



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

**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TÍTULO DEL ARTÍCULO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL HOSPITAL GENERAL MARTÍN ICAZA**

**AUTORA**

Cadena Madrid Pamela Marisol

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE ARTÍCULO  
PROFESIONAL DE ALTO NIVEL**

Previo a la obtención del grado académico en  
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TUTOR**

PhD. León Benigno Arguello Núñez

**La Libertad, Ecuador**

**Año 2025**



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

---

**Mgr. María Daniela García García**  
**COORDINADORA DEL PROGRAMA**

---

**PhD. León Benigno Arguello Nuñez**  
**TUTOR**

---

**PhD. Antonio Poveda Guevara**  
**DOCENTE ESPECIALISTA 1**

---

**PhD. Carlos Manosalvas Vaca**  
**DOCENTE ESPECIALISTA 2**

---

**Ab. María Rivera González, Mgr.**  
**SECRETARIA GENERAL**  
**UPSE**



**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 Cadena Madrid Pamela Marisol, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Administración Pública.

**TUTOR**

---

PhD. León Benigno Arguello Núñez

21 días del mes de mayo del año 2025



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Cadena Madrid Pamela Marisol

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL HOSPITAL GENERAL MARTÍN ICAZA”, 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, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

21 días del mes de mayo del año 2025

**LA AUTORA**

---

Cadena Madrid Pamela Marisol



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

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Cadena Madrid Pamela Marisol

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 artículo profesional de alto nivel con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico 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.

21 días del mes de mayo del año 2025

**LA AUTORA**

---

Cadena Madrid Pamela Marisol

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue diagnosticar la gestión administrativa actual y su incidencia en el desempeño laboral del personal que trabaja en el Hospital General Martín Icaza. Para alcanzarlo este estudio no experimental, con un enfoque cuantitativo, diagnosticó la gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal del Hospital General Martín Icaza. Se encuestó a 177 empleados de diversas categorías: administrativa, operativa, salud y servicios seleccionados por muestreo por conveniencia. Se utilizó un cuestionario tipo Likert para recopilar datos objetivos sobre percepciones y experiencias. Los resultados revelan una necesidad de fortalecer la planificación y comunicación interna, ya que solo la mitad del personal percibe una comunicación efectiva de los planes institucionales y hay incertidumbre sobre los planes departamentales. Si bien se reconoce la existencia de personal de confianza para la supervisión y planes de toma de decisiones, un porcentaje considerable de empleados siente falta de acompañamiento. También se evidencian debilidades importantes en el control del tiempo de atención al paciente y la aplicación de estándares de servicio, afectando directamente la calidad percibida. Además, las soluciones a las fallas no siempre son inmediatas. En general, la gestión administrativa presenta áreas de oportunidad significativas que impactan el desempeño laboral y la calidad del servicio ofrecido.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Desempeño Laboral, Comunicación, Hospital.

## ABSTRACT

The objective of this research was to diagnose the current administrative management and its Impact on the job performance of the staff working at the Martin Icaza General Hospital. To achieve this objective, this non-experimental study, using a quantitative approach, diagnosed administrative management and its influence on the job performance of the staff at the Maltin Icaza General Hospital. A survey was conducted among 177 employees from various categories: administrative, operational, health, and services, selected by convenience sampling. A Likert type questionnaire was used to collect objective data on perceptions and experiences. The results reveal a need to strengthen internal planning and communication, as only half of the staff perceive effective communication of institutional plans, and there is uncertainty about departmental plans. While the existence of trusted personnel for supervision and decision-making plans is recognized, a considerable percentage of employees feel a lack of support. Significant weaknesses are also evident in the control of patient care time and the application of service standards, directly affecting perceived quality. Furthermore, solutions to failures are not always immediate. In general, administrative management presents significant areas of improvement that impact job performance and the quality of service provided.

Keywords: Administrative Management; job performance; hospital; communication; standards of care.

## CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN PARA PUBLICACIÓN



**Casa Editora del Polo (CASEDELPO), hace constar que:**

El artículo científico:

**“Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del Hospital General Martín Icaza”**

De autoría:

**Pamela Marisol Cadena Madrid, León Benigno Arguello Nuñez**

Habiéndose procedido a su revisión y analizados los criterios de evaluación realizados por lectores pares expertos (externos) vinculados al área de experticia del artículo presentado, ajustándose el mismo a las normas que comprenden el proceso editorial, se da por aceptado la publicación en el **Vol. 10, No 5, Mayo 2025**, de la revista Polo del Conocimiento, con ISSN 2550-682X, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: **Latindex Catálogo v2.0, MIAR, Google Académico, ROAD, Dialnet, ERIHPLUS.**

Y para que así conste, firmo la presente en la ciudad de Manta, a los 29 días del mes de abril del año 2025.

  
**Dr. Víctor R. Jama Zambrano**  
**DIRECTOR**

---

Dirección: Ciudadela El Palmer II Etapa Mz. E. No 6  
Teléfono: 0991871420  
Email: [polodelconocimiento-vista@outlook.com](mailto:polodelconocimiento-vista@outlook.com)  
[www.polodelconocimiento.com](http://www.polodelconocimiento.com)  
Manta – Manabí- Ecuador

Nombre de la revista	Polo Del Conocimiento <a href="https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9620">https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9620</a>
----------------------	--