



Esta obra está publicada bajo la licencia  
[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

## Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales

### Administrative management model to improve the health service of the hospital

Doris Guevara<sup>1\*</sup>

1 Universidad César Vallejo, Av. Chulucanas S/N, Piura, Perú.

\*Autor correspondiente: [dorisquevaraso4@gmail.com](mailto:dorisquevaraso4@gmail.com) (D. Guevara).

Fecha de recepción: 02 05 2022. Fecha de aceptación: 05 06 2022.

#### RESUMEN

EL objetivo del estudio fue plantear un modelo de Gestión Administrativa para la mejora de los servicios hospitalarios brindados en el Hospital Policía Guayaquil N°02, Ecuador. La metodología estuvo direccionada de manera cuantitativa y el tipo de diseño fue descriptivo-propositivo, fueron 115 clientes del Hospital a quienes se le aplicó dos instrumentos de evaluación para tener conocimiento del Modelo de Gestión Administrativa vigente y del Servicio de Atención, estos instrumentos tuvieron como creadora a la autora y fueron cuatro jueces expertos los que validaron y establecieron su aprobación. Los resultados obtenidos demostraron que la calidad de servicio de atención que se otorga se encuentra por debajo de los límites aceptados por los usuarios, puesto que la mayoría de ellos no está satisfecha con los métodos, competencias personales ni encuentra complacencia en lo que proporciona la organización. Asimismo, los factores que influyen en el servicio son la asociación teórica con el Modelo de Gestión Administrativa y sus dimensiones Planificación, Ejecución y Evaluación. Cabe resaltar que se realizó un proyecto para optimizar la calidad a través de diversos modelos exclusivos de la administración y, por último se tuvo información de los efectos positivos que se alcanzarían gracias a su ejecución. Se puede concluir que la proposición de investigación desarrollará el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador.

**Palabras clave:** Modelo de Gestión Administrativa; servicio de salud; propuesta; eficacia; eficiencia.

#### ABSTRACT

The objective of the study was to propose an Administrative Management model for the improvement of hospital services provided at the Guayaquil Police Hospital No. 02, Ecuador. The methodology was directed in a quantitative way and the type of design was descriptive-purposeful, there were 115 clients of the Hospital to whom two evaluation instruments were applied to gain knowledge of the current Administrative Management Model and the Care Service, these instruments had as creator to the author and it was four expert judges who validated and established their approval. The results obtained showed that the quality of care service provided is below the limits accepted by users, since most of them are not satisfied with the methods, personal skills, or find satisfaction in what the organization provides. Likewise, the factors that influence the service are the theoretical association with the Administrative Management Model and its Planning, Execution and Evaluation dimensions. It should be noted that a project was carried out to optimize quality through various exclusive models of the administration and, finally, information was obtained on the positive effects that would be achieved thanks to its execution. It can be concluded that the research proposal will develop the health service of the Guayaquil National Police Hospital No. 02, Ecuador.

#### Keywords:

Administrative Management Model; health Service; proposal; effectiveness; efficiency.

#### INTRODUCCIÓN

Hoy en día es preciso conocer que, no es suficiente contar con la accesibilidad a los servicios de salud para solucionar las diversas problemáticas reportadas en el entorno sanitario, sino que deben proporcionar una atención adecuada (Banco Mundial, 2018). El reporte del Lancet Global Health Comission, hace referencia que existen más de ocho

millones de personas que padecen enfermedades que se pueden tratar por los sistemas de salud y el 60% de los fallecimientos son a causa de la calidad mediocre en la atención; estas cifras se perciben en más de la mitad de los países que conforman Sudamérica y el Caribe (Kruk et al., 2018). Sin embargo, Ecuador es uno de los países que tiene un presupuesto destinado para la mejora de los

servicios de salud, tras reconocer que la deficiente atención es uno de los impedimentos para disminuir la mortalidad debido a la carencia de servicios de salud.

En el 2020, el Ministerio de Salud Pública asignó 2.744 millones de dólares en recursos humanos, construcción y en el crecimiento de la cobertura sanitaria. A pesar de este gran avance, los esfuerzos no deberían detenerse para que de esta manera la calidad de los servicios de salud pueda mejorar y obtener un planteamiento constituido e integrado de la salud permitiendo generar vínculos positivos con diferentes dimensiones del bienestar de los beneficiarios (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2017). Además, es importante conseguir que los usuarios se sientan satisfechos con los servicios de salud recibidos, siendo un tema de gran importancia para los directores de las organizaciones que otorgan el servicio (Sam et al., 2018). No obstante, la dificultad que presenta la calidad de servicio de salud en el mundo y específicamente en Ecuador, no se ha resuelto apropiadamente, pese a la importancia que significa no solo para los pacientes sino también para los empleados.

Después de realizar una investigación minuciosa de los antecedentes, se encuentra a nivel internacional a Hernández et al. (2017), el resultado que obtuvieron fue que el 56.2% de clientes notan que la organización de salud no programa sus labores de manera apropiada ni anticipan el progreso de su Gestión Administrativa; adicionalmente, el 51.4% comentan que no existe un reparto equitativo de las labores lo que genera interferencia en el servicio; el 42.6% precisa que la toma de decisiones es necesaria para la Gestión Administrativa; y el 55.8% señalan que analizar las labores administrativas es esencial para un monitoreo conveniente del servicio de salud. Por lo cual se llegó a la conclusión que, la Gestión Administrativa tiene gran influencia en la Calidad de Servicio de EsSalud de Chincha. Asimismo, Guerrero (2018) identificó el nivel de satisfacción de los beneficiarios exteriores sobre la calidad de atención de salud mediante cuestionarios post consultas en el Hospital de la Policía Nacional N° 2, deduciendo que hay descontento del servicio por parte de los clientes, es por eso que la investigación, sugiere la instalación de un centro de llamadas, sala de espera y profesionales especializados con un costo de \$302,505.72 siguiendo la calendarización de diciembre de 2017 hasta diciembre del año posterior.

Al revisar teóricamente, se debe tener en cuenta que las organizaciones son establecimientos económicos, lo cual lleva a planear de manera sistemática diversas propuestas para cubrir las necesidades y anhelos de los clientes a través de una ocupación económica en particular, por la que es conocida como el motivo para mantenerse dentro de la industria, y la

diferenciación de las demás por su misión, fines, planificación estratégica, y otros motivos (Bayraktar et al., 2017; Mendoza-Briones, 2017). Colocar en práctica el procedimiento de administración en una entidad, proporciona la efectividad de las partes que la constituyen, encaminado a la generación de los recursos, desarrollo armonizado y viabilidad del área a la cual pertenecen; es por eso que tomando en cuenta lo mencionado, la gestión administrativa posee un papel decisivo para garantizar la administración idónea en la empresa, debido a la capacidad de efectividad para manejar tanto los recursos materiales, como los humanos y así cumplir con el propósito de la organización (Chávez-Haro et al., 2020). Es necesario mencionar que la gestión administrativa, requiere de mayor control en las labores que se llevan a cabo para programar, ordenar, adecuar, orientar y supervisar, lo cual se traduce a una conveniente gestión de los recursos que la compañía maneja, ya sean económicos o humanos, y así se pueda concretar el cumplimiento de las metas que se instauraron en la gestión (Falconi et al., 2019).

El servicio hospitalario que se brinda en la Policía Nacional ha sido duramente acusado por pacientes, afiliados y asegurados, demostrando que no existe el compromiso para resolver esta dificultad. Frente a esta situación, el Departamento de Desarrollo Profesional junto con el comité correspondiente, procedieron a realizar iniciativas internas en el área administrativa, esto facilitó la búsqueda de sugerencias destinadas a acceder a un servicio de calidad y al mismo tiempo promover las actividades que ejecutan los trabajadores mediante procedimientos o mecanismos de análisis de rendimiento, estímulos laborales y ofrecimiento de alternancia de turnos con el objetivo de mantener el criterio de la ecuanimidad.

Una buena detección, aplicación y puesta en práctica del modelo de administración, significa una gran importancia, pues confiere a la organización la mejora en el servicio que brinda, disminuye los trámites burocráticos, la cantidad de espera para las consultas, pero lo más significativo es que los beneficiarios y la población, tendrán posibilidad de recibir un servicio de calidad (De Harlez & Malagueño, 2016; Mendoza, 2018).

La investigación presentada se justifica de manera teórica porque posibilitará reforzar los saberes actuales, conociendo e incluyendo las cualidades teóricas de la calidad del servicio de salud y los proyectos de gestión administrativa para potenciarla mediante la recolección verosímil de material fidedigno. Además, se justifica metodológicamente puesto que se demostrarán las teorías del proyecto mediante el estudio de la problemática usando instrumentos de recopilación de datos, diseñados con rigurosidad científica para su aplicación. Y se justifica

de forma práctica ya que, al tener conocimiento del Modelo de Gestión Administrativa apropiado para incrementar la calidad de prestación del servicio sanitario, otorgará la posibilidad de comunicar, sensibilizar y recomendar en el centro médico las mejoras convenientes y al mismo tiempo, imitar esta acción en las demás instituciones hospitalarias. En definitiva, posee un significado para la sociedad, porque contribuirá a la solución de las problemáticas relacionadas con el sistema de salud, fortaleciendo las condiciones del mobiliario, su garantía, capacidad de reacción, confianza y comprensión hacia los clientes del servicio. Después de mencionar las ideas que se plantearon con anterioridad, el objetivo principal es: Plantear un modelo de Gestión Administrativa para la mejora de los servicios hospitalarios brindados en el Hospital Policía Guayaquil N°02, Ecuador.

## METODOLOGÍA

El tipo de investigación según su finalidad es práctica porque utiliza una teoría instaurada, lo que posibilita otorgar una solución pertinente al problema que se presenta; por su naturaleza es cuantitativa, puesto que a medida que se desarrolla, se descubren las variables de la investigación, facilitando la definición operacional y haciendo hincapié en las dimensiones e indicadores que la componen; y recurre a procedimientos estadísticos para el análisis de los resultados (Monje, 2011); según su carácter es propositiva porque ofrece una sugerencia fundamentada en una teoría formulada.

### Participantes

La muestra es la parte que constituye a la población, en la investigación se utilizaron 115 clientes del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador, conseguido por el muestreo no probabilístico por conveniencia, adjuntando información de los beneficiarios según el acceso de la autora.

### Técnicas e instrumentos

La investigación usará la encuesta como técnica para recolectar los datos, permitiendo la recopilación de información requerida por la población del estudio.

Instrumentos: la información se adquirirá a través de dos instrumentos (Arias, 2006), elaborado por la autora: Modelo de Gestión Administrativa actual y el Servicio de Atención, gracias a estos, se conocerá el diagnóstico del problema y de esta manera se otorgarán propuestas correspondientes para la solución.

### Análisis de datos

Al culminar con la aplicación de los instrumentos, los datos conseguidos se subieron al programa Excel v.26 incorporando a los participantes que formaron parte del estudio;

asimismo, se sistematizaron los datos, fijando números correspondientes a las respectivas respuestas. Después, se ingresaron los datos al Paquete Estadístico SPSS v.26, en el cual se determinaron los estadísticos descriptivos e inferenciales de la data para otorgar solución a los objetivos de la investigación y la correlación de Spearman para así poder adquirir la correlación de las variables y dimensiones en dicho programa.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tras el análisis de los resultados, es indicado conocer la distribución porcentual obtenido en los instrumentos de medición, en donde se reportaron los siguientes resultados:

Se reportó que el 25% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo con la instauración de estrategias para la mejora de la promoción de salud en los clientes del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 2. Seguido a ello, el 26% de los entrevistados, se encuentran totalmente en desacuerdo con la otorgación de medios pertinentes para el rendimiento de los colaboradores, seguido del 24% que está en desacuerdo. Asimismo, el 23% de los participantes, se está en desacuerdo con el reforzamiento de estrategias para la mejora de calidad del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 2, seguido del 20% que se encuentra totalmente en desacuerdo.

Se denota que el 24% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo con la realización de programas que permiten la actualización a los colaboradores para cumplir sus funciones, seguido del 21% que se encuentra en desacuerdo del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 2. También, el 24% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, con la formación brindada a los trabajadores para mejorar sus competencias personales. El 30% de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo con las facilidades brindadas a los colaboradores del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 2 para la especialización según sus funciones laborales, seguido del 19% que están en desacuerdo.

Mientras que el 24% de encuestados están totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio que otorga el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 2, junto al 20% que están en desacuerdo. Se adiciona que, el 20% se encuentra totalmente de acuerdo y el 28% de acuerdo respecto a la insatisfacción generada debido a la atención brindada. Por último, el 21% de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo con la sensación de satisfacción de los beneficiarios que se atienden en el

Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 2, seguido del 22% que están en desacuerdo.

Debido al primer objetivo del estudio, se identificó la situación en la que se encuentra la calidad del servicio de atención en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador, teniendo como resultados que los participantes mencionan que en la dimensión Estrategias se encuentran totalmente en desacuerdo con los métodos de orientación al beneficiario y a los especialistas, mientras que están en desacuerdo con las metodologías institucionales. También, en la dimensión de Competencia Profesional, indican que están totalmente en desacuerdo con la modernización, formación, y cualificación recibida por el Hospital. En la dimensión Satisfacción del usuario, estuvieron disconformes con los servicios que reciben. Los resultados son corroborados con el estudio que realizó Guerrero (2018), que identificó el descontento de los clientes sobre la calidad de atención de salud brindada en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02. Asimismo, la investigación que Maggi (2018) realizó en el Hospital General de Milagro, determina que los beneficiarios creen que el servicio recibido es insatisfactorio debido a la actitud de los colaboradores.

En la tabla 1 se observa p-valor =.000 < .05; es decir, en un 95% de confianza la variable 1 (Calidad de servicio de atención) y la variable 2 (Modelo de Gestión Administrativa) no son independientes; es decir, existe relación teórica entre ellas.

Como segundo objetivo se identificó los factores influyentes en el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02. Como resultados se obtuvo que la variable calidad de servicio de atención tiene relación teórica con el Modelo de Gestión Administrativa

y sus dimensiones Planificación, Ejecución y Evaluación según el p-valor =.000 encontrado en la prueba de independencia. Lo cual se corrobora con la investigación de Hernández et al. (2017), quienes demostraron que la Gestión Administrativa tiene una influencia significativa con la calidad de servicio; además, Montoya (2017) en su investigación encontró que existe relación entre las variables de gestión administrativa y calidad de atención después de conocer que en la Comunidad Local de Salud de estudio existía un déficit en la gestión y por ende un mal nivel de calidad ofrecido a causa de la falta de recursos materiales, humanos y tecnológicos adecuados. En síntesis, la Gestión Administrativa debe ser considerada como un factor influyente en la mejora del servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.

Como tercer objetivo se diseñó un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador. Se planteó que el modelo de gestión administrativa del Hospital debe ser un referente para las demás instituciones de salud, lo cual significa que cuente con normas más estrictas para la mejora de su administración y el servicio de eficacia y calidez que los usuarios piden y necesitan en el Hospital de Policía Nacional Guayaquil N° 02. En tal sentido, el nuevo modelo de gestión permitirá contar con instrumentos idóneos para cumplir las metas y objetivos planteados con la finalidad de satisfacer las necesidades y logran los propósitos institucionales para que lleguen a ser empleados. En la investigación de Ulloa (2018) quien planteó un modelo de gestión administrativa con referente al uso adecuado de los recursos, lo cual le permitirá identificar y controlar de forma efectiva los recursos relacionados a la calidad de la propuesta.

**Tabla 1**

Prueba de independencia del análisis inferencial entre la variable 1 (Calidad de servicio de atención) y la variable 2 (Modelo de Gestión Administrativa)

		V1			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
V2	Bajo	Recuento	35	3	1	39
		Recuento esperado	14.2	12.2	12.5	39.0
		% del total	30.4%	2.6%	0.9%	33.9%
	Medio	Recuento	7	28	3	38
		Recuento esperado	13.9	11.9	12.2	38.0
		% del total	6.1%	24.3%	2.6%	33.0%
	Alto	Recuento	0	5	33	38
		Recuento esperado	13.9	11.9	12.2	38.0
		% del total	0.0%	4.3%	28.7%	33.0%
Total	Recuento	42	36	37	115	
	Recuento esperado	42.0	36.0	37.0	115.0	
	% del total	36.5%	31.3%	32.2%	100.0%	
		Valor	df		Significancia asintótica	
Chi-cuadrado de Pearson		133.168	4		.000	
Razón de verosimilitud		136.246	4		.000	
Asociación lineal por lineal		84.259	1		.000	
N de casos válidos		115				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 11.9.

**Tabla 2**

Correlación entre la calidad de servicio de salud (V1) con el Modelo de Gestión Administrativa (V2) y sus respectivas dimensiones (D1, D2, D3)

		V2	D1	D2	D3
Rho de Spearman	V1				
	Coefficiente de correlación	.860**	.759**	.825**	.849**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
N		115	115	115	115

NOTA: \*\*. La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

En la Tabla 2, que observa la correlación  $r = .860$  entre la variable 1 calidad de servicio de salud con la variable 2 Modelo de Gestión Administrativa; además, correlaciones con las dimensiones oscilan entre .759 y .849, esto indica la correlación positiva alta existente entre las mismas. Finalmente, en el cuarto objetivo se estimó los resultados que generará la implementación de modelo de Gestión Administrativa en el servicio de salud del Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02, Ecuador. Dentro de los resultados se obtuvo la correlación entre la calidad del servicio de atención y el modelo de gestión administrativa ( $r = .860$ ), lo que indica la relación positiva y altamente significativa entre las variables, asegurando su buen funcionamiento entre sí, de igual forma se obtuvo con sus dimensiones. Ello se corrobora con las investigaciones de Montoya (2017) y Hernández et al. (2017) quienes encontraron la relación e influencia entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de centros de salud; es decir, si una variable mejora, la otra variable también lo hará.

## CONCLUSIONES

El estado actual de la calidad del servicio de atención en el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02 de Ecuador es visto como deficiente tras conocer que los encuestados no están de acuerdo con las estrategias, ofrecidas por la institución de salud.

El modelo de Gestión Administrativa planteado aborda diversos paradigmas administrativos que afirman que transformas las formas de interrelación entre quienes brindan y reciben el servicio de salud deben mantener sinergia bajo una.

La propuesta del modelo de gestión tendrá resultados positivos y significativos para mejora la calidad de servicio ofrecido por el Hospital Policía Nacional Guayaquil N° 02.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación (5° ed.). Episteme Banco Mundial (07 de diciembre de 2018). La falta de servicios de salud representa un desperdicio en materia de capital humano: cinco maneras para lograr una cobertura sanitaria universal. Disponible en:

<https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/12/07/lack-of-health-care-is-a-waste-of-human-capital-5-ways-to-achieve-universal-health-coverage-by-2030>

- Bayraktar, C., Hancerliogullari, G, Centigun, B & Calisir, F. (2017). Competitive strategies, innovation, and firm performance: an empirical study in a developing economy environment. In: *Technology Analysis & Strategic Management*, 29(1), 38-52.
- Chávez-Haro, M. M., Castelo-Salazar, Ángel G., & Villacis-Uvidia, J. F. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La Investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 5(18), 16-29.
- De Harlez, Y. & Malagueño, R. (2016). Examining the joint effects of strategic priorities, use of management control systems, and personal background on hospital performance. *Management Accounting Research*, 30, 2-17.
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W. y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital*, 3(2), 155-169.
- Guerrero, D. (2018). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017 (Tesis de Maestría), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Hernández, E., Romucho, D. y Villa, S. (2017). La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de Essalud Chíncha 2017 [Tesis de Titulación], Universidad Inca Garcilaso de la Vega. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3925/TESIS\\_%20VILLA%20PEREZ%2C%20ROMUCHO%20MARCOS%20Y%20HERNANDEZ%20M.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3925/TESIS_%20VILLA%20PEREZ%2C%20ROMUCHO%20MARCOS%20Y%20HERNANDEZ%20M.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Kruk, M., Gage, A., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H., et al. (2018). Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución. *The Lancet Global Health Commission*, 1-3.
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Mendoza, A. (2018). Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador (Tesis de doctor), Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa, Guía didáctica. Universidad Surcolombiana, Neiva. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montoya, E. (2017). La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro"- Yurimaguas - 2017 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Organización Panamericana de la Salud (2017). Salud en las Américas+ Resumen: panorama regional y perfiles de país. Washington, D.C.: OPS. <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Sam, Z., Calderón, M. & Espitia, O. (2018). Satisfaction of the External Client with the Provision of Health Services in the Emergency Area of a First Level Hospital of Complexity. *Arch Med*, 10(4), 4.
- Ulloa, A. (2018). Modelo de gestión administrativa para obtener ventaja competitiva en la fábrica de producción de Peluches Heart (Título de Maestría) Pontificia Universidad Católica de Ecuador.