia Digital*, 3(2), 475-483. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.445>

Santellán, K., Palomino, G., y Vargas, F. (2021). Gestión de la información y comunicación en hospitales públicos: una revisión de literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(1), 283-296. <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i1.78>

Santellán, K., Palomino, G., y Whitembury, K. (2022). Gestión de la información y comunicación para un hospital público del Perú. *Revista San Gregorio*, 1(52). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000400037

Soledispa, X., Pionce, J., y Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>

Suárez, R. (2014). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA COMUNA EL AZÚCAR, PARROQUIA SANTA ELENA, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014*. UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1723/1/SUAREZ%20SUAREZ%20ROSA%20JOHANNA.pdf>

Torres, E., López, M., Cáceres, V., y Espín, O. (2019). Estudio de procedimientos para mejorar el sistema de calidad en el hospital de especialidades “José Carrasco Arteaga” del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Cuenca - Azuay.

Ciencia Digital, 3(2.1), 56-69.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.1.430>

Torres, R. (2022). Gestión administrativa y la calidad percibida por el adulto mayor en los Hospitales de EsSalud 2021. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(19).
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v10i18.3409>

Vilca, A., De La Cruz, M., Vilca, M., y Loo, J. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIÉENDO*, 24(3), 147-153. <https://doi.org/10.17268/scienciendo.2021.018>

Weske, M. (2024). Business Process Management Concepts, Languages, Architectures. *Springer Nature*. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-662-69518-0>

ANEXOS

Anexo 1. Guía de preguntas de la técnica de la entrevista

GUÍA DE VALIDACIÓN PARA LA TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

Título de la Investigación:

Gestión administrativa y su incidencia en las prácticas de comunicación y la calidad del servicio en el hospital de especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca - 2023

Investigadores/autores:

- Lic. Milton Fabian Andrade Padilla
- Ing. Miguel Antonio Picón Minga

Justificación

La entrevista semiestructurada es un instrumento relevante en esta investigación, ya que permite captar las experiencias, percepciones y conocimientos detallados del personal administrativo respecto a la gestión y comunicación en el hospital. Su flexibilidad facilita obtener información profunda y específica, adaptándose a los matices de cada respuesta sin limitar la expresión del entrevistado. Asimismo permite indagar de forma directa cómo los elementos administrativos y comunicacionales repercuten en la calidad del servicio; brindando una perspectiva global enriquecida sobre el fenómeno analizado.

Objetivos de la encuesta

Recopilar información sobre la incidencia de la gestión administrativa y las prácticas de comunicación interna en la percepción de la calidad del servicio en el hospital.

Participantes:

Los participantes de esta entrevista son miembros clave del personal administrativo del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca, quienes poseen un conocimiento detallado de los procesos de gestión y comunicación interna. Su experiencia y rol en la administración hospitalaria los convierte en fuentes

primordiales para comprender la interrelación entre la estructura organizativa, las prácticas comunicativas y la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Preguntas

Variable independiente: Gestión administrativa y practicas comunicacionales

¿Cómo percibe la relación entre la gestión administrativa y las prácticas de comunicación en el hospital?

¿Cuáles considera que son los principales desafíos en la gestión administrativa en el hospital?

¿Cómo se gestiona la toma de decisiones en el área administrativa y qué aspectos cree que podrían mejorarse?

¿qué cambios introduciría en la administración para optimizar y mejorar la comunicación interna en el hospital?

Variable dependiente: calidad de servicio

¿Ha identificado problemas de comunicación que puedan afectar la calidad del servicio brindado a los pacientes?

¿Considera que la gestión administrativa influye en la percepción de calidad que tienen los usuarios sobre los servicios hospitalarios?

¿Qué cambios cree que podrían implementarse para mejorar la calidad del servicio desde la perspectiva administrativa?

¿Ha notado algún problema de comunicación que afecte la calidad del servicio hacia los pacientes?

Anexo 2. Evidencia fotográfica de la recolección de datos cualitativos





Anexo 3. Solicitud y autorización para el acceso a la información del área de coordinación de TICS para ser utilizados como datos secundarios.



Memorando Nro. IESS-HJCA-QX-2024-0113-M

Cuenca, 28 de octubre de 2024

PARA: Sr. Mgs. Janeth Gabriela Molina Romo
Jefe de la Unidad Técnica de Atención al Cliente del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga. Encargada

ASUNTO: Solicitud de Información para trabajo Académico de Milton Fabián Andrade Padilla- Miguel Antonio Picón Minga

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito comunicarle que nos encontramos desarrollando nuestro trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública, cuyos autores somos los suscritos, Andrade Padilla Milton Fabián y Picón Minga Miguel Antonio, ambos funcionarios del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga (HEJCA).

Este estudio se enfoca en 3 ejes principales Administrativo, Comunicación y Calidad dentro de la Institución.

El tema de investigación es: "La Gestión Administrativa y su Incidencia en las Prácticas de Comunicación y la Calidad del Servicio en el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, Cuenca - 2023."

En virtud de lo anterior, solicitamos de manera respetuosa y comedida autorización para acceder a la información disponible en las diferentes aplicaciones los mismos que reposan en la coordinación de TICS.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. Miguel Antonio Picón Minga
AUXILIAR DE SERVICIOS

Copia:
Sr. Mgs. Pablo Federico Muñoz Calderón
Coordinador General de Tics del HJCA.



www.ies.gov.ec

Síguenos en:

Anexo 4. Solicitud de los autores de la carta de interés de la institución

Cuenca, 28 de octubre de 2022

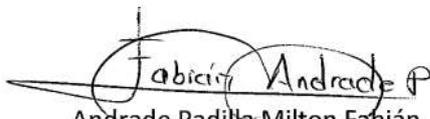
Doctor
Juan Carlos Ortiz Calle
COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN DEL HEJCA
Presente

De mi consideración:

Luego de un cordial y atento saludo, Yo Andrade Padilla Milton Fabian y Picón Minga Miguel Antonio, estudiantes de la Universidad Península de Santa Elena en la Maestría de ADMINISTRACIÓN PÚBLICA mediante el presente solicito a usted como Coordinador General de Investigación del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, la **Carta de Interés de la Institución** a fin de continuar con el trámite de aprobación CEISH para desarrollar el proyecto de investigación **descriptivo** con el tema: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA – 2023.**

Por la favorable acogida a la presente anticipo mi agradecimiento.

Atentamente:

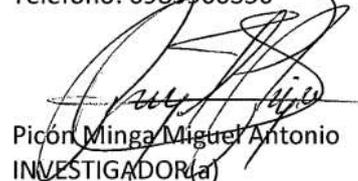


Andrade Padilla Milton Fabián
INVESTIGADOR(a)
CI: 0103569224

Correo: miltonfabianzona@hotmail.com

Dirección: Calle vieja y Tablón Esq.

Teléfono: 0985960350



Picón Minga Miguel Antonio
INVESTIGADOR(a)

CI: 010237698-5

Correo: miki_minga@hotmail.com

Dirección: Puerto príncipe y Trujillo.

Teléfono: 0939565049

Anexo 5. Carta de interés institucional



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL HOSPITAL ESPECIALIDADES JOSÉ CARRASCO ARTEAGA COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN

CARTA DE INTERÉS INSTITUCIONAL

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio del presente manifiesto que la investigación titulada: ***“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA 2023”***, es de interés institucional por los resultados que se pueden generar del mismo, tomando en cuenta que el beneficio del estudio será para el colectivo médico y social.

Informo también que la participación del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga, es libre y voluntaria; y, que en caso de solicitar datos anonimizados o seudonimizados el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga cuenta con la capacidad de entregar los datos de manera anonimizada o seudonimizada según lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Además, la investigadora ha manifestado que cuentan con los insumos necesarios para la ejecución del proyecto de Investigación. Por tanto, el Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga no contempla algún tipo de financiamiento para el desarrollo de este estudio.

Se aclara que este documento no constituye la autorización, ni la aprobación del proyecto, o del uso de insumos o recursos humanos de la institución. Además, se informa que una vez que la investigación sea aprobada por un Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos autorizado por el Ministerio de Salud Pública, el Investigador principal podrá solicitar los datos de los sujetos de estudio o datos de salud anonimizados o seudonimizado, debiendo adjuntar el protocolo de investigación aprobado y la carta de aprobación emitida por el CEISH.

En caso de que el investigador requiera de talento humano o insumos de un establecimiento público sanitario para la ejecución de un proyecto de investigación, debe suscribir un convenio según como lo determine establecimiento público sanitario, en base a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 00011 -2020, “Reglamento de suscripción y ejecución de convenios del MSP”, publicado en Registro oficial – Edición especial No. 590 de 20 de mayo de 2020. Cabe señalar que el proyecto de investigación previo a la suscripción del convenio deberá contar con la aprobación de un CEISH aprobado por MSP.

Cuenca, 11 de noviembre de 2024



JUAN CARLOS ORTIZ
CALLE

Dr. Juan Carlos Ortiz Calle
COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN