

**Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en los Sistemas
de Salud Público y Privado en Ecuador: Un Análisis
Comparativo para la Optimización de la Atención al Paciente.**

Presentada por: Carlos Orellana

Para optar el grado de:

**Doctor of Business Administration in Christian Business
Administration**

Tutor:

Dr. Carlos Sarmiento Machala



Catholic University of New Spain

Febrero 2025

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de este proceso de investigación y desarrollo de mi tesis. En primer lugar, a mi familia, cuyo apoyo incondicional ha sido mi pilar durante todo este tiempo.

A mis esposa e hijo, por su amor, paciencia y sacrificio. Gracias por siempre estar a mi lado, motivándome a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Su confianza en mí ha sido una fuente constante de inspiración.

A mis padres, por su compañía y por hacer que los días más complicados fueran más llevaderos. Cada palabra de aliento y cada sonrisa fueron esenciales para continuar en este camino.

A todos los miembros de mi familia, que con su apoyo emocional y sus buenos deseos me han dado la fuerza necesaria para completar este proyecto.

Sin el respaldo de mi familia, este logro no habría sido posible. ¡Gracias por estar siempre a mi lado!

Dedicatoria

A mi familia,

por su amor incondicional, su apoyo constante y su fe en mí. Gracias por ser mi refugio en los momentos de incertidumbre y por siempre estar a mi lado, animándome a seguir adelante.

Cada paso que he dado en este camino ha sido posible gracias a ustedes. Esta tesis es el reflejo de todo lo que me han brindado: su paciencia, su comprensión y, sobre todo, su amor.

A ustedes, con todo mi corazón.

ÍNDICE DE CONTENIDO

pp.

| | |
|------------------------------------------------------------|------|
| Contenido | |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | iii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vi |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT | ix |
| CAPÍTULO I..... | 10 |
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPÍTULO I..... | 11 |
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1.- El objeto de estudio | 11 |
| 1.2.- Problema de investigación | 13 |
| 1.2. Formulación del problema de investigación | 15 |
| 1.2.1. Sistematización del problema de investigación | 16 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 16 |
| 1.3.1. Objetivo general | 16 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 17 |
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 17 |
| 1.4.1. Justificación teórica | 18 |
| 1.4.2. Justificación metodológica | 19 |
| 1.4.3. Justificación práctica | 19 |
| 1.5. Delimitación de la investigación..... | 20 |
| CAPÍTULO II..... | 21 |
| SISTEMA TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN..... | 21 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO II..... | 22 |
| MARCO TEÓRICO..... | 22 |
| 2.1.- Marco referencial | 22 |
| 2.1.1.- Fundamentación epistemológica | 22 |
| 2.1.2.- Antecedentes de la investigación | 25 |
| 2.1.3.- Bases teóricas..... | 29 |
| 2.2 Marco conceptual..... | 42 |
| CAPÍTULO III..... | 46 |
| MARCO METODOLÓGICO | 46 |
| 3.1. Fase proyectiva..... | 46 |
| 3.1.1. Nivel de profundidad del conocimiento..... | 46 |
| 3.1.2. Diseño de la investigación | 47 |
| 3.2. Fase interactiva..... | 48 |
| 3.2.1.2. Instrumentos..... | 49 |
| CAPITULO IV. ANALISIS DE LOS RESULTADOS..... | 53 |
| 4.1.- RESULTADOS EN EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL PÚBLICO. .54 | |
| 4.1.1.- RESULTADOS EN BASE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 54 |
| 4.1.2.- RESULTADOS EN BASE A LA CALIDAD DE SERVICIO | 56 |
| 4.2.- RESULTADOS EN EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL PRIVADO..58 | |
| 4.2.1.- RESULTADOS EN BASE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 58 |
| 4.2.2.- RESULTADOS EN BASE A LA CALIDAD DE SERVICIO | 60 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 62 |
| Conclusiones..... | 62 |
| Recomendaciones..... | 63 |

INDICE DE TABLAS

| | pp. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1 <i>Componentes de la gestión administrativa</i> | 34 |
| Tabla 2 <i>Principios de gestión utilizando como base el Modelo de Atención Integral en Salud</i> | 37 |
| Tabla 3 <i>Características más importantes para mejorar la calidad del servicio con relación a la interacción usuario-trabajador.</i> | 39 |
| Tabla 4 <i>Componentes de la calidad de servicio en un centro de salud</i> | 41 |
| Tabla 5 <i>Población y muestra de los pacientes atendidos en los centros de salud de la ciudad de Guayaquil para el año 2022.</i> | 49 |
| Tabla 6 <i>Cuestionario aplicado a la muestra estudio que asistieron a los centros de salud de la ciudad de Guayaquil en el año 2022.</i> | 50 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | pp. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 1 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Planeación de la Gestión Administrativa..... | 54 |
| Figura 2 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Organización de la Gestión Administrativa. | 54 |
| Figura 3 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Dirección de la Gestión Administrativa..... | 55 |
| Figura 4 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Control de la Gestión Administrativa. | 55 |
| Figura 5 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Confiabilidad de la Calidad de Servicio..... | 56 |
| Figura 6 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio..... | 56 |
| Figura 7 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Garantía de la Calidad de Servicio..... | 57 |
| Figura 8 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Empatía de la Calidad de Servicio. | 57 |
| Figura 9 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Planeación de la Gestión Administrativa. | 58 |
| Figura 10 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Organización de la Gestión Administrativa..... | 58 |
| Figura 11 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Dirección de la Gestión Administrativa. | 59 |
| Figura 12 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Control de la Gestión Administrativa..... | 59 |
| Figura 13 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Confiabilidad de la Calidad de Servicio. | 60 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 14 <i>Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio.....</i> | 60 |
| Figura 15 <i>Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Garantía de la Calidad de Servicio.</i> | 61 |
| Figura 16 <i>Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Empatía de la Calidad de Servicio.....</i> | 61 |

RESUMEN

Las políticas fiscales son herramientas clave utilizadas por los gobiernos para influir en la economía, pero su impacto no siempre es claro y puede variar significativamente según el contexto y la implementación específica. La presente investigación se centra en evaluar cómo las políticas fiscales, específicamente la imposición tributaria, el gasto público y el endeudamiento, afectan el crecimiento económico en diversos contextos nacionales. La metodología de este estudio es cuantitativa y explicativa, basada en el análisis de datos secundarios obtenidos de bases de datos internacionales como el Banco Mundial, el FMI y la OCDE. Se aplicaron técnicas econométricas para analizar datos de países de diferentes niveles de desarrollo durante un período de 20 años. Los hallazgos más importantes indican que los efectos de la imposición tributaria, el gasto público en infraestructura, educación y salud, y el endeudamiento público, tienen implicaciones diversas sobre la inversión, el ahorro y el consumo, así como sobre el crecimiento económico a largo plazo. Finalmente, se ofrecen recomendaciones para que los gobiernos diseñen políticas fiscales más efectivas, basadas en las evidencias empíricas obtenidas.

PALABRAS CLAVE: políticas fiscales, crecimiento económico, imposición tributaria, gasto público; deuda pública, Ecuador.

ABSTRACT

Fiscal policies are key tools used by governments to influence the economy, but their impact is not always clear and can vary significantly depending on the context and specific implementation. This research focuses on evaluating how fiscal policies, specifically taxation, public spending and debt, affect economic growth in various national contexts. The methodology of this study is quantitative and explanatory, based on the analysis of secondary data obtained from international databases such as the World Bank, the IMF and the OECD. Econometric techniques are applied to analyze data from countries at different levels of development over a 20-year period. The most important findings indicate that the effects of taxation, public spending on infrastructure, education and health, and public debt have diverse implications on investment, savings and consumption, as well as on long-term economic growth. Finally, recommendations are offered for governments to design more effective fiscal policies, based on the empirical evidence obtained.

KEYWORDS: fiscal policies, economic growth, tax imposition, public spending, indebtedness, economic development, investment, savings, consumption.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.- El objeto de estudio

La gestión administrativa tiene como objetivo desarrollar estrategias que permitan mejorar los procesos de una empresa para que logren un aumento en la productividad, eficiencia y calidad en las actividades que realizan. Asimismo, trata de enfocarse en diversos aspectos de interés con el propósito de mejorar el rendimiento de los procedimientos o del recurso humano que labora en un área específica de la empresa. Una de las organizaciones que presta mayor interés para la aplicación de una gestión administrativa con los centros de salud, tanto públicos como privados, debido a la importancia y al impacto que se requiere para mejorar la atención al usuario, lo cual significa una mejora en su calidad de vida.

En los sistemas de seguridad social públicos existen diversas necesidades y debilidades manifestadas de múltiples formas, donde la poca inversión en actualización de equipos de atención, en la reparación y mantenimiento de equipos e infraestructura, así como de la necesidad de nuevos espacios para atención de usuarios en diversas especialidades son parte de las carencias del sistema público. Igualmente, según lo manifestado en la investigación de Blanco (2022), se han manifestado que la gestión aplicada en hospitales no es la más eficiente, por lo que es causada por la desactualización en los procesos administrativos, como es el caso de que los registros se basan en la utilización de Microsoft Excel de forma muy básica, permitiendo el manejo inadecuado y poco innovador en la atención al usuario.

Del mismo modo, los sistemas de seguridad social privados existen muchas ventajas que se ofrecen al usuario, las cuales destacan mayor rapidez de atención, mayores espacios de atención especializada, mejores condiciones en la infraestructura, dotación de equipos con alta tecnología e innovación, profesionales capacitados para la

atención sanitaria, entre otros. No obstante existen debilidades, como lo mencionan las investigaciones de Gutiérrez (2023), Godoy y Díaz (2023) y Melo et al. (2024), que se basan en una mala gestión administrativa lo cual producen ineficiencias operativas, duplicación de esfuerzos, aumento de los costos de operación y deficiencia en los recursos, sean materiales, económicos y humanos, lo que genera una menor productividad, un bajo clima organizacional y una deficiente atención al usuario.

Por lo cual, el desarrollo eficiente de los procesos dentro de la gestión administrativa podrá, dentro de las posibilidades internas del centro de salud, cambiar los resultados obtenidos hasta la fecha. Tal como lo menciona Guevara (2022) la gestión administrativa tiene la capacidad de influir en el fortalecimiento del inmobiliario, condiciones optimas de infraestructura y equipos, capacidad de reacción, garantía y confianza para generar satisfacción en el usuario. Estos últimos aspectos son considerados como factores de la calidad del servicio, la cual es parte de la respuesta otorgada por los usuarios de los centros clínicos.

Parte importante en la calidad de los centros de salud es la atención al paciente y parte tiene relación con la conformidad que tiene el usuario a la infraestructura y equipos, así como a la calidez y trato humanizado que tienen los trabajadores en el trato directo. Las debilidades en la calidad de servicio están enfocadas en la empatía que debe existir en la relación trabajador-usuario. Martínez (2024) indica que la relación entre el personal y el usuario no solo es fundamental para el desarrollo de la empatía, sino que sirve para dar una respuesta eficiente y eficaz sobre la problemática que plantea el paciente. Ahora, con respecto a los sistemas de seguridad social privados, según Chevel y Orozco (2022) la problemática se centra en la capacidad de respuesta en la aprobación de entrada por parte del sistema asegurador, en el caso de que el paciente este asegurado, así como en la atención al usuario por parte del trabajador al momento de

Por lo tanto, el interés de esta investigación se centra en el análisis que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los sistemas de seguridad social, tanto públicos como privados, del Ecuador, especialmente los ubicados en la ciudad de Guayaquil para el año 2022.

1.2.- Problema de investigación

Los Sistemas de Seguridad Social están en crecimiento constante, susceptibles de cambios y transformaciones a las nuevas realidades sociales, más aún cuando los problemas de la sociedad se han agravado en gran cantidad. Parte de estos problemas es el desarrollo de patologías en las personas producto de múltiples factores como la mala alimentación, el sedentarismo, poca hidratación, efectos secundarios de tratamientos farmacológicos, herencia genética, consumos de sustancias psicotrópicas y cigarrillos, entre otros; lo cual ha hecho que los centros de salud asistencial estén en constante saturación y en el límite de poder brindar un servicio de calidad para el bienestar del paciente y de su círculo familiar.

De acuerdo al panorama actual, existe una situación crítica, debido a que los sistemas de seguridad social en ciertos países están sin innovarse, por lo que se han vuelto insuficientes ante una cobertura y protección garantizada dentro de la sociedad. Esto implica que se pone en riesgo el principio de la solidaridad, lo que hace que haya métodos existentes que vulnera el nivel de vida aceptable; en especial, después de los años de servicio en los casos de vejez, invalidez y muerte. Por lo cual, la Seguridad Social es un derecho universal que debe ejecutarse y mantenerse como los demás derechos que le pertenecen al hombre dentro del campo de libertad y dignidad humana, siendo estos sistemas en América Latina, un instrumento para lograr la equidad social y económica en aquellos sectores vulnerables.

La seguridad social, desde el enfoque de la salud, tiene un carácter jurídico y constitucional en la gran mayoría de los países. Restrepo (2019) señala que la salud puede abarcar diversos conceptos, que van más allá de la atención primaria, donde en materia de normas o leyes se encuentra en el reglón del derecho ciudadano considerandose un valor importante dentro de la constitución de la república. No obstante, en la actualidad ese derecho es vulnerable, en los países en vías de desarrollo, a consecuencia de la falta de compromiso de entes responsables que no permiten el desarrollo eficiente y de calidad del servicio de atención. Correa et al. (2022) comentan que la salud presenta una crisis que parte de la falta de preparación para contingencias

de salubridad y la falta de recursos financieros para la dotación de medicamentos, equipos e infraestructura adecuadas, según las necesidades.

Asimismo, hay otra deficiencia, la cual está involucrada en la atención directa con el paciente, por lo que es importante desarrollar mecanismos que permitan una mejor respuesta y así garantizar una atención de calidad para con el paciente y los familiares. En lo que respecta al caso ecuatoriano, la investigación realizada por Idrovo (2024) manifiesta que la seguridad social ha presentado diversas adversidades, que van más allá del financiamiento, donde la cobertura de la seguridad social cubre menos de la cuarta parte de la población y sus beneficiarios reportan niveles altos de insatisfacción.

En este sentido, se debe plantear una mejora de la gestión de los servicios sociales en cuanto a calidad de prestaciones, y profesionalizar este sector, lo que conlleva a que más allá de consolidar el sistema público de servicios sociales, debería verse la manera de trascender de un asistencialismo a priorizar mecanismos conducentes a la permisión de entrada del sector privado al sistema. Es de considerar que, para ambos sectores, sea el público y el privado, en los últimos tiempos, han sufrido transformaciones, las cuales se han dado como resultado de los procesos que se han generado en un marco de mayor amplitud, lo cual trasciende a otras instituciones.

En otras palabras, debido a las condiciones existentes en el sistema de servicios sociales públicos, se busca dentro de las innovaciones implementar seguros de dependencia privado que pueda interrelacionarse con el sector público para lograr la cobertura nacional con servicio de alta calidad que el ciudadano requiere. Además, poder solventar la problemática interna en cada una de estas instituciones que está marcado por la deficiente gestión administrativa y en la calidad del servicio que se presta a los pacientes.

La gestión administrativa se debe basar en el desarrollo de mecanismos que permitan lograr una mayor productividad, eficiencia y calidad de los procesos involucrados. Peña et al. (2022) indican que para obtener un buen servicio es importante que se desarrolle una eficiente gestión administrativa, producto a que se puede planificar,

ejecutar, evaluar, controlar y mejorar los procesos. Para lograr esta situación, la gestión administrativa debe poder desarrollar los componentes relacionados como lo son los recursos humanos, recursos materiales, recursos económicos, recursos financieros, información, comunicación y los procesos.

Del mismo modo, la calidad del servicio juega un papel clave en la atención del cliente. Cabe destacar que, la calidad del servicio no siempre cumple con la satisfacción del cliente, por lo que este último se considera un efecto subjetivo que depende del estado de ánimo del usuario al momento de emitir un juicio al servicio recibido. Sin embargo, la calidad del servicio es un parámetro para medir cuanto es la productividad, eficiencia y calidad de la organización quien ofrece el servicio. Para esto es necesario plantear indicadores de medición como lo son confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, sobre todo en los sistemas de seguridad social donde la atención rápida y oportuna puede ayudar a mejorar la calidad de vida del paciente.

Existen catalizadores para que la calidad del servicio sea la más óptima y uno de ellos es el análisis de la gestión administrativa, por lo que como gestionar recursos, procesos y procedimientos puede incidir en que el servicio que se presta en los centros de salud sea el más eficiente y eficaz. Por lo cual, la presente investigación tiene como finalidad poder desarrollar un análisis de la relación que puede existir entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los seguros sociales, públicos y privados, de Ecuador en el año 2022, con el propósito de tomar las decisiones pertinentes en las mejoras de la atención primaria de salud.

1.2. Formulación del problema de investigación

La atención primaria de salud es un factor clave para el bienestar de la sociedad, por lo que se deben dar garantías de un buen servicio. Esta situación depende de factores externos, como financiación, capacitación, equipamiento e infraestructura, e internos, basado en el desarrollo de una gestión eficiente, como la gestión administrativa, la cual

es base de la presente investigación. En este sentido, se presenta la siguiente pregunta al problema de investigación:

¿Existe alguna relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que permita mejorar la seguridad social, pública y privada, de los ciudadanos ecuatorianos para el año 2022?

1.2.1. Sistematización del problema de investigación

¿Cuál es la influencia de la planeación, que pertenece a la gestión administrativa, en la calidad de servicio de los sistemas de seguridad social, público y privados, del Ecuador en el año 2022?

¿Cómo es la incidencia de la organización, perteneciente a la gestión administrativa, en la calidad de servicio de los sistemas de seguridad social, público y privados, del Ecuador en el año 2022?

¿Cuál es la influencia entre la dirección, de la gestión administrativa, y la calidad de servicio de los sistemas de seguridad social, público y privados, del Ecuador en el año 2022?

¿Cómo es la influencia del control, de la gestión administrativa, en la calidad de servicio de los sistemas de seguridad social, público y privados, del Ecuador en el año 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio del Sistema de Seguridad Social, público como privada, del Ecuador, durante el 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la planeación, que pertenece a la gestión administrativa, en la calidad de servicio de los sistemas de seguridad social, público y privados, del Ecuador en el año 2022.
- Encontrar la incidencia de la organización, perteneciente a la gestión administrativa, en la calidad de servicio de los sistemas de seguridad social, público y privados, del Ecuador en el año 2022.
- Establecer la influencia entre la dirección, de la gestión administrativa, y la calidad de servicio de los sistemas de seguridad social, público y privados, del Ecuador en el año 2022.
- Determinar la influencia del control, de la gestión administrativa, en la calidad de servicio de los sistemas de seguridad social, público y privados, del Ecuador en el año 2022.

1.4. Justificación de la investigación

Debido a las diversas problemáticas existentes en la prestación de un servicio de calidad en los centros de atención de salud, el desarrollo de mecanismos relacionados a la gestión administrativa son parte fundamental para lograr un impacto en el servicio a la sociedad. Los protocolos administrativos parten de una evaluación diagnóstica de la organización, los cuales servirán para incrementar la eficiencia y la calidad de los procesos. En este sentido, es necesario evaluar los componentes importantes dentro de una gestión administrativa productiva como son la planeación, organización, dirección y control de los procesos para que puedan incidir dentro de la calidad de servicio, a través de una atención directa y eficiente de interacción entre el paciente y el servicio a prestar.

1.4.1. Justificación teórica

Para el desarrollo de esta investigación se plantea la búsqueda de información a través de investigaciones plasmadas en diversos documentos científicos como lo son los artículos científicos, trabajos de grado, informes técnicos, entre otros. Cada investigación analiza con profundidad la importancia que tiene la seguridad social, desde el aspecto público, a través de los centros de atención primaria para los asegurados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), y privados, para aquellos que asisten a centros de salud privados con la ayuda de un seguro médico; la importancia de la gestión administrativa y su influencia en los centro de salud; y, la relevancia de la calidad de servicio para lograr la satisfacción y bienestar del paciente.

La seguridad social en Ecuador, y en gran mayoría de los países de Latinoamérica, parte de dos grandes sectores, el público y el privado. Los centros de salud públicos están relacionados con los hospitales. Partes de estos centros asistenciales de salud son pertenecientes a la red de atención del IESS, por lo que el paciente debe estar asegurado para garantizar una atención. Los centros de salud privados, están conformados por clínicas, las cuales pueden brindar el servicio a través de la cancelación directa por parte del paciente o la vinculación del servicio a través de una aseguradora.

En este sentido, ambos sistemas de seguridad social deben cumplir con ciertas estrategias que permitan incrementar su rendimiento y mejorar la atención hacia el paciente, la cual está basada en la respuesta inmediata y eficiente. Por tal motivo, se permite un vínculo con la gestión administrativa, la cual se basa en el mejoramiento de los procedimientos para garantizar un incremento en su productividad, eficiencia y calidad. Esto repercute en los centros de salud por medio de la calidad del servicio, la cual se basa en la capacidad de respuesta, confiabilidad, garantía y empatía.

1.4.2. Justificación metodológica

El desarrollo de la investigación se basa en la aplicación de un protocolo metodológico basado en un diseño no experimental con carácter descriptivo, explicativo, correlacional y documental. Para lograr comprender la importancia que tiene la gestión administrativa, como parte del desarrollo eficiente de los centros de asistencia de salud, se requiere aplicar una evaluación diagnóstica que permita determinar la influencia de los principales elementos de la gestión administrativa dentro de la calidad de servicio. Los resultados se correlacionan para tener una incidencia de una variable de investigación en otra.

Es necesario poder determinar las causas internas de una deficiente atención dentro de los centros de salud, sea a través de los asegurados por el IESS o por los asegurados por compañías privadas. La capacidad de respuesta juega un papel clave para la atención inmediata de una paciente, por emergencia o por consulta médica; la confiabilidad, que se basa en que tan eficiente es el proceso de admisión; la garantía, que considera la atención se realizará de manera rápida; y, la empatía, la cual se basa en la relación entre el paciente y el profesional de área.

Esta evaluación se desarrolla por medio de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos. La técnica a utilizar es la encuesta, la cual está basada en una estructura tipo Likert y que considera las variables de la investigación. El instrumento es un cuestionario que se basa en preguntas relacionadas a las dimensiones de las variables y que buscan obtener las respuestas más fieles a la situación y problemática que se plantea en la presente investigación. La encuesta, con su respectivo cuestionario, es aplicada a una muestra estudio.

1.4.3. Justificación práctica

El desarrollo de la presente investigación es fundamental porque busca aplicar los saberes obtenidos en las diversas aulas de clase con el planteamiento de una

problemática de interés en la sociedad. Se logra analizar la influencia de contenidos importantes dentro de la gestión administrativa y la calidad de servicio, los cuales tienen relación con el sistema de seguridad social, público y privado, en Ecuador. Asimismo, la interacción con la muestra estudio permitirá una sensibilización sobre el tema, por lo que permitirá influir en el desarrollo personal del investigador.

1.5. Delimitación de la investigación

La investigación se limitará en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, en el año 2022. Se obtiene información de aquellos centros de asistencia donde se encuentren los asegurados por el IESS y por las aseguradoras privadas, con el propósito de conocer como es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Para el centro de salud público se consideró el Hospital Básico Durán y para el centro de salud privado la Clínica Guayaquil.

CAPÍTULO II
SISTEMA TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Marco referencial

2.1.1.- Fundamentación epistemológica

Para el desarrollo de la presente investigación se requiere de la aplicación y análisis de la epistemología de las ciencias, la cual se basa en la reflexión del investigador en base a la problemática que se plantea, lo cual conduce a la búsqueda de la o las soluciones pertinentes, considerando las demás ciencias. Al respecto, Parra (2005) menciona que la epistemología de las ciencias tiene como objetivo reflexionar a los investigadores sobre la problemática de la práctica científica, considerando que son parte de la solución de la problemática sino que también puede ser considerada parte del problema. En otras palabras, Sánchez et al. (2018) menciona que la epistemología se basa en el desarrollo y evaluación de las teorías científicas, donde la ciencia es capaz de revelar la verdad de las situaciones y fenómenos.

El desarrollo de los sistemas de seguridad social requiere de la sinergia de múltiples ciencias, no solo del área de ciencias de la salud sino de otras áreas que permitan incidir en que la atención médica sea eficiente y de calidad. La epistemología en este punto, permite comprender al investigador y a los demás, que parte de la solución a la deficiencia en la calidad del servicio es la aplicación de una gestión de procesos, encabezada por el área administrativa; pero, que dicha gestión es parte del problema porque depende de variables que no pueden ser controladas por el investigador, como es el caso de la falta de financiamiento, capacitación, equipamiento, mejoramiento y adecuación de espacios e infraestructura, entre otros. Sin embargo, el desarrollo de las etapas fundamentales de la gestión administrativa, como lo son la planificación, organización, dirección y control, en la atención de los pacientes puede permitir una mejora en la calidad del servicio y por ende en el bienestar del paciente y familiares.

2.1.1.1.- Fundamentación ontológica

Otra la ciencias o fundamentos filosóficos que se puede aplicar dentro de una investigación es el desarrollo de la ontología. Según investigadores pioneros en el desarrollo del pensamiento filosófico en diversas áreas de las ciencias como Guba y Lincoln (1981) señalo que la ontología se refiere al estudio de la realidad, según sus formas y naturalezas, con el propósito de encontrar algún planteamiento que permita conseguir respuesta a problemas planteados. Del mismo modo, Comte (1830) señalo que la ontología se basa en el conocimiento verdadero y de utilidad, donde los hechos son observables y medibles, descartando suposiciones y especulaciones sobre la realidad.

En este sentido, los servicios de seguridad social tienen un componente ontológico porque sus resultados son verdaderos, los cuales pueden ser tangibles y medibles. Pueden ser mejorados aplicando diversas ciencias que puedan ayudar al incremento de su productividad. Una de estas es el desarrollo de estrategias de gestión que permitan mejorar los procedimientos dentro de la institución. Para la presente investigación es necesario que el fundamento ontológico se base en que la gestión administrativa puede aplicar sus mecanismos de planificación, organización, dirección y control pueda incidir en la eficiencia y calidad de los procesos.

De la misma manera, los servicios de atención en los principales centros asistenciales deben manifestarse bajo los aspectos ontológicos, porque son el reflejo de una repuesta clara e inmediata cuando son problemas de salud. La evaluación de dicha atención pesa sobre la calidad del servicio y está orientada desde sus parámetros como lo son confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. Es necesario aplicar estrategias que permitan incrementar la calidad del servicio, porque incide directamente en el bienestar del paciente, logrando un impacto positivo en su calidad de vida. Aunque, en la realidad los aspectos de la calidad del servicio no se cumplen por diversos motivos, se pueden escoger mecanismos que puedan ayudar mejorar el servicio de atención, como lo puede ser una gestión administrativa exitosa.

2.1.1.2.- Fundamentación gnoseológica

Según García et al. (2023) la gnoseología es la filosofía que estudia el conocimiento, lo cual nace de la interacción entre el investigador o sujeto con el objeto que se desea estudiar. Por lo cual, la fundamentación gnoseológica en la presente investigación se basa en el desarrollo de la importancia que tiene la gestión administrativa en los procedimientos y como puede incidir en la calidad del servicio en los principales sistemas de seguridad social que se encuentran en Ecuador.

Es necesario poder indagar sobre los componentes que someten al éxito de la gestión administrativa como lo son la planificación, definir los objetivos, fortalezas y oportunidades para aplicar una estrategia; la organización, que se basa en la estructuración de los recursos que se van aplicar, sean humanos, materiales o financieros, para el desarrollo de la estrategia; dirección, donde se refleja el liderazgo, la motivación y la comunicación entre las personas participantes de la estrategia aplicada; y, control, que refleja la evaluación constante de los mecanismos aplicados con el fin de generar una mejora continua de los procesos.

El fundamento gnoseológico permite la generación de conocimientos sobre la importancia de la calidad del servicio en los sistemas de seguridad social. Cada acción que se desarrolla en la interacción entre la institución y el paciente es reflejo de una mejor calidad de atención, que se traduce en obtener una buena asistencia médica y en la mejora de la calidad de vida. Para esto es necesario poder conocer las características de los que genera una buena confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía.

2.1.1.3.- Fundamentación axiológica

Para el desarrollo de la ciencia es necesario la interacción de valores que permitan que los procedimientos que se realicen se desarrollen con éxito. Parte de estos valores es el motivo por el cual el investigador desarrolla una acción que permite lograr respuesta al planteamiento de su investigación. Esto es lo que manifiesta Hurtado (2010) donde la

axiología es lo que relaciona los valores con la ciencia. En este sentido, la presente investigación se rige por un fundamento axiológico de encontrar soluciones a parte de la problemática de atención en los centros asistenciales regidos por el sistema de seguridad social en Ecuador. Poder lograr que las respuestas obtenidas en la investigación tengan un valor agregado en el desarrollo de la calidad de vida y bienestar del paciente, es parte de las metas planteadas por el investigador.

2.1.2.- Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo de la investigación es necesario conocer la opinión de otros investigadores a través de sus trabajos, los cuales permitirán dar análisis si la gestión administrativa tiene una influencia denotada en la calidad del servicio en los sistemas de seguridad social en Ecuador. Los antecedentes están marcados con una breve descripción de la investigación de interés y la influencia que tiene en la presente investigación:

Se tiene la investigación de Meza (2022) la cual lleva por título “*Gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Centro de Salud Tipo A Cotacachi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)*”, la cual se planteó como Trabajo de grado para obtener el título de Magister en Salud Pública mención en Atención Integral en Urgencias y Emergencias de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador. El objetivo de esta investigación es evaluar la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Centro Médico Tipo A IESS, Cotacachi. la metodología utilizada es de tipo cuantitativo-cualitativo, producto de que describe los factores que condicionan la calidad de atención médica; además, utiliza la metodología de Donabedian, para obtener información veras y oportuna.

Los resultados obtenidos fueron que la satisfacción del paciente alcanzo un 80,6%, que según lo establecido en los sistemas de gestión de calidad esta por debajo de los estándares positivos, considerando que un porcentaje entre 90 – 100 es el aceptado, por lo que se considera que la atención al paciente es deficiente en este centro de salud.

Como conclusión, se tiene que el centro asistencial cumple parcialmente con los parámetros establecidos de la gestión de calidad; no obstante, puede mejorar si se establece un crecimiento en la atención de más especialidades médicas, así como el incremento de personal, lo cual reduce el tiempo de espera, y el aumento de infraestructura, que permitiría brindar mejores y mayores servicios; por último, es necesario que el centro de salud tenga existencia de medicamentos y se hagan dotaciones de equipos.

De este trabajo se tomará todo lo referente al análisis de los servicios de seguridad social, tanto públicos y privados, con el propósito de conocer el funcionamiento de cada sistema; del mismo modo, permite determinar la utilidad del sistema de calidad en los servicios de atención al paciente en centros de salud de gran impacto. Parte de las variables que se toman en esta investigación pueden ayudar a comprender los fenómenos encontrados en la presente investigación como es la calidad del servicio en función del tiempo de espera, tiempo de consulta y amabilidad.

Asimismo, la investigación de Trujillo (2020) que lleva por título "*Estudio comparativo de satisfacción al usuario de seguros médicos privados y públicos*" la cual fue presentado como trabajo de grado para optar al título de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Tiene como objetivo comparar la satisfacción de los usuarios de seguros médicos públicos y privados. La metodología utilizada es de carácter cuantitativo con tipo de investigación exploratorio y analítico, donde se realizó una encuesta semiestructurada a 30 personas, de las cuales el 50% pertenece a seguro privados y el otro 50% pertenece a seguros públicos. También, se estableció una entrevista a los usuarios de los servicios de seguridad social, tanto público como privado.

Los resultados se basaron en el análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta las cuales se basaron en aspectos como confiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. De las entrevistas se obtuvo como resultado que el sector público carece de una gestión administrativa efectiva y de poca capacidad de resolución de problemas, así como en el sector de seguros privados es

limitada en el uso por factores como crisis, desinformación, cultura y mal manejo de recursos. Como conclusión, la investigación plantea la importancia de tener más de un servicio de seguros, producto de que el seguro público no maneja todas las especialidades y no cubre muchas de los diagnósticos y tratamientos, siendo los seguros privados más atractivos a la hora de la afiliación por maternidad y atención quirúrgica.

De esta investigación se tomará como guía las preguntas de la encuesta a los empleados y las preguntas a los usuarios de los seguros públicos y privados para la construcción de los instrumentos de la presente investigación. De la misma manera, se tomó como valor agregado la propuesta de esta investigación para el desarrollo de un plan de mejorar la calidad de servicio al paciente, considerando la gestión administrativa como factor catalizador.

Igualmente, se tiene la investigación realizada por Díaz (2021) la cual lleva por título "*Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura*" y es presentada como trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración de Empresas de la Universidad EAN, ubicada en Bogotá, Colombia. El objetivo de esta investigación es analizar la influencia de la implementación de los modelos de gestión hospitalaria en la satisfacción del usuario como elemento en la calidad en la atención, publicadas entre 2015-2020. La metodología que utilizó es de diseño bibliográfico de tipo documental, la cual desarrolló una revisión sistemática en las plataformas PubMed, MEDLINE y NCBI.

Los resultados se basaron en la localización de 1105 documentos, donde 216 eran elegibles, 26 preseleccionados y 22 estudios incluidos. De aquí, 9 fueron basados en modelos de gestión hospitalaria referidos en contextos internacionales, las cuales se basaron en características de este tipo de gestión y como es la influencia sobre la gestión del trabajador y la satisfacción del usuario del servicio. Como conclusión se llegó a que los modelos de gestión varían depende del país, porque su desarrollo está ligado a las condiciones económicas y políticas para poder establecer mejores financiamientos en los centros de salud. En Latinoamérica es complejo poder establecer una gestión hospitalaria

única; sin embargo, se puede determinar fallos en los procesos y procedimientos, así como en la rapidez de atención del usuario, el incremento y lentitud de los trámites administrativos, la capacitación del personal de salud y la falta de presupuesto.

De esta investigación se tomó la importancia de los factores de la gestión de hospitalización para el desarrollo del cuestionario aplicado a la muestra que se tiene de estudio. Estos factores condicionan la calidad de servicio, la cual es la variable dependiente de la presente investigación. Del mismo modo, la investigación puede orientar a las investigaciones de interés que pueden complementar el análisis al caso estudio, debido a que su desarrollo metodológico es una revisión sistemática de la bibliografía.

Del mismo modo, se tiene la investigación de Blanco (2022) que lleva por título *“Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022”* la cual fue presentada como trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, de Lima, Perú. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en salud para un usuario externo. La metodología utilizada se basa en método cuantitativo aplicando un nivel observacional. Se aplicó una encuesta, basada en el protocolo de Servqual, a 104 usuarios del centro de salud.

Los resultados y las conclusiones no están plasmadas en el trabajo, solo se puede detallar el desarrollo del planteamiento del problema, marco teórico y el marco metodológico. De este último, se desarrolla la técnica e instrumento de recolección de datos, los cuales servirán para el desarrollo de esta investigación. Cuenta con 24 interrogantes para la variable independiente gestión administrativa, la cual se distribuye en las dimensiones planeación, organización y dirección y control. Hay otras 24 preguntas en la variable dependiente calidad de servicio manifestadas en las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Finalmente, se tiene la investigación de Romero (2019) la cual lleva por título “*Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018*” y es desarrollada como trabajo de grado para optar al título de Magister en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de Piura, Perú. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio del Seguro Social Campesino, parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018. La metodología se basó en el desarrollo de un paradigma positivista con diseño no experimental y con tipo de investigación descriptiva-correlacional. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron la encuesta y el cuestionario, basado en las dimensiones planificación, organización, dirección y control para la variable gestión administrativa, así como en las dimensiones tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía.

Como resultado se obtuvo que la dimensión planificación resultó con mayor incidencia en la calidad del servicio y la dimensión tangible fue la más afectada para la correlación de ambas variables. Como conclusión, se llegó a que a pesar de la mala gestión que pueda existir, producto de la falta de recursos de financiamiento y apoyo es el personal de los centros de salud fundamental para una buena calidad de servicio, por lo que son los garantes de un ambiente agradable, lo cual impacta en el bienestar y calidad de vida del paciente, por lo que se debe considerar dentro del desarrollo de una gestión administrativa efectiva. De esta investigación se tomó como factor clave el desarrollo del cuestionario aplicado, lo cual sirvió de base para el desarrollo del instrumento de la presente investigación, producto que se manejan las mismas variables y parte de las dimensiones mencionadas.

2.1.3.- Bases teóricas

2.1.3.1.- Sistemas de seguridad social.

Una parte fundamental para el desarrollo de las sociedades es el acompañamiento de diversas instituciones que garanticen sus derechos. Parte del cumplimiento de los

deberes que tiene las personas con el entorno es que se le cumplan sus derechos, por lo que es una relación directamente proporcional. Este derecho se ve reflejado en la carta magna de la república como el reflejado en el artículo 449 de la constitución del 2008 en la República del Ecuador:

“El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Al convertirse en un derecho constitucional, la salud debe ser prioridad de los entes gubernamentales, organizaciones y sociedades civiles, los cuales deben garantizar y monitorear que el derecho universal a la salud se cumpla. Es por esto que se crean los Sistemas de Seguridad Social para que puedan cumplir con la tarea de extender el apoyo a las sociedades con la atención primaria de salud. Según Molina (2019) la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que el objetivo principal de este sistema es la prestación de servicios de calidad a todas las personas cuando lo necesiten y requieran.

En este sentido, los sistemas de seguridad social deben ser prioridad para todos los sectores productivos, sociales, económicos y políticos. Al respecto Inca (2023) señala que estos sectores deben apoyar a través de políticas, manifestadas en normas y leyes, que manifiesten la prioridad y la sostenibilidad que deben tener estos centros de salud. Parte de estas normas y leyes se originaron a comienzos del siglo XX, según Sasso (2011), dando origen a los sistemas de seguridad social partiendo del amparo de los trabajadores públicos como educadores, telegrafistas y dependientes del poder judicial, seguidamente se forma la caja de pensiones donde se daba apoyo, además de estos sectores, a los militares, civiles y bancarios con pensionados por jubilación y fondo mortuario.

En consecuencia, es necesario poder desarrollar definitivamente mecanismos que permitan poder extender la salud a todos los ciudadanos sin condición social, política, económica y de género a través de una cobertura de servicios de salud efectiva, una protección financiera para poder apoyar tratamientos de menor y alto costo y desarrollar estrategias de prevención y promoción de la salud. Estas protecciones hacen que se generen medidas que van dirigida a asistir a los ciudadanos, ante posibles situaciones de indigencia y riesgo, buscando alivio para aquellas consecuencias de siniestros y prevenir las mismas. A través de este sistema se busca la protección del Estado procurando el bienestar y protección de los individuos a través de servicios asistenciales o económicas.

Seguridad Social Pública.

El sector público de atención a la salud es uno de los más vulnerables y más necesitados en la aplicación de mecanismos de mejora, producto de que atienden a gran parte de la población. Según Vaccaro et al. (2023) y Rodríguez (2020) este sistema de seguridad social pública está conformado por Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), los Servicios de Salud de la municipalidades y el Sistema Ecuatoriano de Seguridad Social la cual esta conformado por el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL) y por el IESS, el cual tiene bajo su responsabilidad el Seguro Social Campesino, Seguro de Salud Individual, Seguro General de Riesgos de Trabajos y el Seguro General de Pensiones de Invalidez.

De la misma manera, el Sistema de Seguridad Social público tiene como fundamento el derecho que tiene toda persona a una protección básica para la satisfacción de sus necesidades y se encuentra fundamentada en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. La cobertura de este servicio alcanza a la salud, seguro de riesgos laborales, seguro campesino, plan pensional y jubilar para dar aseguramiento mínimo de dignidad de vida a los ciudadanos.

No obstante, a pesar de que la salud es un derecho vital para la sociedad, lamentablemente no se ha podido dar garantía a un servicio de calidad para las personas, son varios los factores que inciden en esa respuesta. La falta de financiamiento en materia de dotación de equipos y medicamentos, reparación y mantenimiento de infraestructura, nuevos espacios de atención primaria de salud, poca capacitación a los profesionales de todas las áreas, mejoramiento en la salubridad de dichos espacios, entre otros. Parte de esta situación lo menciona Vaccaro et al. (2023) en su investigación que Ecuador se encuentra entre los países de Latinoamérica más deficientes en la seguridad social en salud, donde la atención médica solo recibió 5 millones de dólares americanos entre el período 2007-2012.

Seguridad Social Privada

Así como existe la seguridad social pública manifestada en las diversas instituciones de protección social, también existe la seguridad social privada, la cual brinda atención primaria de salud a razón de un valor económico o de un convenio con una empresa aseguradora. Vaccaro et al. (2023) señala que el sector privado son entidades con fines de lucro como hospitales privados, clínicas, consultorios, farmacias y aseguradoras, donde esta última es una de las herramientas más utilizadas y de la cual el 3% de la población tiene una póliza de salud. Este tipo de seguridad social privada, según Ortiz et al. (2022), es ofrecido a través de coberturas que ofrecen la atención médica, las cuales se pueden cancelar en diversas cuotas que van desde mensualidades, trimestrales, semestrales y anuales.

Las personas recurren a la seguridad social privada por factores que no pueden lograrse dentro de la pública y porque tienen la posibilidad económica de afiliarse. Estos factores son mayor acceso a centro de salud y a especialista; mayor flexibilidad; mayor opción de aplicación de un tratamiento; menores tiempos de espera en obtener la cita y la atención médica; cobertura; red de atención primaria de salud; reputación de la institución aseguradora; y, dependiendo de la póliza, la atención puede realizarse en el

extranjero. De la misma manera, se puede decir que existen desventajas en la cual este tipo de sistema de seguridad social no es la opción de la mayoría de la población, lo cual es por: costo de las pólizas de seguro, exclusiones y limitaciones; y, tramites y papeleos.

Cobertura de la seguridad social

A partir del año 2010, en el Ecuador la cobertura alcanza a todos los afiliados, inclusive a sus hijos hasta la edad de los 18 años, en cuanto a asistencia en salud. En lo que respecta a los discapacitados, de acuerdo a la Ley Orgánica de Discapacidades, se permite la afiliación voluntaria de este sector de la sociedad, de manera voluntaria, con los mismos beneficios de la voluntaria general. Este beneficio recién se aplicó en el año 2014, luego de un estudio realizado para su financiamiento, el cual fue cargado en un 0.1% adicional, para la aportación de los afiliados que pasó del 20.5% al 20.6%. (Porrás, 2015).

Sistemas de pensiones

Los fundamentos del sistema de pensiones se dan bajo reparto puro, y con solidaridad intergeneracional, cuyas prestaciones son: jubilación por vejez, jubilación por invalidez, subsidio transitorio por incapacidad, pensiones de montepío por viudez y orfandad y auxilio de funerales (Porrás, 2015). El Estado ecuatoriano aporta con un 40% de los valores del sistema de prestaciones para el financiamiento de las jubilaciones.

2.1.3.2.- Gestión Administrativa

Dentro de las organizaciones se tienen mecanismos que desarrollan procedimientos que sirven para el incremento del rendimiento, productividad y eficiencia, todos influyen directamente sobre la calidad del producto elaborado o servicio prestado. Es por esta razón que las organizaciones tienen dentro de su estructura el desarrollo del control interno. Las acciones de control interno son normas que establecen el orden y la importancia de los procesos con la finalidad de poder obtener mayores rendimientos. En

otras palabras, el control interno gestiona el desarrollo de los procesos de manera correcta. Mendoza y Moreira (2021) comentan que la gestión se basa en la responsabilidad de administrar los procesos de una actividad, con el propósito de aumentar los resultados basados en la eficiencia.

En este sentido, nace lo que se denomina la gestión administrativa, la cual permitirá desarrollar, evaluar y mejorar los procesos involucrados en la productividad de la organización. Pacheco (2023) indica que la gestión administrativa esta basada en un conjunto de acciones, técnicas o métodos que permiten ordenar las funciones y los procesos dentro de una organización con el fin de lograr un impacto positivo, mediante un trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los líderes de la empresa. Del mismo modo, Soledispa et al. (2022) señala que la gestión administrativa fortalece la organización a través de la gestión de recursos, sean materiales, humanos o financieros que, en la mayoría de los casos, son escasos, por lo que producen un impacto positivo.

Por esta razón, la aplicación de una correcta gestión administrativa permitirá que puedan desarrollarse las acciones que impulsen la calidad dentro del sistema productivo o de servicio. Esta situación lo menciona Peña et al. (2022) donde la gestión administrativa desarrolla esfuerzos y recursos para producir un impacto a futuro, gracias ala consecución de resultados, logrando un impacto en la sostenibilidad. Por tal motivo, es importante desarrollar y comprender las etapas o componentes de una gestión administrativa, tal como lo menciona Soledispa et al. (2022) y Torres (2022) y que se visualiza en la Tabla 1.

Tabla 1 Componentes de la gestión administrativa

| COMPONENTES | CARACTERÍSTICAS |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PLANEACIÓN | Se parte de un diagnóstico de a situación y de los recursos que tiene la organización. Se porcede a definir los objetivos y plantear las estrategias para lograrlos. Para esto es necesario la coordinación de actividades y acciones entre el equipo de trabajo y sus colaboradores. |

| | |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ORGANIZACIÓN | Acordar y coordinar la estructura del trabajo por parte de los líderes de la organización. Se requiere el uso de una buena comunicación y de instrumentos que permitan el desarrollo de los objetivos trazados. Es importante delimitar las funciones del personal responsable del desarrollo de los objetivos. |
| DIRECCIÓN | Trabajar con las personas necesarias e importantes para el desarrollo de los objetivos, lo cual permitirá desarrollar las actividades en los tiempos y recursos estimados. Gestionar que los objetivos se están logrando, según lo planificado. Las tomas de decisiones son constantes por parte de los líderes que son los que coordinan la dirección de los objetivos planteados. |
| CONTROL | Se debe dar seguimiento, coordinar, evaluar y mejorar los procesos cuando sean necesarios. El control de las actividades y acciones es parte importante en el logro de las metas. Se deben utilizar los recursos, materiales, humanos y financieros, adecuados para el desarrollo de los objetivos. Un descontrol de estas acciones permitirá gastos innecesarios y desmotivación en el equipo. |

Fuente: Desarrollo propio basado en la información de Soledispa et al. (2022) y Torres (2022)

Gestión administrativa en los sistemas de salud

Los centros de salud son instituciones que deben prestar un servicio de vital importancia para la sociedad, por lo que los instrumentos aplicados deben favorecer la atención al paciente generando bienestar y calidad. No obstante, la realidad de los centros de salud es muy diversa, desde el punto de vista de los públicos o privados. En los centros de salud públicos se observan muchas debilidades que afectan directamente a la calidad de atención del paciente. Al respecto, Gómez et al. (2022) menciona que las debilidades y amenazas que se pueden detallar en los sistemas de salud público son la

falta de profesionales, deficiencia en la atención al paciente, falta de medicamentos, trato inapropiado, problemas de comunicación y disconformidad con aspectos tangibles como apariencia, limpieza y funcionamiento de equipos.

Para poder solventar parte de esta situación se puede desarrollar mecanismos favorecedores como es el caso de la aplicación efectiva de gestión administrativa, lo cual permitiera un mejor funcionamiento, porque a través de sus componentes puede desarrollar estrategias que servirán para mejorar la calidad del servicio. Guevara (2022) señala que al aplicar un modelo administrativo mejorará el servicio que brinda, disminuye los tramites burocráticos y la cantidad de espera en la atención del usuario, lo que impactará en la calidad de vida del paciente y su círculo familiar. Del mismo modo, Díaz (2021) indica que la atención al usuario debe estar caracterizada por el factor humano, producto de que los pacientes provienen de diversas zonas geográficas y de diferentes culturas, por lo que el trato debe ser mas cordial caracterizado por la comprensión, paciencia y tolerancia.

La gestión administrativa puede fortalecer la atención al paciente combinandose con otros tipos de gestiones. Esto lo menciona Arevalo (2024) en su investigación, donde existen diversos mecanismos que potencian la gestión administrativa como lo son el sistema de gestión de la calidad, sistema de calidad total, la gestión basada en desempeño, la gestión estratégica, gestión de rendimiento y la planificación estratégica. Por lo cual, la gestión administrativa permita conjugar diversas áreas y métodos para el desarrollo productivo, eficiente y de calidad de la atención al paciente en los centros de salud. Con esta premisa, la gestión administrativa debe desarrollar una sinergia basado en el Modelo de Atención Integral en Salud, la cual la describe Matute y Murillo (2021) y se puede visualizar en la Tabla 2.

Tabla 2 Principios de gestión utilizando como base el Modelo de Atención Integral en Salud

| PRINCIPIOS | CARACTERÍSTICAS |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Enfoque al usuario</i> | Los directivos y líderes deben esforzarse en solventar los nudos críticos, actuales y futuros, con el propósito de mejorar la calidad de atención al usuario. |
| <i>Autoridad</i> | La autoridad es el líder del centro de salud, el cual debe desarrollar planes para que se logren los objetivos planteados. Además, se logra gracias a la aplicación de la motivación y confianza generando un clima organizacional óptimo para el beneficio de los usuarios. |
| <i>Aportación del usuario interno</i> | La participación de todos los trabajadores es parte fundamental en el desarrollo de las estrategias, por lo que se debe fomentar una motivación y confianza, logrando que se desarrollen las actividades siguiendo las pautas de la misión y visión institucionales. |
| <i>Perspectiva centrada en procesos</i> | El enfoque debe ir dirigido a las actividades y el desarrollo del servicio, lo cual generará una respuesta eficiente durante el proceso. |
| <i>Enfoque de técnica para la gestión</i> | Lograr el impacto positivo se debe alcanzar los objetivos a través de la eficiencia y eficacia, logrando identificar, comprender y gestionar las áreas de los procesos por medio de la gestión continua. |
| <i>Ciclo de mejora perenne</i> | Un objetivo que debe plantear la institución es la mejora continua, lo cual podrá lograr que los objetivos se lleven a cabo a futuro. |
| <i>Enfoque para tomar decisiones a partir de hechos</i> | La toma de decisiones debe ser de la mano con datos y sus respectivos análisis. Esta situación generará información que se convierte en conocimiento que impactará en la toma de decisiones eficaces y eficientes. |
| <i>Conexión directa con el proveedor resulta favorable</i> | La relación que existe entre la institución y los proveedores debe ser independiente; además, de respetuosa y comunicativa, para lo cual generará beneficios de valor para ambas partes. |

Fuente: Desarrollo propio basado en la información de Matute y Murillo (2021)

2.1.3.3.- Calidad de servicio

Cuando la organización tiene como fin prestar un servicio a la sociedad son varios los factores que ayudan a proyectar rendimiento, productividad y eficiencia. La atención al usuario es clave para generar el impulso necesario en la organización, gracias al impacto en la sostenibilidad y sustentabilidad. En este sentido, Izquierdo y Anastacio (2021) mencionan que la calidad del servicio esta entrelazado con la satisfacción del usuario, lo cual cuando la persona tiene una mayor complacencia y deseo de volver a interactuar con la organización, entonces se genera una satisfacción que permite desarrollar recomendaciones con otros usuarios generando, posiblemente, mayor ingreso para la organización.

De la misma manera, cuando la organización es de tipo pública uno de los indicadores de rendimiento es la calidad del servicio y específicamente es la atención al usuario que produce el impacto necesario en la satisfacción. Al respecto, Torres (2022) comenta que la calidad del servicio en el sector público es prioridad de la gestión pública, por lo que se basa en la calidad del buen trato; considerando la calidad de los procesos, del cumplimiento de los proyectos y de la calidad de la selección del personal. Asimismo, esto lo refuerza Terán et al. (2021) donde la calidad del servicio esta vinculado a la satisfacción del usuario a través del indicador del respeto y amabilidad con que se desarrolla la comunicación entre las partes.

Sin embargo, existen otros parámetros que pueden impactar a la satisfacción del usuario y en sí a la calidad del servicio, los cuales tienen relación con la interacción entre el usuario y el trabajador. Estos indicadores, según Peña et al. (2022), se pueden visualizar en la Tabla 3. Del mismo modo, es importante destacar la implementación de estrategias que logren el impacto en el desarrollo del servicio hacia el usuario tales como capacitación del personal, desarrollar manuales que permitan fortalecer la calidad, medición de la calidad a través de indicadores y la implementación de algún sistema de calidad, como por ejemplo ISO 9001.

Tabla 3 Características más importantes para mejorar la calidad del servicio con relación a la interacción usuario-trabajador.

| CARACTERÍSTICAS | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Mostrar empatía</i> | El prestador de servicio debe brindar confianza y amabilidad a través de la empatía, la cual considera un entendimiento profundo de la situación para comprender y brindar una mejor experiencia al momento de la solicitud. Se puede lograr a través de una respuesta rápida y efectiva, remitir a expertos en el tema y resolver problemas complejos lo que permitirá crear la fidelidad del usuario. |
| <i>Agilidad en el servicio</i> | Un aspecto a considerar es la agilidad de respuesta al usuario, por lo que parte de esta condición se debe a las herramientas que pueda utilizar el trabajador, donde la automatización juega un papel clave. |
| <i>Experiencia personalizada</i> | Las organizaciones están basadas en brindar una experiencia única, por lo que es la situación esperada por parte del usuario. |
| <i>Servicio humanizado</i> | El desarrollo de la interacción entre usuario y trabajador debe estar basado en la calidez, comprensión, tolerancia y paciencia. El trabajador debe comprender la situación que esta afrontando el usuario. Para lograr este impacto el trabajador debe aplicar herramientas que permitan esta situación. |
| <i>Anticipar problemar y convertirlos en oportunidades</i> | Al momento de prestar servicio, el trabajador debe estar capacitado para poder afrontar situaciones inesperadas. Se debe tener conocimientos sobre los procesos y procedimientos dentro de la organización para ofrecer la respuesta adecuada, esto permitirá afrontar problemas que son recurrentes. |

Fuente: Desarrollo propio basado en la información de Peña et al. (2022)

Calidad de servicio en los sistemas de salud

Dentro de las organizaciones dedicadas a la atención al público, las que prestan servicio a la salud las que deben desarrollar actividades para incrementar la calidad en la satisfacción del usuario. La necesidad de ser atendidos de manera eficiente y con trato humanizado es una de las cualidades que debe tener los sistemas de seguridad social en salud. Sin embargo, la realidad de los sistemas de salud es diferente cuando no existe una gestión de control dentro del centro asistencial. Carhuancho et al. (2021) señala que se pueden encontrar deficiencias como infraestructuras no adecuadas para las especialidades o pequeñas para la cantidad de personas a atender, no existe plan de conservación y mantenimiento de los espacios, sistemas de gestión de citas ineficiente, cobertura de atención mínima, capacitación en el manejo de equipos por parte de los profesionales de la salud, entre otros.

De la misma manera, Malpartida et al. (2021) menciona debilidades en la atención de los pacientes dentro de los centros asistenciales públicos como el tiempo de dilación y maltratos para ser atendido y las fortalezas son el servicio gratuito, así como la atención médica y las cirugías. En este sentido, es necesario plantear factores para la calidad del servicio en estos espacios importantes de la sociedad. Benites et al. (2021) señala que los factores están ligados a la condición del paciente, edad, sexo, tipo de seguro (si es un centro de salud privado) y tipo de usuario (si es atendido por primera vez o es sucesivo).

Logrando impactar positivamente en la atención se logra la satisfacción del paciente, lo que incide en su bienestar y calidad de vida, logrando a través del equilibrio entre los riesgos y los beneficios de un excelente diagnóstico y tratamiento. Gerónimo et al. (2022) manifiestan que la satisfacción del usuario en los centros de salud debe ir de la mano con un servicio aceptable, convincente y agradable, siendo el paciente el juez final que dicte la calidad del servicio prestado, gracias al impacto recibido en su calidad de vida y necesidades cubiertas. Finalmente, la investigación de Salas (2021) menciona que la OMS precisa una atención en salud que sea capaz de determinar las necesidades

de los usuarios y tenga la respuesta a través de los recursos que tiene para que sea eficiente y eficaz beneficiando al paciente y su círculo familiar.

En la Tabla 4 se puede visualizar los componentes que pueden determinar la calidad de servicio en un sistema de seguridad social de salud, según Gerónimo et al. (2022) y Torres (2022).

Tabla 4 *Componentes de la calidad de servicio en un centro de salud*

| COMPONENTES | CARACTERÍSTICAS |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Capacidad de respuesta</i> | Se refiere a la rapidez con que se da respuesta al usuario. Asimismo, es la capacidad de los trabajadores para desarrollar los deberes de una buena atención al usuario, sin reclamos y quejas, cumpliendo con los requerimientos de los procedimientos, a través de la innovación. |
| <i>Confiabilidad</i> | Es el desarrollo de las capacidades en conocimiento y habilidades del trabajador para ofrecer una atención al usuario confiable, segura y de calidad. |
| <i>Garantía</i> | Es la capacidad que tiene el centro de salud para brindar un servicio de calidad al paciente, a través de la amabilidad, conocimientos y destrezas del profesionales de la salud y de la infraestructura y dotación de equipos e instrumentos de apoyo a la consulta y hospitalización. |
| <i>Empatía</i> | Es el trato individualizado que reciben los pacientes por parte de los trabajadores, basado en la empatía, comprensión, paciencia y el trato humanizado. |

Fuente: Desarrollo propio basado en la información de Gerónimo et al. (2022) y Torres (2022)

2.2 Marco conceptual

Calidad de Servicio: Torres (2020) hace referencia a la calidad de servicio como la medida en que los bienes y los servicios que brinda una entidad (pública o privada) cubren las necesidades y exigencias de las personas.

Capacidad de respuesta: es una respuesta rápida con el propósito de prestar ayuda a clientes y atenderlos de manera expedita y con prontitud y esto depende de la optimización del tiempo que maneje la entidad para dar un servicio de calidad (Duran, 2020)

Confiabilidad: Caicedo (2022) expresa que la confiabilidad es una característica primordial de la calidad de servicio que le permite a la organización alcanzar que el cliente se sienta satisfecho, y también sienta dependencia en el servicio prestado, de manera que mientras más confiables sea el servicio prestado mayor aceptación tendrá por los clientes.

Control: elemento fundamental dentro de la gestión administrativa que permite implementar ciertas estrategias para comprobar que lo planificado, concuerda con lo organizado y que esto al ser ejecutado progrese de forma satisfactoria y correcta para lograr alcanzar los objetivos planteados (García y Mac Dowal, 2022)

Dirección: González et al. (2020) expresan que consiste en ejecutar cada una de las etapas del proceso administrativo a través del manejo y orientación del personal, incluyendo la toma de decisiones, supervisión, motivación, comunicación y el liderazgo.

Garantía: es un mecanismo que se utiliza en la gestión administrativa que permite asegurar el cumplimiento de las diferentes obligaciones así como el correcto funcionamiento de las diversas operaciones para prestar un servicio de calidad (Díaz, 2022).

Gestión Administrativa: se refiere al conjunto de acciones y actividades que se realizan de forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas y lo conforman cuatro funciones indispensables como la planificación, organización, dirección y control (González et al., 2020)

Organización: función administrativa con la asignación de tareas, la colocación de tareas a los diferentes departamentos que intervienen en el proceso administrativo y la asignación de los recursos necesarios a cada uno de ellos para la ejecución de cada una de las tareas asignadas (Peña et al., 2022)

Planeación: primer elemento que conforma la gestión administrativa, y se encarga de formar las bases de la administración profesional en una organización. Permite guiar, orientar hacia el rumbo deseado de una institución (Rivera et al., 2020)

Sistemas de Seguridad Social pública: sistema de salud regulado por el Ministerio de Salud Pública (MSP) establecido a través de la Constitución de la República, y se encarga del control y vigilancia del cumplimiento de las leyes establecidas en la ley Orgánica de Salud, con direcciones establecidas en cada una de las provincias del país, que conjuntamente con la Contraloría General de Estado les otorgan los permisos necesarios de funcionamientos a cada una de las empresas de salud existentes en el territorio ecuatoriano (Goyes et al., 2023).

Sistemas de Seguridad Social privada: corresponde a aquel sector que funciona en base a la contribución patrona, como consultorios médicos particulares y aquellos seguros privados, es un sector del sistema de salud socio estratégico a nivel nacional (Goyes et al., 2023).

2.3 Marco legal

Pacto Internacional de derechos económicos sociales y culturales (PIDESC)

La seguridad social se rige por el principio de universalidad, y dentro del régimen jurídico internacional y regional se encuentra el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (PIDESC) el cual al ser Ecuador parte de la Declaración Universal de Derechos Humanos y parte del PIDESC, estos son instrumentos que garantizan el derecho a la seguridad social de cada ciudadano siendo un derecho propio, igualitario y no discriminante.

Con base en esto se menciona el Artículo 12 del PIDESC emanado por la Organización de las Naciones Unidas, ONU (1976), que reza en su literal 1 que los Estados que forman parte del Pacto deben reconocer que toda persona tiene el derecho a disfrutar del “más alto nivel posible de salud física y mental” (p.5), con base en esto, el literal 2 del mismo artículo, indica que dentro de las medidas que el Estado debe adoptar para asegurar la efectividad del derecho es necesario crear condiciones adecuadas que aseguren a cada uno de los ciudadanos una asistencia médica de calidad brindando servicios oportunos en caso de cualquier enfermedad.

Constitución de la Republica de Ecuador

El Artículo 34 de la Constitución de la República de Ecuador (2008) en su octava sección referente al trabajo y seguridad social, contempla a la seguridad social “como un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado”, asimismo debe ser regido por los principios de universalidad, eficiencia, subsidiaridad, transparencia, participación entre otros que permita cubrir las necesidades individuales y colectivas de todos los ciudadanos.

Asimismo, en el capítulo tercero en su Artículo 35 referente a los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria menciona que toda persona mayor, niñas, niño y adolescentes, así como las mujeres embarazadas, con discapacidad o privados de libertad deben recibir atención médica prioritaria y especializada tanto del sistema de salud público como privado según sea el caso, y en estas condiciones se incluyen a aquellas personas víctimas de violencia doméstica y sexual así como personas afectadas por situaciones de desastres naturales o antropogénicas.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud

Su finalidad consiste en regular

Ley orgánica del Sistema Nacional de Salud emanada y reformada por la Asamblea Nacional (2022) en su artículo 62, expresa que el Ministerio de Salud (MSP) es la máxima autoridad sanitaria nacional quien “garantizará en sus servicios de salud, atención acceso y disponibilidad de medicamentos, con énfasis en genéricos, exámenes de detección y seguimientos para las enfermedades, que debe ser garantizado por el sistema de seguridad social

Con base en los anterior esta ley orgánica tiene como propósito establecer los principios y normas que mantengan el adecuado funcionamiento del sistema nacional de salud del país.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Fase proyectiva

El desarrollo de la investigación se basa en el análisis de la influencia que tiene la gestión administrativa para la calidad del servicio en los sistemas de seguridad social, sean públicos o privados, lo cual se debe aplicar un procedimiento metodológico confiable y riguroso que pueda apoyar la confiabilidad de los resultados encontrados gracias a la intervención a la muestra estudio. Se plantea una técnica y se ejecuta un instrumento de recolección de datos con interrogantes que puedan discernir en la importancia de la gestión administrativa y sus componentes sobre la calidad del servicio. Del mismo modo, se desarrolla una documentación pertinente para que pueda validar los resultados encontrados.

3.1.1. Nivel de profundidad del conocimiento

La investigación tiene un paradigma positivista la cual busca desarrollar soluciones a la problemática, a través de la profundidad del conocimiento con apoyo de la objetividad y la observación empírica, bases del conocimiento científico. Se basa en una búsqueda de información que permita generar el conocimiento necesario para resolver los problemas planteados a través de la consecución de los objetivos de la investigación. En el paradigma positivista, el nivel de profundidad del conocimiento se asocia estrechamente con la capacidad de formular hipótesis precisas y verificables que puedan ser sometidas a pruebas empíricas rigurosas (Comte, 1830).

Para lograr este impacto es necesario el desarrollo de una metodología basada en la descripción de las dimensiones de la gestión administrativa que pueda impactar significativamente sobre la calidad del servicio que se presta en los sistemas de seguridad social en Ecuador. La información desarrollada en otras investigaciones permitirá explicar los fenómenos que ocurren en la presente investigación.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de carácter no experimental, lo cual proviene de una metodología cuantitativa. Hernández et al. (2015) mencionan que un estudio cuantitativo se basa en el análisis e interpretación de datos recolectados de una muestra estudio con el propósito de comprender las características de una situación particular. Estos datos se logran con la aplicación de una encuesta a una muestra seleccionada previamente. De la misma manera, Cortés e Iglesias (2004) indican que la investigación es no experimental porque no manipulan los datos encontrados en la muestra; es decir, los resultados se toman directamente de la situación que se está estudiando, por lo que no existe manipulación de las mismas.

Asimismo, existe el desarrollo de una investigación descriptiva. Sánchez et al. (2018) menciona que este tipo de investigación busca explicar los fenómenos o características de un tema en específico para lograr un impacto positivo. La presente investigación requiere conocer las opiniones del encuestados con el propósito de poder explicar si la gestión administrativa tiene influencia en la calidad de servicio de los sistemas de seguridad social del Ecuador.

Igualmente, la investigación se desarrolla por medio de la una investigación explicativa. Muñoz (2015) menciona que la investigación explicativa se basa en la determinación de los orígenes y causas de una situación en particular para poder comprender los efectos de las mismas. A través de los conocimientos generados en otras investigaciones se puede comprender si la gestión administrativa, a través de la influencia de la planeación, organización, dirección y control, incide dentro de la calidad del servicio.

De la misma manera, la presente investigación es correlacional. Vázquez (2020) señala que su objetivo es evaluar, analizar y medir el grado de relación entre uno o dos variables o entre las dimensiones de una variable con las dimensiones de la otra variable. Para efecto de la correlación, la investigación desarrolla el análisis de los resultados con

la aplicación de la correlación de Pearson, la cual utiliza los resultados de instrumento de recolección de datos aplicados para comprender la relación entre las dimensiones planeación, organización, dirección y control con la variable calidad del servicio.

Por último, se utilizó una investigación documental. Palella y Martins (2010) mencionan que este tipo de investigación se basa en la búsqueda de información en fuentes secundarias como artículos científicos, libros especializados, informes técnicos, trabajos de grado, entre otros para poder explicar los fenómenos que ocurren dentro de la investigación. Para esto se utilizó palabras claves como gestión, gestión administrativa, gestión administrativa en centros de salud, calidad, calidad del servicio, calidad del servicio en centros de salud, sistemas de seguridad social y sistemas de seguridad social en Ecuador en buscadores digitales como Google Académico, Redalyc y Scielo. Se limitó la búsqueda en idioma inglés y que los documentos tuvieran vigencia no mayor a 5 años, exceptuando casos de interés.

3.2. Fase interactiva

Dentro de la investigación no experimental se debe interactuar con la población, pero específicamente con la muestra de estudio por lo que para la presente investigación se tiene como muestra estudio lo reflejado en la Tabla 5. Con la muestra calculada se desarrolla la interacción a través de la aplicación de técnicas e instrumentos relacionados a las variables estudios. Esta fase interactiva procede a través del respeto y confianza que debe generar el entrevistador a los pacientes que se encuentren en los diferentes centros de salud. Para el centro de salud público se visitó el Hospital Básico Durán y para el centro de salud privado la Clínica Guayaquil.

Tabla 5 *Población y muestra de los pacientes atendidos en los centros de salud de la ciudad de Guayaquil para el año 2022.*

| | Población | Muestra |
|------------------------|------------------|----------------|
| Sistema Público | 76348 | 382 |
| Sistema Privado | 27486 | 378 |
| TOTAL | 103834 | 760 |

Fuente: Desarrollo propio basado en la información de obtenida de la página oficial del IESS

3.2.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.2.1.1. Técnicas

La técnica a utilizar dentro de la presente investigación es la encuesta. Palella y Martins (2010) mencionan que la encuesta es una técnica que tiene como finalidad obtener respuestas, según las opiniones ofrecidas por la muestra estudio y que son de gran interés para el investigador. Se quiere obtener de primera mano la opinión de los pacientes o familiares sobre la calidad del servicio y si se considera que la gestión administrativa aplicada por el centro de salud es fundamental para generar la satisfacción del usuario.

3.2.1.2. Instrumentos

El instrumento está conformado por preguntas claves que desarrollan las dimensiones y variables de la investigación, logrando, por medio de la opinión de la muestra estudio, obtener respuestas al planteamiento del problema. El cuestionario se basó en el instrumento aplicado en la investigación de Blanco (2022) y Romero (2019). El cuestionario aplicado se detalla en la Tabla 6.

Tabla 6 Cuestionario aplicado a la muestra estudio que asistieron a los centros de salud de la ciudad de Guayaquil en el año 2022.

| PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | |
| Planeación | | | | | |
| 1.- ¿El centro de salud brinda una adecuada planificación? | | | | | |
| 2.- ¿Los objetivos y las operaciones de prevención son promovidos por la gestión de la directiva? | | | | | |
| 3.- ¿La visión y misión son actualizados constantemente por la directiva? | | | | | |
| 4.- ¿Se efectúa con claridad la toma de decisiones por parte de la directiva? | | | | | |
| Organización | | | | | |
| 5.- ¿Se realiza una adecuada organización de las funciones de los trabajadores en el Centro de Salud? | | | | | |
| 6.- ¿Se produce un diseño e innovación en los puestos de trabajo por parte de la directiva del centro de salud? | | | | | |
| 7.- ¿Hay una reorganización continua de la estructura organizacional por parte de la gestión del centro de salud? | | | | | |
| 8.- ¿La organización permite conocer lo que debe hacerse para alcanzar un objetivo planeado dividiendo y coordinando actividades para suministrar facilidades de recursos necesarios? | | | | | |
| Dirección | | | | | |
| 9.- ¿Se promueve el logro de objetivos como parte del | | | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| desarrollo del liderazgo en el centro de salud? | | | | | |
| 10.- ¿Cuándo el empleado recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral? | | | | | |
| 11.- ¿Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo tiende a relacionarse con los resultados positivos, dentro del centro de salud? | | | | | |
| Control | | | | | |
| 12.- ¿Hay un adecuado registro de las actividades dentro del centro de salud? | | | | | |
| 13.- ¿Hay una oportuna administración de las políticas de auditoría dentro del centro de salud? | | | | | |
| 14.- ¿Se responde oportunamente a los requerimientos de información de otras áreas del centro de salud? | | | | | |
| CALIDAD DEL SERVICIO | | | | | |
| Confiabilidad | | | | | |
| 15.- He visto que los muebles y enseres del Centro de Salud se encuentran en buen estado para el cumplimiento de los beneficios ofertados. | | | | | |
| 16.- El personal que labora en el Centro de Salud muestra pericia (habilidad) en el desempeño de sus labores para completar los servicios de manera profesional. | | | | | |
| Capacidad de Respuesta | | | | | |
| 17.- El personal que labora en el Centro de Salud tiene total voluntad y disposición de brindar un servicio oportuno y eficiente con una solución rápida a los problemas que pueda tener el usuario. | | | | | |
| 18.- El usuario necesita conocer temas de interés propio de tal manera que el trabajador expresa credibilidad en la respuesta a sus dudas expuestas en el Centro de Salud. | | | | | |
| Garantía | | | | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 19.- Las actividades que realiza el trabajador se enfocan con seguridad para obtener resultados con eficacia en beneficio del usuario del Centro de Salud. | | | | | |
| 20.- Como empleado debe facilitar el acceso a la información a fin que el Centro de Salud entienda las necesidades y pongan sus servicios al alcance del usuario. | | | | | |
| Empatía | | | | | |
| 21.- El personal que labora en el centro de salud tiene amabilidad, comprensión y paciencia a la hora de atender al usuario o paciente. | | | | | |
| 22.- Creo que el trabajador al brindar respuestas claras y precisas hace que el usuario se sienta importante y comprendido por el Centro de Salud. | | | | | |

Nota: El desarrollo de la encuesta se basó en la investigación de Blanco (2022) y Romero (2019)

**CAPITULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

CAPITULO IV. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1.- RESULTADOS EN EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL PÚBLICO.

4.1.1.- RESULTADOS EN BASE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Figura 1 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Planeación de la Gestión Administrativa.



Figura 2 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Organización de la Gestión Administrativa.

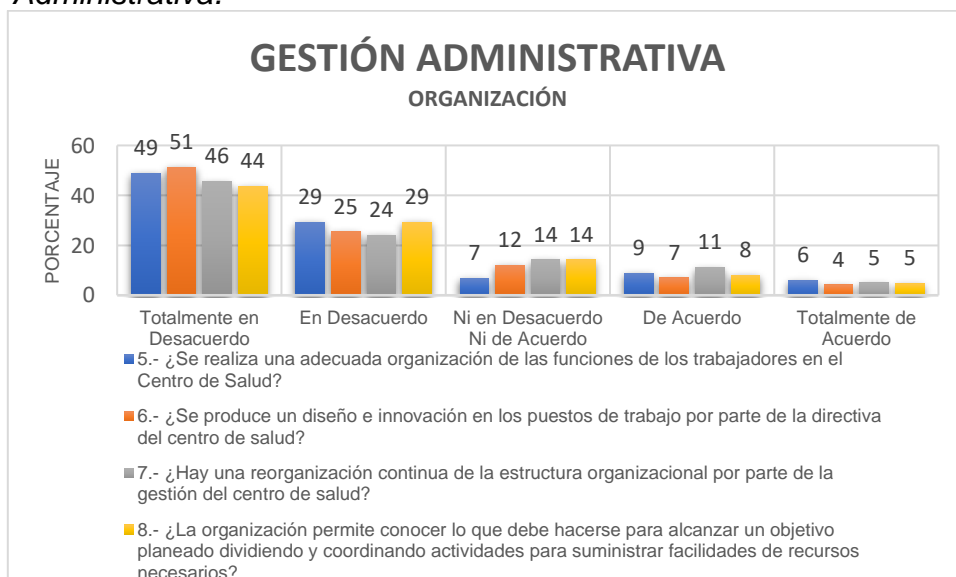


Figura 3 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Dirección de la Gestión Administrativa.



Figura 4 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Control de la Gestión Administrativa.



4.1.2.- RESULTADOS EN BASE A LA CALIDAD DE SERVICIO

Figura 5 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Confiabilidad de la Calidad de Servicio.

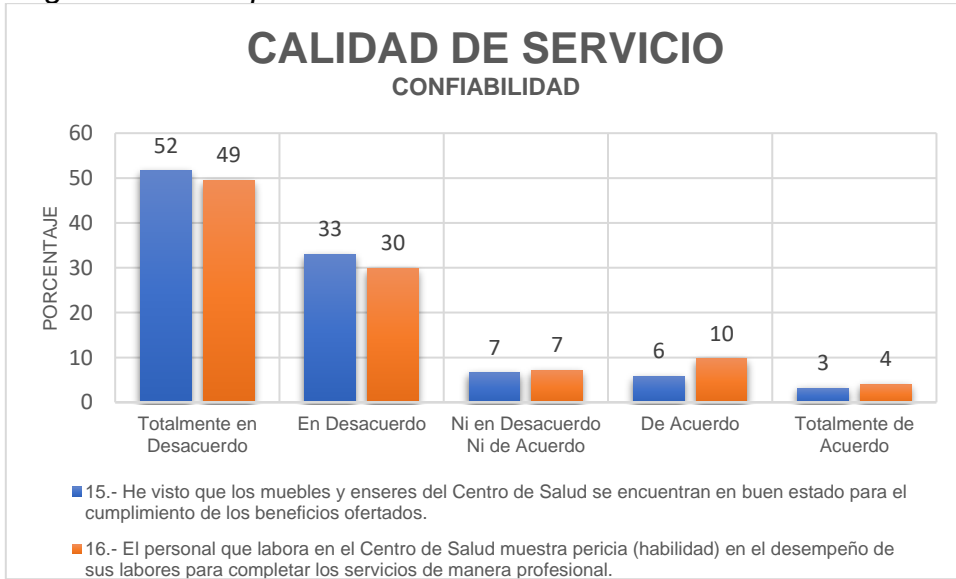


Figura 6 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio.

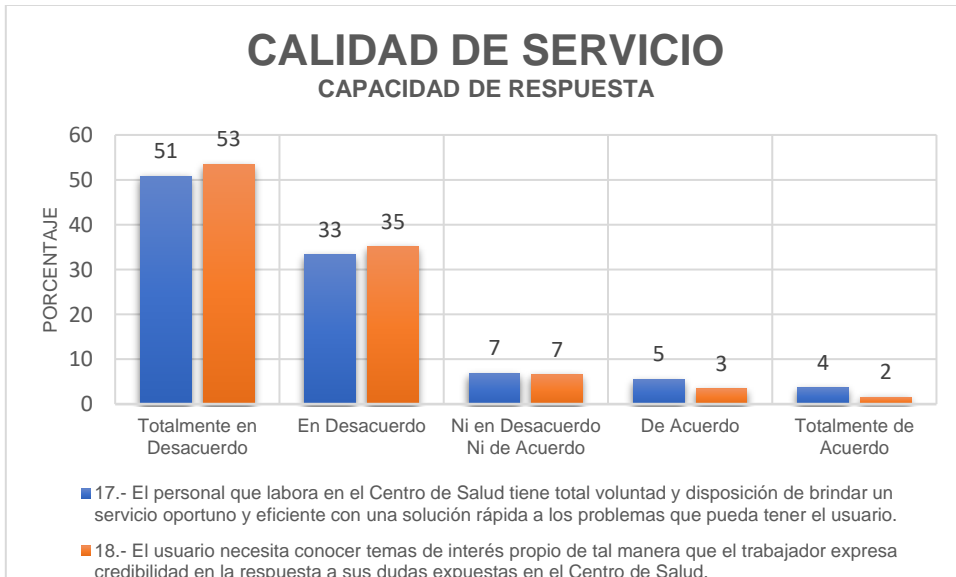


Figura 7 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Garantía de la Calidad de Servicio.

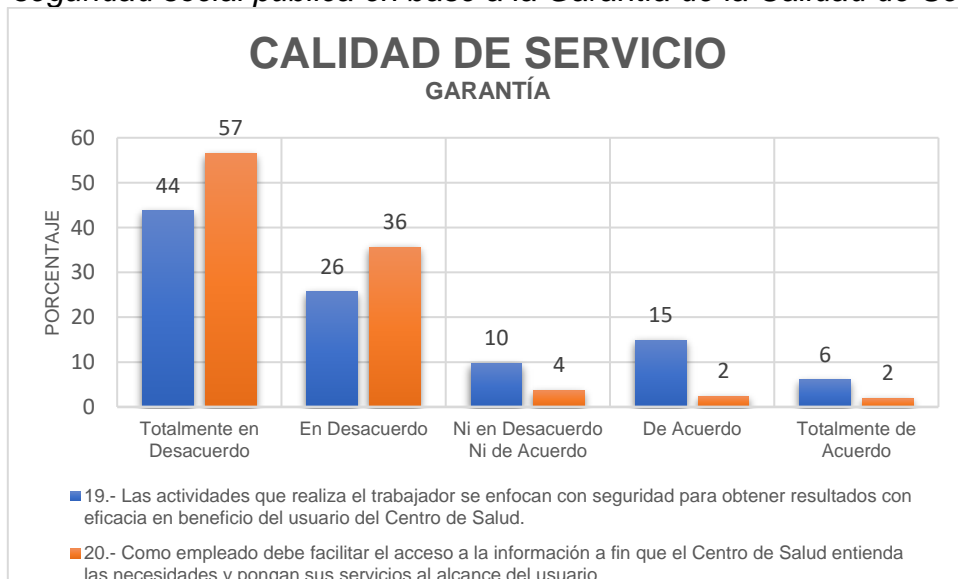
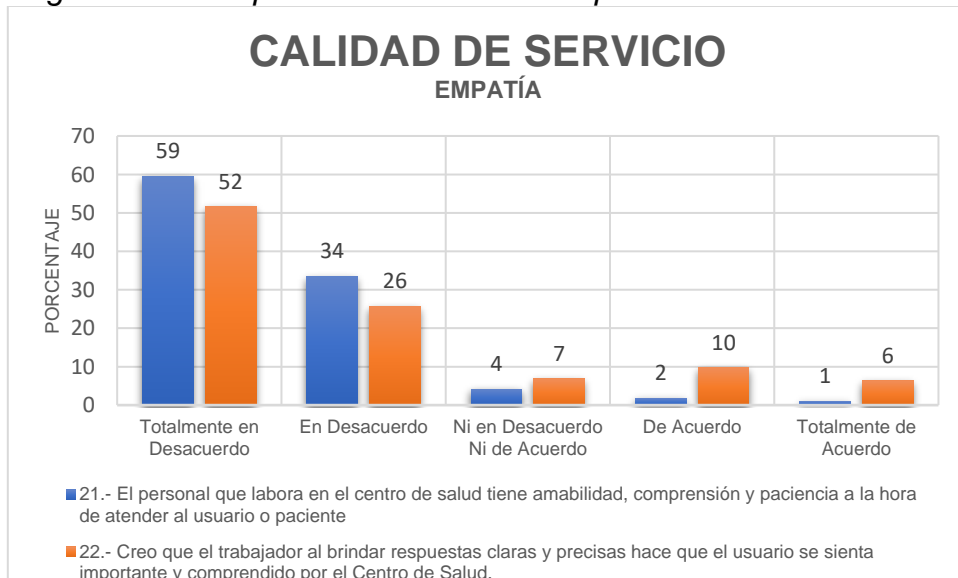


Figura 8 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social pública en base a la Empatía de la Calidad de Servicio.



4.2.- RESULTADOS EN EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL PRIVADO.

4.2.1.- RESULTADOS EN BASE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Figura 9 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Planeación de la Gestión Administrativa.

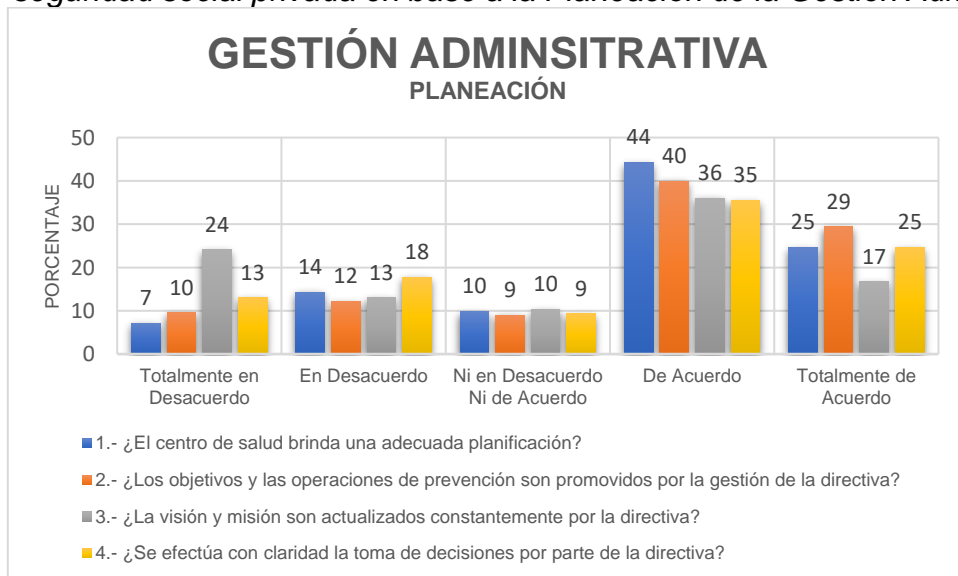


Figura 10 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Organización de la Gestión Administrativa.



Figura 11 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Dirección de la Gestión Administrativa.

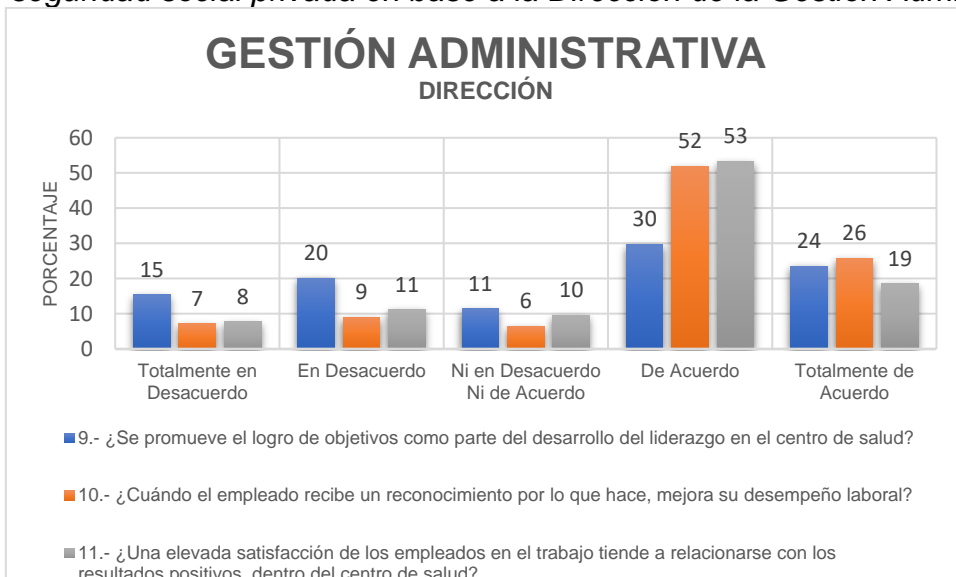
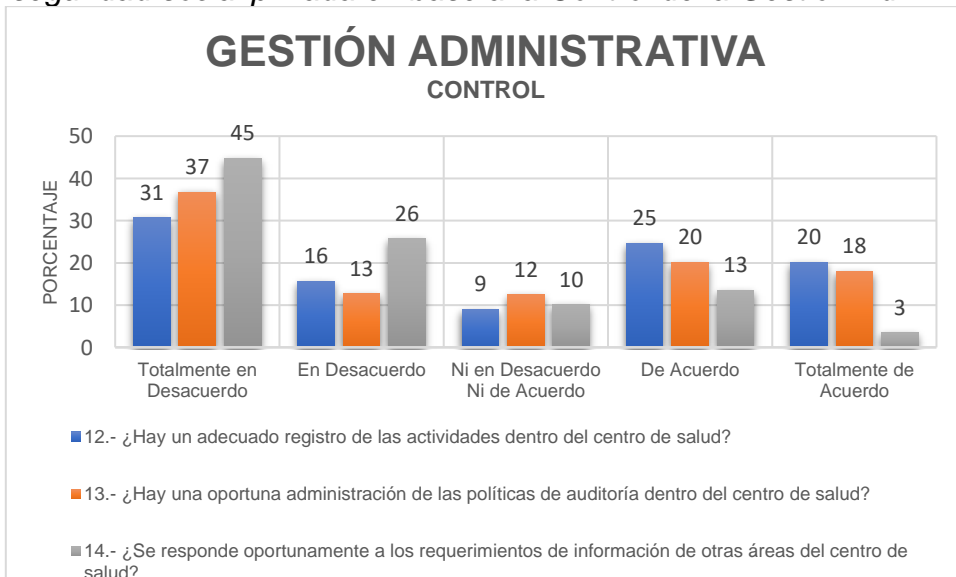


Figura 12 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Control de la Gestión Administrativa.



4.2.2.- RESULTADOS EN BASE A LA CALIDAD DE SERVICIO

Figura 13 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Confiabilidad de la Calidad de Servicio.



Figura 14 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio.

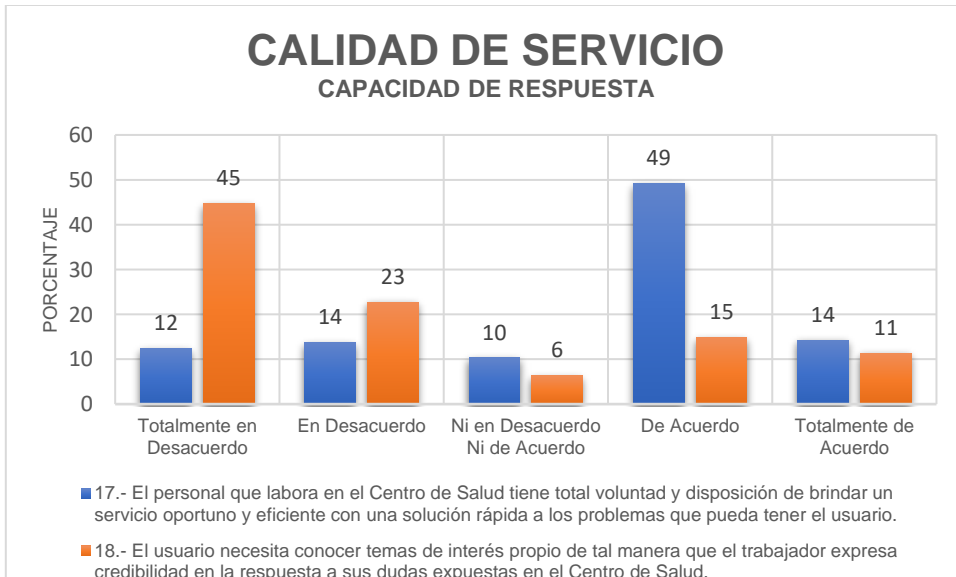


Figura 15 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Garantía de la Calidad de Servicio.

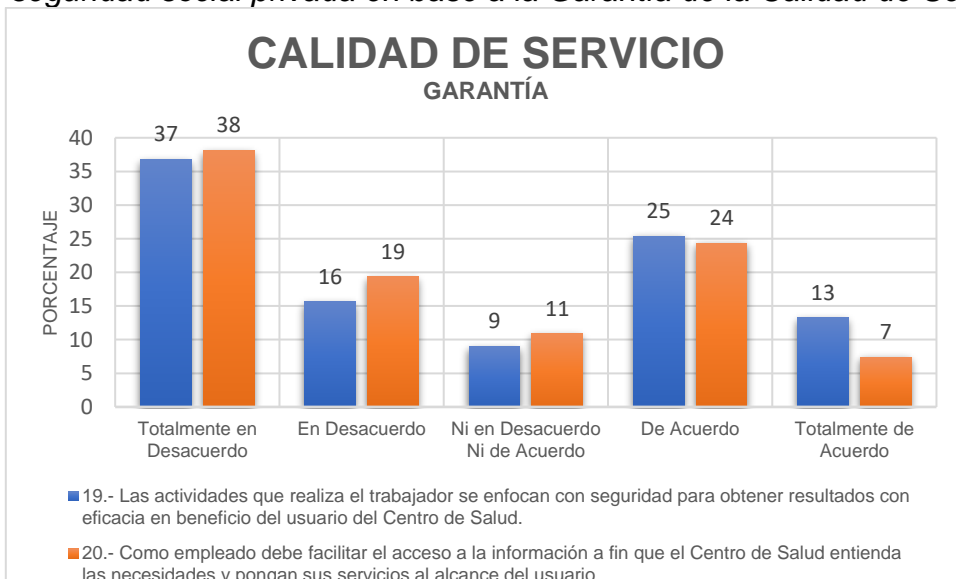
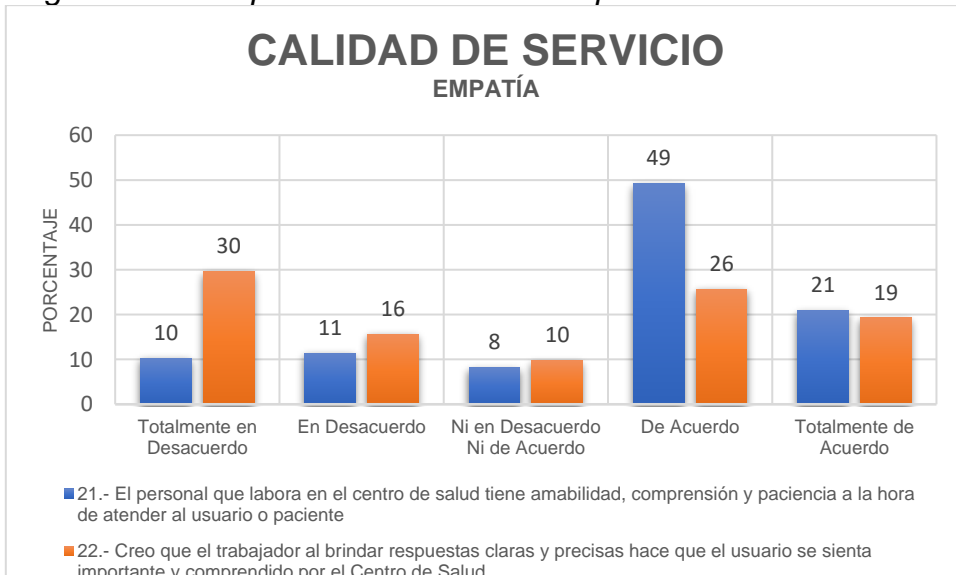


Figura 16 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del sistema de seguridad social privada en base a la Empatía de la Calidad de Servicio.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio

Se determinó que la calidad del servicio en los sistemas de seguridad social, tanto públicos como privados, está altamente influenciada por la eficiencia de la gestión administrativa. La planificación, organización, dirección y control juegan un papel fundamental en la mejora de los procesos y en la experiencia del paciente. En el sistema público, la falta de financiamiento y una gestión administrativa deficiente han llevado a largos tiempos de espera, desabastecimiento de medicamentos y deficiencias en la infraestructura hospitalaria. En el sistema privado, aunque se identificaron ventajas como tiempos de espera más cortos y tecnología avanzada, se evidenció una falta de accesibilidad para ciertos sectores de la población debido a los altos costos

2. Deficiencias en los sistemas de seguridad social

En los hospitales públicos, la falta de modernización en los procesos administrativos ha resultado en una gestión ineficiente, lo que afecta la satisfacción del paciente. Se identificó que aún se utilizan herramientas básicas como Excel para la gestión de registros, lo que genera errores y pérdida de información clave. Además, la falta de coordinación entre las distintas áreas del sistema de salud impide una respuesta rápida a las necesidades de los usuarios

3. Diferencias entre la seguridad social pública y privada

El estudio comparó ambos sectores y encontró que los servicios privados ofrecen una mejor infraestructura, atención más rápida y equipos de alta tecnología. Sin embargo, estos beneficios están limitados a quienes pueden costearlos, mientras que la seguridad social pública, aunque es accesible a toda la población, sufre de ineficiencias operativas, escasez de recursos y problemas en la atención al paciente

4. Factores clave en la percepción de calidad del servicio

Los pacientes valoran principalmente la confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía en la atención médica. La falta de estos elementos en el sistema público genera insatisfacción y disminuye la confianza de los ciudadanos en la seguridad social. Por otro lado, en el sector privado, la calidad del servicio está más estandarizada, pero con limitaciones en la cobertura de ciertos tratamientos y problemas con los seguros médicos

5. Necesidad de un modelo de atención integral

El estudio evidenció que la implementación de modelos administrativos modernos y estrategias basadas en el Modelo de Atención Integral en Salud pueden mejorar significativamente la calidad del servicio. Esto incluye la capacitación del personal, la implementación de sistemas digitales de gestión y la mejora en la asignación de recursos.

Conclusión General

El estudio demuestra que la calidad del servicio en el sistema de salud ecuatoriano está directamente relacionada con la eficiencia de la gestión administrativa. La falta de control, inversión y modernización ha llevado a una brecha significativa entre la atención en hospitales públicos y privados. Para mejorar la seguridad social en Ecuador, es fundamental implementar estrategias administrativas más eficientes, mejorar la capacitación del personal, optimizar los recursos y fomentar una atención centrada en el paciente.

Recomendaciones

1. Fortalecer la gestión administrativa en el sector salud

Se recomienda mejorar la planificación, organización, dirección y control de los procesos administrativos en los centros de salud. Para ello, es crucial la adopción de herramientas digitales avanzadas que faciliten la gestión de datos, reduzcan errores administrativos y permitan un mejor seguimiento de los pacientes

2. Capacitación constante del personal de salud

La formación y actualización del personal médico y administrativo deben ser una prioridad. Se recomienda implementar programas de capacitación en atención al paciente, gestión hospitalaria y uso de nuevas tecnologías. Esto ayudará a mejorar la empatía, la capacidad de respuesta y la confiabilidad del servicio

3. Implementar sistemas de calidad y certificaciones internacionales

Es recomendable que los hospitales y centros de salud adopten estándares internacionales de calidad, como la certificación ISO 9001, para mejorar la eficiencia y estandarización de los procesos. La implementación de modelos de gestión basados en evidencia puede ayudar a reducir tiempos de espera, mejorar la atención al paciente y optimizar los recursos

4. Optimizar el uso de recursos en hospitales públicos

Para mejorar la eficiencia en la seguridad social pública, es fundamental una mejor distribución de los recursos humanos, financieros y tecnológicos. Se sugiere un control más riguroso del presupuesto y una estrategia para evitar el desperdicio de insumos médicos. Además, es necesario fortalecer la inversión en infraestructura hospitalaria.

5. Fomentar la digitalización en la gestión de salud

Es necesario avanzar en la digitalización de los procesos hospitalarios mediante el uso de sistemas de historias clínicas electrónicas, automatización de citas médicas y plataformas digitales para la gestión de pacientes. Esto permitirá una mejor organización del flujo de trabajo y reducirá el margen de error en la atención médica

6. Crear un modelo de atención centrado en el paciente

El sistema de salud debe enfocarse en mejorar la experiencia del usuario. Se recomienda implementar estrategias como la atención personalizada, reducir los tiempos de espera y garantizar un trato más humanizado. La comunicación efectiva entre el personal de salud y los pacientes también debe ser una prioridad.

7. Mayor articulación entre el sector público y privado

Es importante fomentar la colaboración entre el sector público y el privado para mejorar la cobertura y calidad del servicio de salud. Se sugiere desarrollar programas de cooperación que permitan el acceso a tecnología avanzada en hospitales públicos y una mayor flexibilidad en la prestación de servicios entre ambos sistemas.

8. Mejorar los sistemas de seguros de salud

Se recomienda revisar y mejorar las condiciones de los seguros médicos privados y públicos, garantizando que los usuarios tengan acceso a una atención médica de calidad sin barreras económicas excesivas. También es necesario aumentar la cobertura de los seguros para incluir más especialidades y tratamientos avanzados

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arevalo, D. (2024). *Gestión administrativa: revisión sistemática de los factores facilitadores y limitantes para su aplicación en salud, 2020-2024*. Lima, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Magister en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo. Fuente: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/152004/Arevalo_RDN-SD.pdf?sequence=1
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial No. 449. Fuente: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional. (2022). *Ley Orgánica de Salud (Ley N° 2006-67)*. Suplemento del Registro oficial N° 423 de fecha 22/12/2006. Fuente: <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3426/1/Ley%20Org%c3%a1nica%20de%20Salud.pdf>
- Benites, Á. D., Castillo, E. F., Rosales, C., Salas, R. M., & Reyes, C. E. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244.
- Blanco, D. R. (2022). *Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022*. Lima, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener. Fuente: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/54db8da5-da68-4001-b246-02aabff20f2e>
- Caicedo, J. (2022). *Calidad de los servicios ofertados por la empresa "Caflosa" de la ciudad de Babahoyo periodo 2021*. Universidad Técnica de Babahoyo. Fuente: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12971>
- Carhuancho, I. M., Nolazco, F. A., Guerrero, M. A., & Silva, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana*

- de Gerencia: RVG, 26(5), 693-707. Fonte: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890540>
- Chevel, C., & Orozco, J. (2022). *Metodología para la gestión de la autorización de servicios en una entidad de salud*. Trabajo de investigación para optar al título de Especialista en Gestión de Tecnologías de la Información de la Universidad Simón Bolívar. Fonte: <https://bonga.unisimon.edu.co/items/f7e0cae8-28e9-43e0-9f13-229f65ef5a9b>
- Comte, A. (1830). *Cours de Philosophie Positive* (Vol. V). Paris: Oxford University. Fonte: <https://archive.org/details/coursdephilosop00littgoog/page/n9/mode/2up>
- Correa, C. A., Báez, D. A., Díaz, C. D., & Daza, N. L. (2022). El sistema de seguridad social en Salud en Colombia y el desconocimiento de los principios de universalidad, solidaridad e integralidad. *Revista republicana*(33), 137-162. Fonte: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1909-44502022000200137&script=sci_arttext
- Díaz, J. C. (2021). *Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura*. Bogotá, Colombia: Trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración de Empresas de la Universidad EAN. Fonte: <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/d1e7921c-a7f8-4eba-b0ea-9cfbfd145df2/content>
- Díaz, V. (2022). *Impacto en la gestión administrativa por el cumplimiento de las normas de control interno en los procesos dinámicos de contratación pública*. Universidad Politécnica Salesiana. Fonte: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21800>
- Duran, M. (2020). *Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar*. SJL. Lima, 2019. Universidad César Vallejo. Fonte: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53268>
- García, J., Carhuas, L., Gonzales, E., & Barrios, C. (2023). Importancia de la Gnoseología y la Epistemología en el proceso de investigación. *Delectus*, 6(2), 77-85. doi:<https://doi.org/10.36996/delectus.v6i2.213>
- García, L., & Mac Dowal, L. (2022). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario de la municipalidad distrital de Masisea, 2022*. Universidad Nacional de Ucayali. Fonte: <https://hdl.handle.net/20.500.14621/6913>

- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud quintana roo*, 9(35), 11-15. Fuente: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103150>
- Godoy, C. A., & Díaz, D. O. (2023). *Gestión administrativa de los servicios médicos privados en Tegucigalpa*. Tegucigalpa, Honduras: Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración del Centro Universitario Tecnológico CEUTEC. Fuente: <https://repositorio.unitec.edu/server/api/core/bitstreams/66244442-b459-4596-953e-42c7b1c618d6/content>
- Gómez, M. J., Jaramillo, F. M., Estrella, C. E., & Núñez, J. J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. Fuente: <https://www.journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/446>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdesoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4). Fuente: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Goyes, M., Sacon, M., & Poveda, F. (2023). Manejo del sistema de salud de Ecuador frente a la resistencia antimicrobiana. *Revista Información Científica*, 102. Fuente: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1028-99332023000100004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1981). *Effective evaluation: improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. Jossey-Bass.
- Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *SCIÉENDO*, 25(2), 169-174. Fuente: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4576>
- Gutiérrez, J. P. (2023). *Análisis de la gestión administrativa en hospitales privados de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana. Fuente: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/26549>

- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación; Guía para una comprensión holística de la ciencia, 4ta edición*. Caracas, Venezuela: Quirón Ediciones.
- Idrovo, K. S. (2024). *La Seguridad Social en el Ecuador: Análisis comparativo del sistema jurídico propio respecto de otros sistemas de seguridad social en América Latina*. Cuenca, Ecuador: Trabajo de investigación de la Carrera de Derecho de la Universidad Azuay. Fonte: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/15054>
- Inca, G. P. (2023). Evolución del Sistema de Salud desde 1979 hasta 2022 en Ecuador. *La ciencia al servicio de la salud y nutrición*, 14(1), 15-25. Fonte: <https://cssn.esPOCH.edu.ec/index.php/v3/article/view/219>
- Izquierdo, J. R., & Anastacio, C. A. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84-93. Fonte: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002>
- Malpartida, J. N., Tarmeño, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51. Fonte: <https://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>
- Martínez, J. A. (2024). Evaluación de la calidad del servicio en los establecimientos de salud pública: una apuesta por la flexibilidad y la mejora continua. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*(12), 93-112. Fonte: <https://revista.enap.edu.pe/index.php/ss/article/view/150>
- Matute, B. P., & Murillo, D. Y. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212. Fonte: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011449>
- Melo, L. A., Vásquez, D., Alarcón, M. I., & Silva, G. T. (2024). *Empresas Promotoras de Salud en Colombia: Gestión del riesgo en salud, eficiencia técnica y solidez financiera*. Bogotá, Colombia: Borradores de Economía, Banco de la República de Colombia. Fonte: <https://repositorio.banrep.gov.co/items/47c13b48-58be-47f6-959c-f0f3f0d705ad>
- Mendoza, V. M., & Moreira, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. *Polo de Capacitación*,

- Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. Fuente: <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/41>
- Meza, E. S. (2022). *Gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Centro de Salud Tipo A Cotacachi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)*. Esmeraldas, Ecuador: Trabajo de grado para obtener el título de Magister en Salud Pública mención en Atención Integral en Urgencias y Emergencias de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Fuente: <https://repositorio.puce.edu.ec/items/c5731f82-20b3-4bae-ac71-3fccd34979e3>
- Molina, A. (2019). Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*(63), 185-205. Fuente: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-12492019000100185
- Organización de las Naciones Unidas. (1976). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Fuente: https://www.ohchr.org/sites/default/files/ceschr_SP.pdf
- Ortiz, O., Fernández, C., & Pérez, C. (2022). Análisis de cobertura de medicina prepagada en Pichincha (2019-2020). *Revista Ciencia UNEMI*, 15(38), 1-13. Fuente: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjdhpeU6LGLAxVuRDABHfoRGW0QFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Fdigitalnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F8374923.pdf&usg=AOvVaw0akWLjyCVcao_bIkKwAHGU&opi=89978449
- 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. Fuente: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918>
- Parra, L. E. (2005). *Epistemología de las ciencias*. Quibdó, Colombia: Trabajo de investigación de la Universidad La Gran Colombia.
- Peña, D. K., Sánchez, M. R., & Sancan, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(1), 120-131. Fuente: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/1626/2085>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 120-131. doi:10.26820/recimundo/6.(supl1).junio.2022.120-131

- Porras, A. (2015). La seguridad social en Ecuador: un necesario cambio de paradigmas. *Foro*, 24, 89-116. Fuente: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5285/1/08-TC-Porras.pdf>
- Restrepo, J. L. (2019). Constructo conceptual y constitucional de la seguridad social en salud y derecho a la salud. *Encuentros*, 17(1), 96-105. Fuente: <https://www.redalyc.org/journal/4766/476661525008/476661525008.pdf>
- Rivera, A., Moraga, C., & Ureña, R. (2020). *La planeación como fase del proceso administrativo*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN. Fuente: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12854/1/23075.pdf>
- Rodríguez, Y. (2020). Mitigación de la pandemia en los sistemas de seguridad social de Ecuador. *Revista de Seguridad Social para el Bienestar CISS*, 1-26. Fuente: . <https://ciss-bienestar.org/wp-content/uploads/2019/01/mitigacion-de-la-pandemia-en-los-sistemas-de-seguridad-social-de-ecuador.pdf>
- Romero, O. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018*. Piura, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Magister en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39174>
- Salas, J. C. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. Fuente: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación. Fuente: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sasso, J. (2011). *La seguridad social en el Ecuador, historia y cifras*. Programa de Políticas Públicas - FLACSO-Ecuador. Fuente: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/2881>
- Soledispa, X. E., Pionce, J. M., & Sierra, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. Fuente: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>

- Terán, N. T., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. d. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. Fuente: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Torres, G. A. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del conocimiento*, 7(10), 2112-2132. Fuente: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9505844>
- Torres, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública en la ciudad de Trujillo, 2020*. Universidad César Vallejo. Fuente: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49686>
- Trujillo, L. N. (2020). *Estudio comparativo de satisfacción al usuario de seguros médicos privados y públicos*. Guayaquil, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Fuente: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15771/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>
- Vaccaro, G. F., Jurado, M. C., Gonzabay, E. M., & Witt, P. d. (2023). Desafíos y problemas de la salud pública en Ecuador. *RECIAMUC*, 7(2), 10-21. Fuente: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1086>