

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: "La transparencia en el Hospital Luis G Dávila y su incidencia en la prestación de servicios públicos en el año 2024"

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciadas en Administración Pública

AUTORAS: Osorio Acosta Yoselin Nicole
Perengueza Portilla Karen Lisbeth

TUTOR: Dr. Pérez Parra Wladimir Alberto

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Osorio Acosta Yoselin Nicole y Perengueza Portilla Karen Lisbeth con el número de cédula 0402120224 y 0450178868 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La transparencia en el Hospital Luis G Dávila y su incidencia en la prestación de servicios públicos en el año 2024".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Firmado electrónicamente por:
WLDIMIR ALBERTO
PEREZ PARRA
Validar Únicamente con FirmaRC

Dr. Pérez Parra Wladimir Alberto

TUTOR

Tulcán, diciembre de 2025

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciadas en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Osorio Acosta Yoselin Nicole y Perengueza Portilla Karen Lisbeth con cédula de identidad número 0402120224 y 0450178868 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Osorio Acosta Yoselin Nicole

AUTORA



Perengueza Portilla Karen Lisbeth

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras, Osorio Acosta Yoselin Nicole y Perengueza Portilla Karen Lisbeth declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La transparencia en el Hospital Luis G Dávila y su incidencia en la prestación de servicios públicos en el año 2024" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Osorio Acosta Yoselin Nicole

AUTORA



Perengueza Portilla Karen Lisbeth

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fuerza y perseverancia para llegar hasta aquí. A mis padres, Alicia Miroslava Acosta Portilla y Darwin Patricio Osorio Jiménez, por su amor incondicional y por enseñarme que, con esfuerzo, todo es posible.

A mi hermana Karla, por estar siempre a mi lado, y a mi hermano Cristian, quien, aunque ya no está físicamente, vive en mi corazón y en cada uno de mis logros. Este triunfo también es tuyo.

A David, por su apoyo constante, su confianza en mí y por caminar a mi lado en cada paso de este camino.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a todos los docentes que compartieron sus conocimientos conmigo. En especial, agradezco a mi tutor, Msc. Wladimir Pérez, por su paciencia, guía y sabios consejos durante este proceso de titulación.

Yoselin Osorio

Culminar esta etapa ha sido un camino lleno de aprendizajes, desafíos y momentos inolvidables. Por ello, quiero expresar mi gratitud a quienes hicieron posible este logro con su apoyo y confianza.

A mi madre Carmita, mi hermana Luz y mi hermano Alex, gracias por su constante aliento y por enseñarme el valor del amor y la perseverancia.

A mi padre, que, aunque ya no está físicamente, vive en cada uno de mis logros. Su ejemplo y enseñanzas siguen guiando mis pasos.

A Sebastián, gracias por ser mi refugio, por tu paciencia y amor incondicional.

A mis amigas, por su amistad y apoyo constante.

A mis maestros, en especial a mi tutor Wladimir Pérez, por su guía y dedicación en este proceso.

Y a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por brindarme las herramientas para alcanzar este sueño.

Karen Perengueza

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con profunda gratitud a mis padres Alicia y Darwin, cuyos valores y apoyo han guiado cada paso de mi camino. A Karla, por su compañía constante, y a David, por su presencia significativa en este proceso. A todas las personas que, de una u otra forma, aportaron con su ánimo y motivación, mi sincero agradecimiento. Cada uno dejó una huella valiosa en la culminación de este logro. Que Dios les bendiga y les multiplique el apoyo que me han brindado.

Yoselin Osorio

La presente tesis va dedicada a mi madre Carmita, pilar fundamental en mi vida, por ser ejemplo de valentía, entrega y amor inquebrantable.

A mi padre, cuya ausencia física no ha impedido que su recuerdo ilumine mi camino y me impulse a seguir adelante.

A mis hermanos Luz y Alex, por estar presentes en cada paso con su cariño silencioso pero constante.

Y a Sebastian, por caminar a mi lado con amor, paciencia y fe, incluso en los días más difíciles.

Karen Perengueza

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	12
I. EL PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.2. MARCO TEÓRICO	22
2.2.1. Teoría del gobierno abierto.....	22
2.2.2. Transparencia.....	23
2.2.3. Teoría de la gobernanza	28
2.2.4. Prestación de servicios públicos	29
2.2.5. Marco legal	34
III. METODOLOGÍA	40
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	40
3.1.1. Enfoque	40
3.1.2. Tipo de Investigación	40
3.2. HIPÓTESIS	41
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	41
3.3.1. Definición de las variables.....	41

3.3.2. Operacionalización de variables	42
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	42
3.4.1. Método inductivo – deductivo	42
3.4.2. Método analítico – sintético.....	43
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	43
3.5.1. Técnicas e instrumentos	43
3.5.2. Población y muestra.....	43
3.5.3. Procesamiento y análisis de datos	45
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1. RESULTADOS	46
4.1.1. Datos demográficos.....	46
4.1.2. Transparencia del Hospital Luis G Dávila.....	47
4.1.3. Prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila.....	51
4.2. DISCUSIÓN	55
4.2.1. Determinación del proceso de transparencia del Hospital Luis G Dávila ..	56
4.2.2. Análisis de la prestación de servicios públicos en el Hospital Luis G Dávila	58
4.2.3. Relación entre transparencia y la prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila.....	60
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. CONCLUSIONES	62
5.2. RECOMENDACIONES.....	63
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
VII. ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador	34
Tabla 2. Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública	36
Tabla 3. Ley orgánica de participación ciudadana y control social	36
Tabla 4. Ley orgánica de salud.....	38
Tabla 4. Operacionalización de variables	42
Tabla 6. Distribución porcentual de la muestra.....	44
Tabla 7. Datos demográficos	46
Tabla 8. Acciones o sugerencias propuestas para contribuir al control y mejora.....	54
Tabla 9. Relación entre la transparencia y la prestación de servicios públicos.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conocimiento sobre la disponibilidad de información pública	48
Figura 2. Importancia de la información proporcionada.....	48
Figura 3. Participación activa en los procesos de toma de decisiones.....	49
Figura 4. Satisfacción con los mecanismos de participación ciudadana.....	50
Figura 5. Conocimiento sobre informes de gestión y auditorías.....	50
Figura 6. Consideración de la transparencia en el uso de los fondos públicos.....	51
Figura 7. Respuesta oportuna a solicitudes y quejas ciudadanas	51
Figura 8. Horarios adecuados de atención	52
Figura 9. Medidas que se implementan para garantizar la calidad de los servicios a grupos vulnerables.....	52
Figura 10. Satisfacción con la calidad de los servicios que reciben	53
Figura 11. Tiempo razonable de espera para recibir atención o servicios	53
Figura 12. Capacitación del personal de salud para brindar el servicio	54
Figura 13. Rapidez en la resolución de problemas o solicitudes	54
Figura 14. Transparencia del Hospital Luis G Dávila.....	56
Figura 15. Prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila.....	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	74
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	76
Anexo 3. Encuesta dirigida a la muestra de la población carchense	78

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la transparencia en el Hospital Luis G Dávila y su incidencia en la prestación de servicios públicos en la ciudad de Tulcán. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo empleando distintos tipos de investigación, como la exploratoria, bibliográfica, descriptiva y correlacional. La recolección de datos se realizó mediante encuestas a una muestra de 383 habitantes de la provincia del Carchi. Los resultados se presentaron a través de gráficos y tablas que reflejan información clave sobre las variables analizadas. Se evidenció la existencia de deficiencias en transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas, lo que impacta negativamente en la percepción y calidad de los servicios. A pesar de la digitalización, gran parte de la población desconoce dónde acceder a la información, y el 58% la considera poco clara o desactualizada. La participación ciudadana es casi nula (5%), y el 96% se muestra insatisfecho con los mecanismos disponibles. Además, la prestación de servicios presenta problemas de accesibilidad, largos tiempos de espera y falta de capacitación del personal, generando desconfianza en la gestión. El análisis de correlación de Pearson muestra una relación positiva fuerte de 0,837 y estadísticamente significativa de $p < 0,01$; confirmando que una mayor transparencia mejora significativamente la prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila, fortaleciendo la confianza ciudadana y la eficiencia hospitalaria, por lo que, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

Palabras Claves: Transparencia, prestación de servicios públicos, servicios hospitalarios

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze transparency at Luis G. Dávila Hospital and its impact on the provision of public services in Tulcán city. For this purpose, a quantitative approach was adopted using different types of research, such as exploratory, bibliographic, descriptive, and correlational. Data collection was carried out through surveys of a sample of 383 inhabitants of Carchi province. The results were presented through graphs and tables reflecting key information on the variables analyzed. Deficiencies in transparency, citizen participation, and accountability were evident, which negatively impacts the perception and quality of services. Despite digitization, a large part of the population does not know where to access information, and 58% consider it unclear or outdated. Citizen participation is almost non-existent (5%), and 96% are dissatisfied with the mechanisms available. In addition, service delivery suffers from accessibility problems, long waiting times, and a lack of staff training, generating mistrust in management. Pearson's correlation analysis shows a strong positive relationship of 0.837 and statistically significant at $p < 0.01$, confirming that greater transparency significantly improves the provision of public services at Luis G. Dávila Hospital, strengthening public confidence and hospital efficiency. Therefore, the null hypothesis is accepted and the alternative hypothesis is rejected.

Keywords: Transparency, public service delivery, hospital services.

INTRODUCCIÓN

El Hospital Luis G Dávila de la ciudad de Tulcán actualmente muestra una escasa transparencia en la gestión, lo que afecta negativamente en la confianza de la comunidad y la utilización de sus servicios, impulsando a los ciudadanos a optar por instituciones privadas. Esto impacta la equidad en la atención de salud y permite prácticas corruptas, mal uso de recursos y distribución ineficiente de los servicios. Por ello, el propósito de este trabajo fue analizar la transparencia en el Hospital Luis G Dávila y su incidencia en la prestación de servicios públicos.

Para llevar a cabo esta investigación, fue necesario organizar la información del proceso investigativo en 7 capítulos, siguiendo el siguiente orden:

El capítulo I presenta las principales problemáticas identificadas en el tema de estudio, entre las causas se encuentran una gestión deficiente y la ausencia de políticas claras de divulgación, lo que refuerza la desconfianza y perjudica la calidad de los servicios públicos hospitalarios. A partir de esto, se exponen las razones que justifican la investigación, junto con los objetivos y preguntas que guían su desarrollo.

El capítulo II expone los antecedentes que fundamentan la investigación y el marco teórico que respalda su desarrollo. En este contexto, se toma como base la teoría del gobierno abierto para abordar la variable de transparencia y la teoría de la gobernanza para analizar la prestación de servicios públicos.

El capítulo III detalla la metodología empleada en la investigación, basada en un enfoque cuantitativo, ya que incorpora las opiniones de una muestra de habitantes de la provincia del Carchi. Además, se aplicaron distintos tipos de investigación, como la exploratoria, bibliográfica, descriptiva y correlacional. También se incluye la operacionalización de variables, los métodos utilizados y el análisis estadístico para el procesamiento de los datos obtenidos.

El capítulo IV presenta los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados a una muestra de 383 habitantes de la provincia del Carchi, considerando las dimensiones de las variables de estudio. Esto permitió que la discusión se basara en

los hallazgos más relevantes y facilitó la identificación de la relación entre las variables analizadas.

El capítulo V presenta las conclusiones derivadas del análisis de la información recopilada, así como las recomendaciones propuestas para fomentar la transparencia y la prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila.

Por último, los capítulos VI y VII incluyen la bibliografía que respalda la investigación y los anexos que complementan y justifican el desarrollo de la información presentada en este estudio.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La transparencia en la prestación de servicios públicos a nivel mundial es un problema complejo que afecta la eficacia, confianza y responsabilidad en los gobiernos. Los principales desafíos incluyen la corrupción y mala gestión, la falta de acceso a la información, la limitada participación ciudadana, las desigualdades en la tecnología y digitalización, la insuficiencia de marcos legales adecuados, la cultura organizacional que no apoya la transparencia y la falta de educación y conciencia pública (Zambrano, 2019).

En Latinoamérica, la transparencia gubernamental enfrenta desafíos significativos, como lo reflejan los datos del Índice de Percepción de la Corrupción 2022 de Transparencia Internacional; la puntuación regional promedio es de aproximadamente 38 puntos sobre 100, lo que subraya la persistente preocupación por la corrupción en diversos países (Índice de Percepción de la Corrupción, 2023). Un análisis más profundo, basado en la Encuesta Global de Corrupción de América Latina y el Caribe, revela que alrededor del 62% de los encuestados en la región perciben un aumento en la corrupción en el último año; además, según el Barómetro de las Américas, un 65% de la población expresó su desconfianza hacia las instituciones gubernamentales en relación con la corrupción (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022). Estos números resaltan la urgencia de implementar medidas efectivas para fortalecer la transparencia en la región y reconstruir la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

Por otro lado, la prestación de servicios públicos en Latinoamérica enfrenta desafíos significativos, solo el 30% de los países de la región tienen leyes que aseguran un acceso efectivo a la información; además, la implementación de estas leyes varía, con un cumplimiento regional promedio del 50%, este déficit se refleja en la percepción ciudadana que indica que aproximadamente el 60% de la población tiene dificultades para obtener información gubernamental (Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas, 2020).

En el caso del Ecuador, se obtuvo un índice de corrupción de aproximadamente 37 puntos sobre 100 (IPC, 2023); lo cual destaca los desafíos persistentes en el combate contra la corrupción. Además, el informe de Acción Ecológica y otras organizaciones ecuatorianas revela que solo el 40% de los ciudadanos considera que las instituciones públicas son transparentes en sus acciones; en cuanto al acceso a la información, la Asamblea Nacional del Ecuador informa que el país ha avanzado en esta área con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, pero aún persisten desafíos en su plena implementación (IPC, 2023).

A nivel local, específicamente en Tulcán, se ha observado un aumento del 15% en la implementación de medidas de transparencia en la gestión municipal de Tulcán; no obstante, aún persisten desafíos, ya que el mismo informe destaca que el 30% de las entidades locales no cuenta con mecanismos efectivos para la divulgación de información relevante a la ciudadanía (Contraloría General del Estado, 2024).

La falta de transparencia en la gestión del Hospital Luis G Dávila plantea una problemática que incide directamente en los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos dando como resultado efectos negativos como la desconfianza de la comunidad en la gestión hospitalaria. Esto genera una disminución de la utilización de los servicios públicos, optando por Instituciones privadas, sin tomar en cuenta que esta institución pública brinda servicios gratuitos de Consulta Externa, Pediatría, Medicina Interna, Cirugía General, Traumatología, Cardiología, Cirugía Máximo facial, Oftalmología, Odontología, Asesoría Genética, etc. Afectando negativamente todos estos servicios y por consecuente a las necesidades de los ciudadanos.

Además, la falta de transparencia en la administración hospitalaria proporciona prácticas corruptas, mal uso de recursos y una distribución ineficiente de servicios, perjudicando la equidad en la prestación de servicios públicos de salud. Las causas de la falta de transparencia en el Hospital Luis G. Dávila incluyen una gestión deficiente, falta de políticas claras de divulgación de información, resistencia a la rendición de cuentas, se toma en cuenta que La Contraloría General del Estado concluyó en uno de sus informes que el Hospital Luis G Dávila no justifica inversiones efectuadas para la compra de insumos y que la entidad debió aplicar procedimientos dinámicos de contratación, que garanticen ofertas con precios competitivos, en beneficio del hospital y la ciudadanía, entonces los mecanismos efectivos para compartir información genera sospechas y desconfianza en la

comunidad, afectando la percepción y la eficacia de los servicios de salud públicos proporcionados por el hospital.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La débil transparencia en el Hospital Luis G Dávila genera una incorrecta prestación de servicios públicos

1.3. JUSTIFICACIÓN

La transparencia se revela como un mecanismo fundamental para construir una administración de servicios de salud sólida y confiable. Bajo este precepto la promoción de la transparencia en el Hospital Luis G. Dávila no solo es una aspiración ética, sino un imperativo legal respaldado por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) en Ecuador. Este marco normativo establece claramente el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública y la obligación de las entidades públicas de proporcionarla de manera proactiva. Al cumplir con las disposiciones de la LOTAIP, el hospital se alinea con los principios constitucionales, particularmente el artículo 66 de la Constitución del Ecuador, que consagra el derecho de acceso a la información como un pilar de la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

La razón fundamental detrás de esta necesidad de transparencia en el ámbito hospitalario radica en la confianza que se genera. Brindar acceso a la información sobre la gestión de recursos, decisiones médicas y resultados de atención médica no solo empodera a los ciudadanos, sino que también refuerza la responsabilidad institucional. Este fortalecimiento de la rendición de cuentas contribuye a garantizar que los recursos públicos se utilicen eficientemente y que la atención médica se preste con la calidad requerida.

En última instancia, la transparencia no solo es una cuestión normativa, sino una herramienta práctica para mejorar la relación entre el hospital y la comunidad a la que sirve. Facilita la participación ciudadana informada, fomenta la colaboración en la toma de decisiones y, en última instancia, eleva la calidad de los servicios públicos de salud al incorporar los principios democráticos en la gestión hospitalaria.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la transparencia en el Hospital Luis G Dávila y su incidencia en la prestación de servicios públicos en la ciudad de Tulcán, año 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo se lleva a cabo el proceso de transparencia, con el fin de impulsar estrategias en la efectividad de la información.
- Examinar la prestación de servicios públicos en el Hospital Luis G Dávila, identificando áreas de eficiencia y calidad, con el propósito de fortalecer la confianza de la comunidad.
- Establecer la relación existente entre transparencia y la prestación de servicios públicos que permita la vinculación de la ciudadanía en los ámbitos de la gestión pública.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las deficiencias actuales en el proceso de transparencia con el fin de impulsar estrategias en la efectividad de la información?
- ¿Cuáles son los mecanismos de la prestación de servicios públicos en el Hospital Luis G Dávila, identificando áreas de eficiencia y calidad, con el propósito de fortalecer la confianza de la comunidad?
- ¿Cuál es la relación existente entre la transparencia y la prestación de servicios públicos que permite la vinculación de la ciudadanía en los ámbitos de la gestión pública?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección se presentan investigaciones que sirvieron como fundamento teórico y metodológico, proporcionando información relevante para el desarrollo de este trabajo; dichos aportes se detallan a continuación:

Sisalema et al. (2022) realizaron una investigación que se enfocó en examinar el modelo de gobierno abierto en relación con la calidad del servicio en hospitales. La metodología parte desde un enfoque cuantitativo, la investigación es de naturaleza documental, centrándose en la recopilación de información a partir de diversas fuentes. Se utilizó un diseño bibliográfico que implicó una revisión ordenada y exhaustiva de materiales documentales, como revistas científicas y tesis. Con estos datos, se procedió a analizar, describir, sintetizar y deducir conclusiones sobre el tema. La técnica empleada para la recopilación de información fue el análisis de documentos, lo que facilitó la identificación de referentes teóricos relevantes. Se concluye que la calidad del servicio en hospitales, respaldada por el modelo de gobierno abierto, debe fomentar la participación ciudadana, el intercambio de información, la transparencia, y propuestas para una gestión pública en salud que responda a las necesidades de los ciudadanos. Al examinar el modelo de gobierno abierto para la mejora de la calidad del servicio en hospitales a través de la participación ciudadana, el intercambio de información y la transparencia, este estudio ofreció un enfoque metodológico que puede aplicarse para evaluar y mejorar la gestión del Hospital Luis G Dávila, asegurando que los servicios de salud sean más accesibles, eficaces y alineados con las necesidades de la comunidad.

Por otro lado, el trabajo de López y Liccioni (2023) tuvo como objetivo principal el análisis de la gobernanza institucional y su impacto en la transparencia dentro del sector salud. La investigación adoptó un paradigma interpretativo con un método fenomenológico hermenéutico, y utilizó un diseño descriptivo – interpretativo, complementado por la estrategia de análisis basada en las fases de la teoría fundamentada (Strauss y Corbin). Se aplicó un proceso de comparación constante y triangulación de la información obtenida (observación directa, documentación y

entrevistas), alcanzando una saturación teórica adecuada. La unidad de estudio fue el Hospital del IESS en Manta, provincia de Manabí. Como resultado, se logró una mayor comprensión e interpretación de las narrativas de los informantes clave, relacionándolas con temas como la gobernanza y la transparencia en el sector salud. La investigación reveló hallazgos importantes, destacando cómo el nuevo paradigma de gobernanza contribuye a mejorar los procesos de transparencia en las instituciones públicas, sugiriendo como producto una buena práctica la creación de una Red de gobernanza territorial multinivel, colaborativa e interactiva para la salud. Este trabajo es relevante para el tema de la transparencia y prestación de servicios públicos en el Hospital Luis G Dávila, ya que su análisis de la gobernanza institucional en el sector salud ofrece una perspectiva valiosa sobre la mejora de la transparencia para cumplir con las expectativas de la ciudadanía.

Otra investigación tomada en consideración fue llevada a cabo por Almeida y Torres (2020) la cual indica que la calidad en la prestación de servicios de salud es un indicador clave para evaluar el desempeño institucional; por ello, se llevó a cabo un estudio descriptivo centrado en la calidad de los servicios ofrecidos en una entidad de salud. Los resultados mostraron que no se alcanzan los estándares de calidad en la prestación de servicios de salud, incluyendo aspectos como la satisfacción del usuario, la humanización del servicio, la integridad, la capacidad de resolución, la pertinencia, la seguridad, la oportunidad y la accesibilidad. El estudio reveló que los servicios de salud evaluados carecen de calidad en aspectos como satisfacción del usuario, humanización, integridad, capacidad resolutoria, seguridad, oportunidad y accesibilidad; esto afecta negativamente la percepción y el posicionamiento de la institución de salud, contraviniendo las normas de calidad establecidas para las instituciones de salud en el país. Los usuarios reportan una falta de garantía en la atención, inseguridad sobre los tratamientos recibidos, un trato indigno, y deficiencias en la comunicación y en la humanización del servicio; además, el personal no es percibido como cordial ni confiable, y los objetivos de calidad institucional no se cumplen. Este trabajo es relevante para el análisis de la transparencia en el Hospital Luis G Dávila, ya que evidencia que la falta de calidad en la prestación de servicios de salud, incluyendo aspectos como la satisfacción del usuario, la seguridad y la humanización del servicio, afecta negativamente la percepción institucional. Esta relación subraya la importancia de la transparencia en la gestión hospitalaria, ya que una administración abierta y responsable puede mejorar la calidad del servicio,

restaurar la confianza de los usuarios y asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos.

Mantilla (2021) desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo la generación un plan de gestión para la optimización de la prestación de los servicios de la Unidad Quirúrgica en el Hospital Metropolitano; una vez identificadas las causas del incumplimiento en la programación quirúrgica a través de encuestas al personal interno, entrevistas a los coordinadores y encuestas de satisfacción al cliente externo, se han detectado múltiples factores que afectan el proceso, desde la admisión hasta el alta del paciente. Este plan se orienta a alcanzar altos niveles de satisfacción, estableciendo metas a corto y largo plazo. También se reconoce la importancia de socializar los problemas y sus soluciones para mejorar el cumplimiento, optimizando tanto los recursos materiales como el talento humano disponible. Se concluye que los niveles de insatisfacción del cliente externo no se mostraron altos, tanto en el análisis de las estadísticas como en la tabulación de la encuesta SERQHOS. Por otro lado, el cliente interno presentó altos niveles de satisfacción en cuanto a su percepción del rendimiento de la unidad quirúrgica. Sin embargo, se identificaron áreas críticas en el ambiente laboral dentro de distintas zonas del hospital. La información obtenida por Mantilla ayudó en el contexto del Hospital Luis G. Dávila al proporcionar información que involucren tanto la comunicación interna como la externa, y al destacar la importancia de socializar los problemas y soluciones. La transparencia facilita que tanto los clientes internos como los externos se integren más a los procesos de mejora, lo cual es clave para garantizar una mejor prestación de servicios públicos en cualquier institución hospitalaria. Además, la identificación de áreas críticas en el ambiente laboral, como lo hizo Mantilla, puede ser un punto de partida para mejorar la moral del personal y, en consecuencia, el servicio público que prestan.

Por otra parte, el trabajo de Pilco y Fernández (2020) tuvo como propósito la evaluación de la atención del Hospital General del Monte Sinaí; esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un nivel exploratorio y descriptivo, utilizando un diseño no experimental. La unidad de análisis está compuesta por los usuarios o pacientes que utilizan los servicios de salud del hospital, específicamente aquellos que fueron atendidos durante el año 2018 y que tenían 18 años o más al momento de recibir el servicio. La muestra, extraída mediante un muestreo aleatorio simple, es de tipo probabilístico, lo que permite inferir la percepción de la población sobre la calidad del servicio de salud del hospital, obteniendo un tamaño de muestra de 317

usuarios. Como resultados se obtuvieron que la dimensión confiabilidad obtuvo una calificación moderadamente alta, con un 76,45% de los encuestados satisfechos con la competencia del personal médico. Sin embargo, un 56,7% de los usuarios expresaron insatisfacción con la atención proporcionada por el personal administrativo. En cuanto a la empatía, aunque la media fue positiva, el 30,8% de los pacientes indicó insatisfacción con el trato recibido. La dimensión con menor calificación fue la de aspectos tangibles, especialmente en el acceso y comodidad de las instalaciones, donde el 85,7% de los encuestados se mostró insatisfecho. En general, el índice de calidad del servicio fue de 0,3, lo que indica que las expectativas de los usuarios fueron superadas en ciertos aspectos, especialmente en las áreas relacionadas con el conocimiento y competencia técnica del personal médico, mientras que las áreas de atención administrativa y condiciones físicas del hospital necesitan mejoras significativas. El estudio de Pilco y Fernández resalta cómo la confianza en el personal médico y la percepción de la calidad del servicio tienen un impacto positivo en los usuarios. Sin embargo, también se detectaron deficiencias, especialmente en el trato administrativo y en las condiciones físicas del hospital. La información sobre la satisfacción y las áreas críticas de mejora como la gestión administrativa y las instalaciones en el estudio de Monte Sinaí sirven como referencia para identificar puntos similares en el Hospital Luis G. Dávila. Al aplicar estrategias de transparencia, como la mejora en la comunicación y la participación de actores clave en la toma de decisiones, se pueden abordar las debilidades y optimizar la atención al público.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría del gobierno abierto

La Teoría del Gobierno Abierto de David Heald, desarrollada en 2006, ofrece una perspectiva integral sobre la transparencia gubernamental, esencial para la gobernanza efectiva y la rendición de cuentas (Finol, 2023). Heald clasifica la transparencia en varias dimensiones clave: la transparencia de la información, que implica la disponibilidad y accesibilidad de información gubernamental relevante; la transparencia de la participación, que se refiere a la claridad en el proceso de toma de decisiones y la transparencia de la rendición de cuentas, que obliga a los funcionarios a justificar sus acciones (Campos y Díez, 2023).

Estos elementos fundamentales incluyen el acceso a la información, la participación ciudadana, la supervisión y evaluación, y el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC). Esta teoría destaca beneficios como la reducción de la corrupción, la mejora de la confianza pública y la eficiencia gubernamental, aunque también enfrenta desafíos como la resistencia interna, la infraestructura tecnológica insuficiente y la necesidad de educar a los ciudadanos sobre sus derechos de acceso a la información (Ortiz y Ordóñez, 2019).

Además, se toma en cuenta a la gestión de la calidad que se define como la capacidad de las instituciones para establecer normas, procedimientos y prácticas que fomenten la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública y privada; esta calidad se mide por su capacidad para promover el desarrollo económico y social, generar confianza en los ciudadanos y garantizar el respeto de los derechos fundamentales, se destaca que los elementos clave para medir la gestión de la calidad son la transparencia, eficiencia, participación ciudadana y rendición de cuentas (Aguilar, 2010).

2.2.2. Transparencia

La transparencia pública se refiere a la práctica de los gobiernos y las instituciones públicas de hacer accesible y comprensible la información sobre sus actividades, decisiones y políticas a los ciudadanos (Espinoza et al., 2019). Esto incluye la divulgación de datos financieros, procedimientos de toma de decisiones, resultados de auditorías, contratos públicos, y cualquier otra información relevante que permita a la ciudadanía supervisar y evaluar la gestión pública (Quinatanilla, 2022).

La transparencia es esencial ya que fortalece la democracia al mantener a los ciudadanos informados y permitir su participación significativa en los procesos gubernamentales; promueve la rendición de cuentas, facilitando la identificación y sanción de malas prácticas, lo que fomenta una gestión honesta y eficiente (Pinho, 2022). Actúa como un disuasivo contra la corrupción mediante la vigilancia ciudadana y auditorías independientes; mejora la eficiencia y efectividad al permitir una evaluación precisa de políticas y programas públicos, aumentando la confianza pública en las instituciones (Espinoza et al., 2019). Además, facilita la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y fomenta la innovación en los servicios públicos mediante la difusión de mejores prácticas.

En la actualidad, la transparencia pública es más importante que nunca debido a la creciente demanda de los ciudadanos por un gobierno abierto y responsable (Quintanilla, 2022). Con el avance de las tecnologías de la información, los gobiernos tienen nuevas oportunidades para mejorar la transparencia y, con ello, fortalecer la democracia, reducir la corrupción, y mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios públicos (Sierra, 2022). La implementación efectiva de políticas de transparencia pública es esencial para construir una sociedad más justa, equitativa y participativa; en este caso, se toma en consideración a dimensiones como el acceso a la información, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

2.2.2.1. Acceso a la información

El acceso a la información en el ámbito de la transparencia gubernamental es un pilar fundamental para la construcción de sociedades democráticas saludables; este principio permite a los ciudadanos obtener datos y documentos en posesión del gobierno, facilitando así la rendición de cuentas y el combate a la corrupción (Navarro, 2020). Cuando los gobiernos operan de manera abierta y transparente, los ciudadanos pueden conocer sus acciones, decisiones y procesos, lo que refuerza la confianza en las instituciones públicas y promueve un entorno de participación ciudadana activa y crítica (Morales et al., 2020). El concepto de acceso a la información se puede desglosar en tres componentes clave: disponibilidad de la información, calidad de la información y facilidad de acceso.

La disponibilidad de la información se refiere a la existencia de datos y documentos relevantes en posesión del gobierno que están accesibles al público; es esencial que los gobiernos publiquen de manera proactiva información sobre sus actividades, decisiones y políticas (España, 2023). Esto incluye datos financieros, informes de auditoría, contratos, legislación y cualquier otra información que pueda ser de interés público; la disponibilidad de la información asegura que los ciudadanos tengan acceso a una amplia gama de datos necesarios para evaluar y entender las acciones gubernamentales (Tafur, 2022).

Por otro lado, la calidad de la información implica que los datos proporcionados por el gobierno sean precisos, completos, actualizados y presentados de manera comprensible; la información de calidad es fundamental para que los ciudadanos puedan hacer un análisis efectivo y tomar decisiones informadas (Medrana et al., 2020). Si la información es incompleta, desactualizada o poco clara, puede llevar a

malentendidos y decisiones erróneas; por lo tanto, es crucial que las entidades gubernamentales mantengan altos estándares en la recopilación, gestión y divulgación de la información (Mugica, 2020).

La facilidad de acceso se refiere a la capacidad de los ciudadanos para obtener la información de manera sencilla y sin obstáculos; la existencia de procedimientos claros y eficientes para solicitar información, la disponibilidad de portales en línea donde se pueda acceder a los datos y la existencia de organismos que faciliten el acceso y resuelvan disputas (Peralta, 2020). Además, es importante que la información esté disponible en formatos accesibles para todas las personas, independientemente de su nivel educativo o capacidades técnicas; la facilidad de acceso garantiza que todos los ciudadanos, sin importar sus circunstancias, puedan ejercer su derecho a la información (España, 2023).

Es así que, el acceso a la información se sustenta en la disponibilidad, calidad y facilidad de acceso de los datos proporcionados por el gobierno. Estos tres componentes son esenciales para una transparencia efectiva, permitiendo a los ciudadanos participar activamente en la vida pública, evaluar la gestión gubernamental y promover la rendición de cuentas (Navarro, 2020).

2.2.2.2. Participación ciudadana

La participación ciudadana es el proceso en el que los individuos y grupos de la sociedad se involucran activamente en la toma de decisiones y la gestión de asuntos públicos que les afectan; esta participación es esencial para el funcionamiento de una democracia, permitiendo que las voces y opiniones de los ciudadanos sean consideradas en la creación de políticas, programas y leyes (Aquiye et al., 2021). La participación ciudadana fortalece la democracia al permitir que los ciudadanos influyan en las decisiones que afectan sus vidas y comunidades; además, promueve la rendición de cuentas y la transparencia, ya que los ciudadanos pueden supervisar y evaluar el desempeño de los funcionarios públicos (Contreras y Montecinos, 2019). La inclusión de diversas perspectivas mejora la calidad y efectividad de las políticas públicas, asegurando que respondan mejor a las necesidades de la población; asimismo, empodera a los ciudadanos, aumentando su sentido de pertenencia y fomentando una cultura de compromiso cívico (Rodríguez et al., 2024).

Existen diversas formas de participación ciudadana, como la votación, que permite a los ciudadanos elegir a sus representantes y expresar su opinión en referendos; las

consultas y audiencias públicas permiten a los ciudadanos expresar sus opiniones sobre proyectos y políticas antes de que se tomen decisiones finales; participar en comités y consejos consultivos, movilizarse y hacer activismo, así como realizar voluntariado y servicio comunitario, son otras formas de involucrarse activamente en la vida pública (Palumbo et al., 2022). En base a esta información se recalcan que la participación ciudadana se puede desglosar en tres aspectos clave: mecanismos de participación, nivel de participación y satisfacción ciudadana.

Los mecanismos de participación son las diferentes herramientas y canales que se ponen a disposición de los ciudadanos para que puedan involucrarse activamente en la vida pública (López, 2020). Estos incluyen votaciones, consultas y audiencias públicas, participación en comités y consejos consultivos, movilización y activismo, así como actividades de voluntariado y servicio comunitario (Carrasco, 2019). Dichos mecanismos permiten a los ciudadanos expresar sus opiniones, influir en las decisiones políticas y contribuir directamente al bienestar de sus comunidades.

El nivel de participación se refiere a la intensidad y el alcance con los que los ciudadanos se involucran en los procesos participativos; este nivel puede variar desde la mera asistencia a reuniones y votaciones hasta una participación más activa y constante en comités, consejos y movimientos sociales (Aquije et al., 2021). El nivel de participación también puede ser influenciado por factores como el acceso a la información, la educación cívica y la confianza en las instituciones; un alto nivel de participación indica un compromiso activo y sostenido de los ciudadanos con los asuntos públicos, mientras que un bajo nivel puede reflejar apatía o desconfianza hacia el sistema (Rodríguez et al., 2024).

La satisfacción ciudadana mide cómo los ciudadanos perciben y evalúan los resultados de su participación en términos de la efectividad de los mecanismos de participación y el impacto real de sus contribuciones (Ochoa et al., 2022). Esto puede depender de la transparencia del proceso participativo, la receptividad de las autoridades a las opiniones ciudadanas y los cambios concretos que resultan de la participación (Guillén, 2022). Una alta satisfacción ciudadana sugiere que los ciudadanos se sienten escuchados y valorados, lo que a su vez puede fomentar una mayor participación futura.

2.2.2.2.1. Tipos de participación ciudadana

La participación ciudadana se puede clasificar en distintos tipos, dependiendo del nivel de involucramiento y las dinámicas entre los ciudadanos y las instituciones públicas. Entre los principales tipos se encuentran:

- Participación consultiva: Se refiere a mecanismos donde los ciudadanos son consultados sobre políticas, proyectos o decisiones públicas, pero no tienen capacidad de decisión directa. Ejemplos incluyen encuestas, foros públicos y consultas ciudadanas (Montecinos y Contreras, 2019).
- Participación informativa: Este tipo se enfoca en que las autoridades brinden información clara y transparente a los ciudadanos sobre temas relevantes, pero sin que estos tengan un rol activo. Ejemplos son boletines oficiales, publicaciones y conferencias informativas (Contreras y Montecinos, 2019).
- Participación deliberativa: Implica la creación de espacios donde los ciudadanos pueden dialogar y deliberar sobre temas de interés público, como mesas de trabajo, asambleas comunitarias o consejos ciudadanos (Montecinos y Contreras, 2019).
- Participación decisoria: En este caso, los ciudadanos tienen un rol activo y directo en la toma de decisiones. Ejemplos incluyen plebiscitos, referéndums o presupuestos participativos (Contreras y Montecinos, 2019).
- Participación colaborativa: Este tipo busca una cooperación directa entre ciudadanos y autoridades para la implementación de políticas o proyectos. Por ejemplo, iniciativas de cogestión o comités conjuntos para la resolución de problemas comunitarios (Montecinos y Contreras, 2019).
- Participación propositiva: Los ciudadanos presentan propuestas o iniciativas para que sean consideradas por las autoridades. Esto puede incluir peticiones, proyectos legislativos ciudadanos o programas comunitarios (Contreras y Montecinos, 2019).

2.2.2.3. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un principio fundamental en la gestión pública y en cualquier organización que implica que los responsables de tomar decisiones y ejecutar acciones deben justificar sus conductas, explicar sus decisiones y responder por los resultados obtenidos ante quienes les otorgaron esa responsabilidad, como los ciudadanos en el caso del gobierno (Freire, 2019). Además, este concepto se puede

entender a través de tres aspectos clave: la frecuencia de informes públicos, la transparencia en el uso de fondos y la respuesta a solicitudes.

La rendición de cuentas se sustenta en la regularidad con la que las entidades gubernamentales emiten informes públicos sobre sus actividades y resultados; estos informes deben ser detallados y periódicos, proporcionando a los ciudadanos una visión clara y continua de las acciones del gobierno (Fernández, 2020). La frecuencia de estos informes es crucial, ya que permite a los ciudadanos y a las instituciones de control seguir de cerca el desempeño y las decisiones de los funcionarios públicos, asegurando que se mantenga un nivel constante de transparencia y vigilancia (Rios et al., 2022).

Un componente esencial de la rendición de cuentas es la claridad y accesibilidad de la información relacionada con el uso de fondos públicos; esto implica que las entidades gubernamentales deben proporcionar datos precisos y comprensibles sobre cómo se asignan y gastan los recursos financieros (Ramos y Teixeira, 2023). La transparencia en el uso de fondos ayuda a prevenir la corrupción y el mal uso de los recursos públicos, permitiendo a los ciudadanos y organismos de supervisión verificar que el dinero público se emplea de manera eficiente y conforme a las necesidades y prioridades establecidas (Freire, 2019).

La rendición de cuentas también se refleja en la capacidad y disposición de las entidades gubernamentales para responder a las solicitudes de información y preocupaciones planteadas por los ciudadanos; esta respuesta debe ser oportuna, completa y clara, garantizando que los ciudadanos obtengan la información que requieren para entender y evaluar las acciones del gobierno (Dávila, 2022). La eficacia en la respuesta a solicitudes no solo fomenta la transparencia, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en sus instituciones, demostrando un compromiso real con la apertura y la rendición de cuentas.

2.2.3. Teoría de la gobernanza

En los años 90, en el ámbito de la conceptualización de la "gobernanza", se desarrolló un significativo corpus de literatura teórica, especialmente en el mundo académico angloamericano (Porrás, Teorías de la gobernanza y estudios regionales, 2007). Como resultado, han surgido varios autores y cuestionamientos sobre la aplicación de la gobernanza en el ámbito público; refiriéndose al proceso por el cual los miembros de una sociedad determinan sus metas básicas y temporales de convivencia, así como

las maneras de coordinarse para alcanzarlas (Báez, 2023). Esto sugiere que, en la acción de gobernar, es crucial la toma de decisiones conjunta entre el gobierno y los actores sociales y económicos.

Actualmente, Jan Kooiman (2009) es uno de los autores más reconocidos por sus contribuciones, destacando diferentes elementos contextuales basados en la gobernanza contemporánea, como la diversidad, la complejidad y el dinamismo social (Quintero, 2017). Estas características implican que la acción pública puede adoptar nuevos modos de gobernanza, como el autogobierno, la cogobernanza y la gobernanza jerárquica (Kooiman, 2009). Es así que, la gobernanza concebida como un concepto dinámico que ha evolucionado debido a los cambios sociales y al desarrollo de las comunidades, ha tenido una influencia significativa en las subdisciplinas de las ciencias políticas, especialmente en la administración pública.

La teoría de la gobernanza aplicada a la prestación de servicios públicos se enfoca en la idea de que la gestión y entrega de estos servicios no son exclusivas del gobierno, sino que requieren la participación de múltiples actores, incluyendo el sector privado, organizaciones no gubernamentales y la comunidad en general (Molina, 2019). Por ello, se reconoce que la prestación de servicios públicos es un proceso complejo que involucra a diversos actores más allá del gobierno tradicional, lo que hace crucial la colaboración entre estos diferentes sectores para lograr una entrega efectiva de servicios (Gorrochategui, 2019).

En lugar de un modelo jerárquico centralizado, la teoría de la gobernanza promueve la coordinación y colaboración entre los diversos actores involucrados; esta cooperación puede mejorar la eficiencia y efectividad en la entrega de servicios públicos, aprovechando las fortalezas y recursos de cada sector (Sánchez et al., 2020). Además, la gobernanza en la prestación de servicios públicos se adapta a la diversidad y complejidad de las necesidades sociales, ajustando las soluciones a las particularidades de cada contexto local para permitir una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta a las demandas de la comunidad (Porras, 2019).

2.2.4. Prestación de servicios públicos

La prestación de servicios públicos es el proceso mediante el cual el gobierno y otras entidades proveen servicios esenciales a los ciudadanos, incluyendo salud, educación, seguridad, transporte y agua potable; estos servicios son fundamentales para el bienestar social y el desarrollo económico de una sociedad, mejorando la

calidad de vida de los ciudadanos y creando un entorno favorable para la inversión y el crecimiento empresarial (Huergo, 2019). Además, la prestación de servicios públicos busca garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a servicios esenciales, promoviendo así la equidad y la justicia social.

En el área hospitalaria, la prestación de servicios públicos es fundamental para el sistema de salud en cualquier país, ya que garantiza el acceso a atención médica de calidad para todos los ciudadanos, independientemente de su condición económica (Almeida y Torres, 2020). Este acceso universal es crucial para asegurar la equidad y la justicia social; los hospitales públicos juegan un papel esencial en la mejora de la salud y el bienestar de la población al proporcionar atención médica primaria, secundaria y terciaria, ayudando a reducir las desigualdades en salud y asegurando que las poblaciones vulnerables también reciban atención adecuada (Huaco y Benites, 2020).

Para lograr una prestación efectiva de servicios públicos en hospitales, es esencial adherirse a principios clave como la calidad y la seguridad del paciente, la eficiencia en la gestión y la transparencia con rendición de cuentas (Motta, 2020). Los hospitales deben cumplir con altos estándares de calidad, garantizar la seguridad del paciente y manejar los recursos de manera eficiente para ofrecer servicios de salud de alta calidad (Espinoza y Torres, 2022). Para mejorar la prestación de servicios en hospitales públicos, se pueden implementar diversas estrategias; la reforma del sistema de salud puede mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión hospitalaria, optimizando el uso de recursos y reduciendo la corrupción (Huergo, 2019).

La prestación de servicios públicos en hospitales es esencial para garantizar el acceso universal a la atención médica y mejorar la salud y bienestar de la población; implementar principios de calidad, eficiencia y transparencia, y abordar los desafíos relacionados con los recursos financieros, infraestructura y personal, puede mejorar significativamente la prestación de estos servicios (Almeida y Torres, 2020). La colaboración entre el gobierno, el sector privado y la sociedad civil es fundamental para asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a atención médica de calidad, promoviendo una sociedad más equitativa y saludable (Huaco y Benites, 2020).

2.2.4.1. Accesibilidad

La accesibilidad a los servicios públicos hospitalarios se refiere a la facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder a atención médica en hospitales públicos; este concepto es fundamental para asegurar que todas las personas, independientemente de su ubicación, horario disponible o condición socioeconómica, puedan recibir la atención sanitaria que necesitan (Savoy et al., 2021). A continuación, se desglosan los tres componentes clave de la accesibilidad a los servicios públicos hospitalarios.

La cobertura geográfica se refiere a la distribución y disponibilidad de hospitales y centros de salud en diferentes áreas geográficas; para que los servicios hospitalarios sean accesibles, es esencial que existan suficientes hospitales en ubicaciones estratégicas, tanto en zonas urbanas como rurales (Galarza, 2021). Esto garantiza que los ciudadanos no tengan que viajar largas distancias para recibir atención médica; una cobertura geográfica adecuada contribuye a reducir las disparidades en salud entre diferentes regiones y asegura que todas las comunidades tengan acceso a servicios hospitalarios (Leal, 2022).

Los horarios de atención en los hospitales deben ser flexibles y adaptarse a las necesidades de la población, esto significa que los hospitales deben ofrecer servicios médicos durante horas no laborales, fines de semana y días festivos (Fantin et al., 2022). Horarios de atención extendidos permiten que las personas que trabajan o tienen otros compromisos durante el día puedan acceder a la atención médica cuando lo necesiten; la flexibilidad en los horarios de atención es crucial para asegurar que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de recibir tratamiento sin importar sus horarios personales (Añazco, 2022).

La inclusión social en la prestación de servicios hospitalarios asegura que todos los grupos de la sociedad, independientemente de su estatus socioeconómico, género, etnia o discapacidad, tengan igual acceso a la atención médica (Inchaurrondo, 2020). Esto implica eliminar barreras físicas, económicas y culturales que puedan impedir el acceso de ciertos grupos; políticas inclusivas y prácticas sensibles a la diversidad son esenciales para garantizar que nadie se quede sin atención médica debido a su condición social o personal (Galarza, 2021).

Es así que, la accesibilidad a los servicios públicos hospitalarios es un componente crítico para asegurar una atención médica equitativa y eficaz; asegurar una

cobertura geográfica adecuada, horarios de atención flexibles e inclusión social puede mejorar significativamente el acceso a la salud, promoviendo una sociedad más justa y saludable (Savoy et al., 2021).

2.2.4.2. Calidad del servicio

La calidad del servicio en hospitales se refiere a la capacidad de estas instituciones para proporcionar atención médica que satisfaga las necesidades y expectativas de los pacientes de manera efectiva y eficiente (Carhuancho et al., 2021). Involucra la satisfacción del usuario, la minimización de tiempos de espera y la capacitación constante del personal, todos aspectos esenciales para asegurar un servicio hospitalario de excelencia (Benites et al., 2021).

La satisfacción del usuario se refiere a la percepción y valoración que tienen los pacientes sobre la atención recibida; esto incluye aspectos como la amabilidad y profesionalismo del personal médico, la claridad de la información proporcionada sobre su estado de salud y los tratamientos, la comodidad y limpieza de las instalaciones, y la eficiencia en la atención (Montalvo et al., 2020). Una alta satisfacción del usuario no solo refleja un buen desempeño del hospital, sino que también contribuye a una mayor confianza y fidelidad de los pacientes hacia el sistema de salud.

El tiempo de espera es otro factor determinante de la calidad del servicio en hospitales, se trata del tiempo que los pacientes deben esperar para recibir atención médica, ya sea en la sala de urgencias, para consultas programadas o para procedimientos específicos (Aliaga y Alcas, 2021). Un tiempo de espera prolongado puede generar insatisfacción, ansiedad y, en algunos casos, empeorar la condición de salud del paciente; por lo tanto, reducir los tiempos de espera es esencial para mejorar la calidad del servicio (Carhuancho et al., 2021). Esto puede lograrse mediante una mejor gestión de recursos, optimización de procesos y una adecuada programación de citas.

Un personal bien capacitado está mejor preparado para manejar procedimientos médicos con precisión y seguridad, responder adecuadamente en situaciones de emergencia, comunicarse eficazmente con los pacientes y trabajar en equipo (Durán y Martínez, 2020). La formación continua y el desarrollo profesional aseguran que el personal esté actualizado con las últimas prácticas y avances en el campo de

la salud, lo cual es fundamental para ofrecer una atención de alta calidad (Benites et al., 2021).

2.2.4.2.1. Calidad institucional

La calidad institucional se refiere a la capacidad de las instituciones públicas para garantizar el cumplimiento de los principios de eficacia, transparencia, legitimidad y equidad en sus procesos y decisiones; esto implica que las instituciones actúen bajo marcos normativos sólidos, promuevan la participación ciudadana y busquen el bienestar colectivo, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en el sistema institucional (Aguilar, 2010).

2.2.4.3. Eficiencia

La eficiencia en la prestación de servicios públicos hospitalarios se refiere a la capacidad de estos servicios para proporcionar atención médica de alta calidad utilizando los recursos disponibles de la manera más efectiva y con el menor desperdicio posible (Morejón et al., 2021). La eficiencia en la prestación de servicios públicos hospitalarios se centra en gestionar adecuadamente los costos, reducir los tiempos de respuesta y fomentar la innovación y mejora continua. Estos elementos son esenciales para asegurar que los hospitales puedan proporcionar atención médica de alta calidad a un mayor número de pacientes, optimizando los recursos disponibles y manteniendo la sostenibilidad del sistema de salud (Portillo et al., 2019).

La eficiencia en los hospitales públicos implica la optimización de los costos de los servicios sin comprometer la calidad de la atención médica; esto incluye la gestión adecuada de los recursos financieros, materiales y humanos para reducir gastos innecesarios y maximizar el uso de los fondos disponibles (Pérez et al., 2019). Una eficiente gestión de costos permite a los hospitales ofrecer servicios accesibles a más personas, manteniendo la sostenibilidad financiera a largo plazo.

El tiempo de respuesta es otro factor crucial para la eficiencia en los hospitales. Se refiere al tiempo que transcurre desde que un paciente solicita atención médica hasta que la recibe (Arias y Ramírez, 2021). Reducir este tiempo es esencial para mejorar la experiencia del paciente, reducir la congestión en las salas de espera y aumentar la capacidad del hospital para atender a más pacientes; una respuesta rápida también puede ser vital en situaciones de emergencia, donde el tiempo es un factor determinante para salvar vidas (Morejón et al., 2021).

La eficiencia en los servicios hospitalarios también se logra a través de la innovación y la mejora continua; esto implica la adopción de nuevas tecnologías, técnicas médicas avanzadas y mejores prácticas administrativas para mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios prestados (Pérez et al., 2019). La innovación puede incluir la implementación de sistemas de gestión electrónica de registros médicos, el uso de telemedicina, y la capacitación continua del personal en nuevas habilidades y conocimientos (Morejón et al., 2021). La mejora continua asegura que los hospitales puedan adaptarse a los cambios en el entorno de la salud y seguir ofreciendo servicios de alta calidad de manera eficiente.

2.2.5. Marco legal

2.2.5.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008) es la ley fundamental que tiene la más alta autoridad dentro del sistema legal ecuatoriano, constituyendo la norma de mayor rango en el ordenamiento jurídico del país. En esta norma jurídica suprema se ratifican los derechos de la ciudadanía el derecho a la transparencia en la información pública y a una prestación de servicios públicos adecuados; es así que, se muestran los artículos que validan la investigación (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador

Lineamientos asociados	Consistencia con la investigación
<p>Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:</p> <p>2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.</p>	<p>Este artículo establece que todas las personas tienen derecho a acceder libremente a la información generada por entidades públicas o privadas que manejen fondos públicos o realicen funciones públicas. La transparencia en la gestión de hospitales públicos, como el Luis G. Dávila, es esencial para garantizar que este derecho sea respetado.</p>
<p>Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:</p> <p>23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.</p>	<p>Este numeral establece el derecho a acceder a servicios públicos de calidad, lo que implica una gestión transparente y eficiente en hospitales públicos.</p>

Art. 95.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

Establece que la ciudadanía tiene el derecho a participar en la toma de decisiones y en el control de las instituciones del Estado, lo que incluye la transparencia y el buen funcionamiento de los servicios públicos de salud.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Indica que la administración pública, incluidas las instituciones de salud, debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, transparencia, y evaluación, garantizando la prestación de servicios públicos de manera efectiva y con rendición de cuentas.

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (2008). Art.- 18, 66, 95 y 227.

La Constitución del Ecuador garantiza el derecho de todos a acceder libremente a la información generada por entidades públicas y privadas que gestionen fondos del Estado o realicen funciones públicas, sin reservas salvo en casos específicos establecidos por la ley. Esto es crucial para la transparencia en la gestión de hospitales públicos, como el Luis G. Dávila, ya que asegura que la información relevante esté disponible para el público, permitiendo la vigilancia y el control ciudadano sobre la calidad de los servicios prestados. Este marco constitucional refuerza la importancia de la transparencia como un pilar fundamental para una administración eficiente y responsable en el sector público de salud.

2.2.5.2. Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP)

Esta Ley asegura y regula el derecho de acceso a la información pública, con el objetivo de proteger, respetar, promover y garantizar que dicha información sea accesible, oportuna, completa y veraz, permitiendo el ejercicio de los derechos ciudadanos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y en la ley (LOTAIP, 2004).

Tabla 2. Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública

Lineamientos asociados	Consistencia con la investigación
Art. 2.- Objeto de la Ley: f) Facilitar la efectiva participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y su fiscalización.	En el contexto del Hospital Luis G. Dávila en 2024, la aplicación de este artículo implica que los ciudadanos deben poder acceder a la información sobre la gestión del hospital y participar activamente en la supervisión de su funcionamiento.
Art. 4.- Principios de Aplicación de la Ley. e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público.	Este principio subraya la importancia de que la información sobre la gestión del hospital sea manejada de manera transparente. Esto incluye datos sobre los recursos, la calidad de los servicios, las decisiones administrativas y cualquier otro aspecto relevante que afecte a la atención de los pacientes.

Fuente: LOTAIP (2004). Art.- 2 y 4.

El análisis de la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP) subraya la importancia de la transparencia en la gestión del Hospital Luis G. Dávila en 2024, destacando la necesidad de que los ciudadanos accedan a información clara y completa para participar en la toma de decisiones y supervisar su funcionamiento. Esto garantiza que todos los aspectos de la gestión hospitalaria sean accesibles al público, promoviendo una atención de calidad y una administración eficiente.

2.2.5.3. Ley orgánica de participación ciudadana y control social

Esta ley tiene como objetivo garantizar y promover la participación activa de los ciudadanos y diversas comunidades en la toma de decisiones, fortaleciendo la democracia participativa y el control social. Además, establece mecanismos para la deliberación pública entre el Estado y la sociedad, y para el seguimiento de las políticas y servicios públicos, con el fin de fortalecer el poder ciudadano y asegurar la rendición de cuentas (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2011).

Tabla 3. Ley orgánica de participación ciudadana y control social

Lineamientos asociados	Consistencia con la investigación
Art. 4.- Principios de la participación. - La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho que se ejercerá a través de los mecanismos de la	Este artículo garantiza que los ciudadanos tienen el derecho de participar en la toma de decisiones y el control sobre la gestión del hospital, lo que implica la disponibilidad de información clara y

democracia representativa, directa y accesible para que puedan evaluar la calidad y comunitaria. El ejercicio de los derechos de eficiencia del servicio. participación ciudadana y organización social se regirá, además de los establecidos en la Constitución, por los siguientes principios: Igualdad, Respeto a la diferencia, Responsabilidad e Información y transparencia.

Art. 29.- La participación y la construcción del poder ciudadano. - El poder ciudadano es el resultado del proceso de la participación individual y colectiva de las ciudadanas y ciudadanos de una comunidad, quienes, de manera protagónica participan en la toma de decisiones, planificación y gestión de asuntos públicos; así como, en el control social de todos los niveles de gobierno, las funciones e instituciones del Estado.

Art. 42.- De la formación de las servidoras y los servidores públicos en los derechos de participación ciudadana. - El Estado, en todas sus funciones y niveles de gobierno, destinará de sus ingresos institucionales los recursos necesarios para implementar procesos de formación académica y capacitación a los servidores públicos, para la promoción de una cultura basada en el ejercicio de los derechos y obligaciones, en la construcción de una gestión pública participativa.

Art. 43.- Del fomento a la participación ciudadana. - El Estado fomentará la participación ciudadana a través de sus instituciones, en todos los niveles de gobierno, mediante la asignación de fondos concursables, becas educativas, créditos y otros, a fin de que, las organizaciones sociales realicen proyectos y procesos tendientes a formar a la ciudadanía en temas relacionados con derechos y deberes, de conformidad con la Constitución y la ley.

En el contexto del Hospital Luis G. Dávila en 2024, esto significa que la transparencia en la gestión del hospital está directamente relacionada con la capacidad de los ciudadanos para participar en la toma de decisiones, supervisar la administración y exigir rendición de cuentas. La participación protagónica y el control social ayudan a asegurar que el hospital opere de manera abierta y eficiente, afectando positivamente la calidad de los servicios públicos.

Esto subraya la importancia de capacitar al personal del hospital para promover una cultura de gestión participativa y transparente. La formación adecuada de los servidores públicos ayuda a asegurar que el hospital no solo cumpla con los principios de transparencia, sino que también permita una participación efectiva de los ciudadanos en la supervisión y evaluación de los servicios públicos ofrecidos.

El artículo se relaciona con la transparencia en el Hospital Luis G. Dávila en 2024 al apoyar iniciativas que capaciten a la ciudadanía en derechos y deberes relacionados con la gestión pública. Esta formación puede empoderar a los ciudadanos para que participen activamente en la supervisión y evaluación de los servicios del hospital, asegurando una mayor transparencia y rendición de cuentas en la prestación de los servicios públicos.

Fuente: Ley orgánica de participación ciudadana y control social (2011). Art.- 4, 29, 42 y 43.

El análisis de los artículos de la ley orgánica de participación ciudadana y control social demuestra que la transparencia en el Hospital Luis G. Dávila está estrechamente relacionada con la participación ciudadana y la formación de servidores públicos. Es así que, se asegura el derecho de los ciudadanos a participar en la toma de decisiones y en el control de la gestión hospitalaria, exigiendo información clara y accesible; se resalta la importancia de una participación activa en la supervisión hospitalaria para asegurar transparencia y eficiencia. Se subraya la necesidad de capacitar al personal en prácticas participativas para una gestión transparente; finalmente, se promueve la participación ciudadana mediante recursos y formación, facilitando la involucración comunitaria en la supervisión de los servicios del Hospital Luis G. Dávila.

2.2.5.4. Ley orgánica de salud

La ley orgánica de salud tiene como propósito regular las acciones que garanticen el derecho universal a la salud, con el objetivo de mejorar el nivel de salud y la calidad de vida de la población ecuatoriana (Ley Orgánica de Salud, 2015).

Tabla 4. Ley orgánica de salud

Lineamientos asociados	Consistencia con la investigación
<p>Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.</p>	<p>Es crucial que la gestión del Hospital Luis G. Dávila sea transparente, permitiendo que el acceso a información clara y veraz fortalezca la confianza de la sociedad en la prestación de servicios de salud. Una administración hospitalaria transparente contribuye a la construcción de entornos saludables y a la mejora de la calidad de vida de la población, asegurando que los servicios públicos de salud sean efectivos y eficientes.</p>
<p>Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:</p> <p>a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;</p> <p>b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los</p>	<p>La Ley Orgánica de Salud establece varios derechos fundamentales relacionados con la salud, que se vinculan directamente con la transparencia en la gestión del Hospital Luis G. Dávila. El acceso universal y equitativo a servicios de salud de calidad (literal a) depende de una gestión hospitalaria transparente que permita a los ciudadanos conocer y confiar en los servicios ofrecidos. El respeto a la dignidad, privacidad, y la capacidad de los pacientes para presentar</p>

servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República

d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos;

i) Utilizar con oportunidad y eficacia, en las instancias competentes, las acciones para tramitar quejas y reclamos administrativos o judiciales que garanticen el cumplimiento de sus derechos; así como la reparación e indemnización oportuna por los daños y perjuicios causados, en aquellos casos que lo ameriten;

j) Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previos.

quejas o reclamos (literales d y i) también requiere una administración abierta que responda de manera clara y eficaz a las preocupaciones del público. Además, la participación ciudadana en la vigilancia de la calidad de los servicios (literal k) refuerza la importancia de la transparencia en la gestión hospitalaria, permitiendo que la comunidad supervise activamente y exija mejoras en la prestación de servicios públicos de salud, asegurando así que el hospital funcione de manera justa y efectiva.

Fuente: Ley orgánica de salud (2015). Art.- 3 y 7.

La Ley Orgánica de Salud define la salud como un estado integral de bienestar, que incluye aspectos físicos, mentales y sociales, y resalta que es un derecho fundamental cuya protección recae en el Estado. En relación con el Hospital Luis G. Dávila, este artículo subraya la importancia de la transparencia en la gestión hospitalaria, ya que una administración clara y accesible permite construir ambientes saludables y asegurar que los servicios públicos de salud cumplan con su propósito de mejorar la calidad de vida. La transparencia facilita la confianza de la sociedad en el sistema de salud y garantiza que los recursos y servicios se manejen de manera eficiente y efectiva para cumplir con este derecho.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

La investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, este se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para describir, explicar y predecir fenómenos, su objetivo es establecer patrones y relaciones entre variables (Hernández y Mendoza, 2018). Este trabajo adopta este tipo de enfoque debido a que se hace un estudio sobre el análisis de la transparencia en el Hospital Luis G Dávila y su incidencia en la prestación de servicios públicos en la ciudad de Tulcán, año 2024; por ello, se consideran elementos de análisis cuantitativo, ya que se busca comprender el grado de relación existente entre estas variables de estudio.

3.1.2. Tipo de Investigación

Para llevar a cabo este trabajo fue necesario utilizar los siguientes tipos de investigación:

3.1.2.1. Investigación exploratoria

Se utiliza para familiarizarse con fenómenos poco conocidos, obtener información sobre la viabilidad de realizar una investigación más exhaustiva en un contexto específico, explorar nuevos problemas, identificar variables prometedoras, establecer prioridades para investigaciones futuras o proponer hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018). Este tipo de investigación fue de ayuda para la recopilación de información de variables como la transparencia y la prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila.

3.1.2.2. Investigación bibliográfica

Es un proceso que implica la revisión y análisis de documentos, libros, artículos y otras fuentes escritas para obtener información relevante sobre un tema específico; este tipo de investigación permite al investigador recopilar conocimientos previos, teorías y antecedentes que fundamenten y orienten su estudio (Arias, 2012). Esto permitió revisar y analizar varias fuentes relevantes sobre transparencia, gestión hospitalaria y

servicios públicos. A través de esta revisión, se pudieron recopilar teorías, antecedentes y estudios previos que fundamenten y orienten el análisis del impacto de la transparencia en la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos por el hospital, estableciendo un marco teórico sólido para la investigación.

3.1.2.3. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se enfoca en identificar, detallar y explicar las características del fenómeno en estudio, abarcando situaciones, contextos y eventos, mostrando cómo son y cómo se presentan, para luego ser objeto de análisis (Guevara et al., 2020). Este tipo de investigación fue útil debido a que permitió identificar, detallar y explicar los aspectos relacionados con la transparencia y la prestación de servicios, al describir las situaciones, contextos y eventos en el hospital, se facilita un análisis más profundo que puede revelar las prácticas de transparencia que influyen en la calidad y eficiencia de los servicios públicos hospitalarios ofrecidos.

3.1.2.4. Investigación correlacional

La investigación correlacional implica describir la relación existente entre las variables de estudio mediante el uso de coeficientes matemáticos que muestran la intensidad y dirección de dicha relación (Hernández y Mendoza, 2018). Fue de utilidad en este estudio debido a que permite cuantificar y analizar la relación entre el grado de transparencia en la gestión hospitalaria y la calidad o eficiencia de los servicios ofrecidos por el Hospital Luis G Dávila en el 2024.

3.2. HIPÓTESIS

H0: La transparencia en el Hospital Luis G Dávila no incide en la prestación de servicios públicos.

H1: La transparencia en el Hospital Luis G Dávila incide en la prestación de servicios públicos.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

- **Variable independiente – Transparencia:** La transparencia consiste en la práctica de los gobiernos y las instituciones públicas de proporcionar a los ciudadanos acceso y comprensión de la información relacionada con sus actividades, decisiones y políticas, abarcando la divulgación de datos

financieros, procesos de toma de decisiones, resultados de auditorías, contratos públicos y cualquier otra información relevante que permita a la ciudadanía supervisar y evaluar la gestión pública (Espinoza et al., 2019).

- **Variable dependiente – Prestación de servicios:** La prestación de servicios públicos se refiere al proceso a través del cual el gobierno y otras entidades proporcionan servicios esenciales a la ciudadanía, como salud, educación, seguridad, transporte y agua potable; estos servicios son cruciales para el bienestar social y el desarrollo económico de una sociedad, ya que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (Huergo, 2019).

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 5. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
VI: Transparencia	Acceso a la información	Disponibilidad de la información	Encuesta	Cuestionario
		Calidad de la información	Encuesta	Cuestionario
	Participación ciudadana	Nivel de participación	Encuesta	Cuestionario
		Satisfacción ciudadana	Encuesta	Cuestionario
	Rendición de cuentas	Frecuencia de informes públicos	Encuesta	Cuestionario
		Transparencia en el uso de fondos	Encuesta	Cuestionario
Respuesta a solicitudes		Encuesta	Cuestionario	
VD: Prestación de servicios públicos	Accesibilidad	Horarios de atención	Encuesta	Cuestionario
		Inclusión social	Encuesta	Cuestionario
Calidad del servicio	Eficiencia	Satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario
		Tiempo de espera	Encuesta	Cuestionario
		Capacitación del personal	Encuesta	Cuestionario
		Tiempo de respuesta	Encuesta	Cuestionario
		Acciones o sugerencias	Encuesta	Cuestionario

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Los métodos que se utilizaron para el desarrollo de la presente investigación fueron:

3.4.1. Método inductivo – deductivo

Tanto el método inductivo como el deductivo son orientaciones de razonamiento lógico; el inductivo comienza con observaciones específicas para formular hipótesis

generales y utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general; en cambio, el método deductivo se apoya en principios generales para derivar conclusiones específicas (Rodríguez y Pérez, 2017). El método inductivo permitió observar casos específicos de gestión hospitalaria para generar hipótesis sobre cómo la transparencia afecta la prestación de servicios. Por otro lado, el método deductivo utiliza principios generales sobre la importancia de la transparencia en la administración pública para llegar a conclusiones específicas sobre su incidencia en el hospital.

3.4.2. Método analítico – sintético

Implica examinar el proceso de conocimiento iniciando con la identificación de los componentes que integran una realidad, lo que permite establecer las conexiones entre los elementos que constituyen el objeto de estudio; por su parte, la síntesis es un proceso que descompone la realidad problemática para entender de manera más completa el conjunto (Rodríguez y Pérez, 2017). Este método fue útil para examinar las variables de estudio al descomponer primero los elementos específicos de la gestión hospitalaria y la transparencia. A través del análisis, se pudo identificar las relaciones entre estas partes, como la accesibilidad de la información y la eficiencia en los servicios. Luego, la síntesis permitió reconstruir la visión global del tema, comprendiendo la relación entre la transparencia y los servicios de salud que se ofrecen en el Hospital G Dávila.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Técnicas e instrumentos

Para llevar a cabo la investigación se empleó la encuesta como técnica, utilizando un cuestionario como instrumento para la recolección de datos primarios referentes a la transparencia y la prestación de servicios en el Hospital Luis G Dávila.

3.5.2. Población y muestra

Para el análisis de la información sobre la transparencia en el Hospital Luis G Dávila y la prestación de servicios públicos; se consideró necesario tomar como población a los habitantes de la provincia del Carchi, que, de acuerdo con los datos proporcionados por el INEC en 2022, asciende a un total de 172.828 habitantes.

Para determinar la muestra, se aplicó el método de muestreo probabilístico, que, según Hernández y Mendoza (2018), garantiza que todos los elementos de la

población tengan igual probabilidad de ser seleccionados. Este proceso implica identificar las características de la población y definir el tamaño de la muestra. En este caso, las personas que conformaron la muestra fueron seleccionados aleatoriamente, con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una probabilidad de éxito del 50%.

Fórmula

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)e^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población o universo
- z = Nivel de confianza
- p = Probabilidad a favor
- q = Probabilidad en contra
- e = Error muestral

Cálculo

$$n = \frac{172828 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(172828 - 1) \cdot (0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = \frac{165984,011}{433,027} = 383$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra es de 383 encuestas

Cabe resaltar que, teniendo en cuenta que el Hospital Luis G Dávila tiene una cobertura a toda la provincia del Carchi ofreciendo sus servicios en salud, hubo la necesidad de realizar una distribución porcentual de esta muestra en los diferentes cantones de la provincia:

Tabla 6. Distribución porcentual de la muestra

Cantón	Población	Porcentaje	Muestra
Tulcán	92375	53%	204
Montufar	29590	17%	66
Bolívar	15677	9%	35
Espejo	14522	8%	32
Mira	12727	7%	28

San Pedro de Huaca	7937	5%	18
Total	172828	100%	383

Fuente: INEC (2022)

3.5.3. Procesamiento y análisis de datos

Se inicio con el levantamiento de información a través de los instrumentos aplicados a la muestra de los habitantes de la provincia del Carchi, con la finalidad de recopilar datos sobre la transparencia en el Hospital Luis G Dávila y la prestación de servicios públicos.

En cuanto a las encuestas aplicadas se procedió a tabular los datos en el software estadístico SPSS, mismo con el cual se validó el instrumento de encuesta obteniendo un Alfa de Crombach de 0,867 considerado como aceptable. Además, se obtuvieron diferentes gráficos y tablas de frecuencia con información representativa de acuerdo a los hallazgos y al criterio de las investigadoras orientándose a las variables de estudio; posteriormente se procedió a efectuar el análisis y la discusión para obtener conclusiones relevantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En este apartado se muestran los resultados encontrados por medio del proceso investigativo en cuanto a la transparencia y la prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila.

4.1.1. Datos demográficos

Para esta investigación se consideraron datos demográficos como el género, nacionalidad, edad, nivel de formación, situación laboral actual, nivel de ingreso mensual, estado civil y cantón de residencia; esta información se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7. Datos demográficos

	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Masculino	171	44%
Femenino	199	52%
Otro	15	4%
Total	385	100%
Nacionalidad		
Ecuatoriano	359	93%
Extranjero	26	7%
Total	385	100%
Edad		
18 a 37	222	58%
38 a 56	127	33%
57 a 76	36	9%
Total	385	100%
Nivel de formación		
Primaria	48	12%
Secundaria	212	55%
Universitaria	125	32%
Total	385	100%
Situación laboral actual		
Desempleado	89	23%
Empleado público	78	20%
Empleado privado	36	9%
Trabajador independiente	182	47%

Total	385	100%
Nivel de ingreso mensual		
Ningún ingreso	23	6%
Menos del salario mínimo	120	31%
Salario mínimo	148	38%
Mayor del salario mínimo	94	24%
Total	385	100%
Estado civil		
Soltero/a	157	41%
Casado/a	138	36%
Divorciado/a	26	7%
Viudo/a	10	3%
Unión libre	54	14%
Total	385	100%
Cantón de residencia		
Tulcán	95	25%
San Pedro de Huaca	74	19%
Montúfar	52	14%
Bolívar	46	12%
Espejo	67	17%
Mira	51	13%
Total	385	100%

En primera instancia se considera al género, en donde la mayoría de encuestados son mujeres, destacando también a un pequeño grupo que se identifican con otro género. En cuanto a la nacionalidad, en general los encuestados son ecuatorianos con un 7% de personas extranjeras, lo que refleja una baja participación de personas de otras nacionalidades en el uso del hospital. Sobre la edad, el grupo predominante está entre los 18 a 37 años y la educación se centra en personas con un nivel de formación secundaria. Respecto a la situación laboral, la mayoría trabaja de forma independiente, seguido de personas que se encuentran desempleadas; en términos de ingresos, el 38% gana el salario mínimo y un 6% no cuenta con ingresos. En el ámbito familiar, la mayoría de encuestados son solteros, y en cuanto al lugar de residencia, la población se encuentra distribuida en base a la distribución porcentual indicada en la metodología concentrando la mayoría de la población en los cantones Tulcán, San Pedro de Huaca y Espejo.

4.1.2. Transparencia del Hospital Luis G Dávila

Para el desarrollo de la presente investigación dentro del análisis de la transparencia del Hospital Luis G Dávila se ha tomado en cuenta la dimensión de acceso a la

información, participación ciudadana y rendición de cuentas, con la intención de determinar el proceso de transparencia del hospital.

4.1.2.1. Acceso a la información

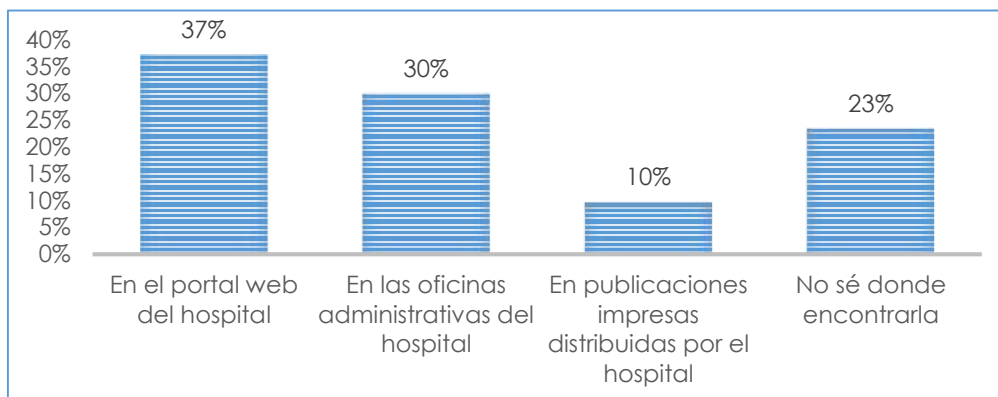


Figura 1. Conocimiento sobre la disponibilidad de información pública

Como se puede evidenciar, la opinión de los encuestados revela que en su mayoría conocen la información pública de Hospital Luis G Dávila la cual se encuentra disponible en su portal web, lo que indica que la digitalización ha permitido un acceso más amplio, otro porcentaje importante señala que la información se consigue en las oficinas administrativas, lo que sugiere que aún hay un segmento de la población que prefiere o necesita acudir físicamente al hospital para obtener información. No obstante, un dato preocupante es que existen muchas personas que no saben dónde encontrar la información pública del hospital, demostrando que existe deficiencia en la comunicación institucional y en la divulgación de estos datos. Los resultados pueden explicarse por la escasa promoción de los canales de acceso a la información, evidenciando la necesidad de mejorar la accesibilidad.

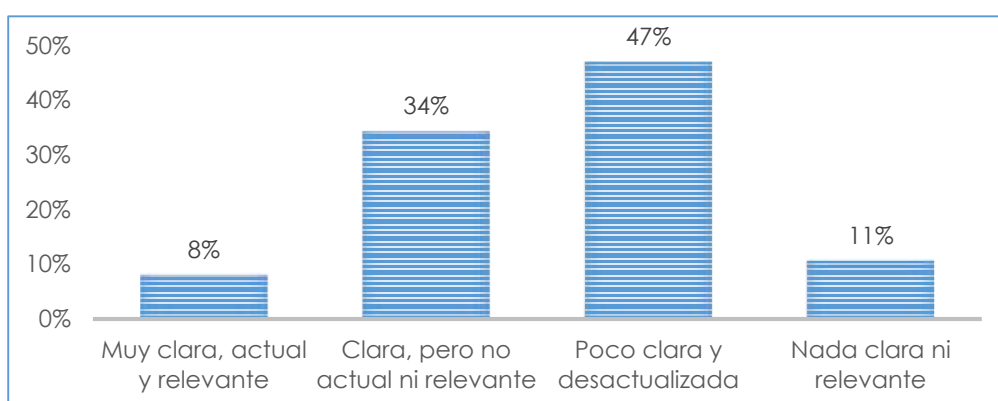


Figura 2. Importancia de la información proporcionada

Como se puede observar, la mayoría de los encuestados consideran que la información proporcionada por el Hospital Luis G Dávila es poco clara y

desactualizada, reflejándose una deficiencia en la comunicación institucional y una posible falta de actualización en los canales de información. Por otro lado, un 34% señala que la información es clara, pero no actual ni relevante, lo que indica que, si bien el hospital logra dar a conocer ciertos datos de manera comprensible, sin embargo, aún existen problemas en la pertinencia y actualización de la información. Pocos de los encuestados consideran que la información es muy clara, actual y relevante, demostrando que una minoría está completamente satisfecha con la comunicación institucional. Estos resultados pueden explicarse por la falta de mecanismos eficientes de actualización y difusión de la información del hospital.

4.1.2.2. Participación ciudadana

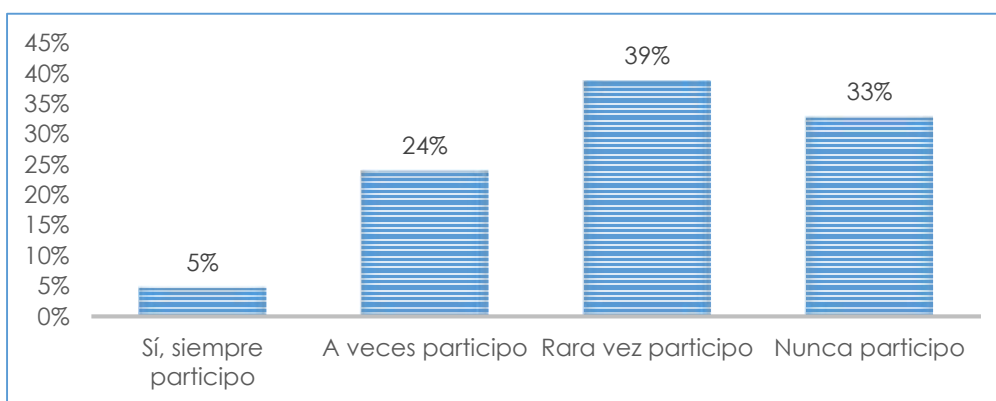


Figura 3. Participación activa en los procesos de toma de decisiones

Se revela que existe una baja participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones del Hospital Luis G Dávila; solo un 5% de los encuestados afirman que participan siempre, y aproximadamente una cuarta parte de los encuestados indican que lo hacen ocasionalmente. En contraste, la mayoría de los encuestados mencionan que rara vez participan, o admiten que nunca lo hacen. Estos resultados reflejan un posible desconocimiento sobre los canales de participación o una falta de interés por involucrarse en la gestión hospitalaria. También se debe posiblemente a una percepción de que la participación ciudadana no tiene un impacto real en las decisiones del hospital.

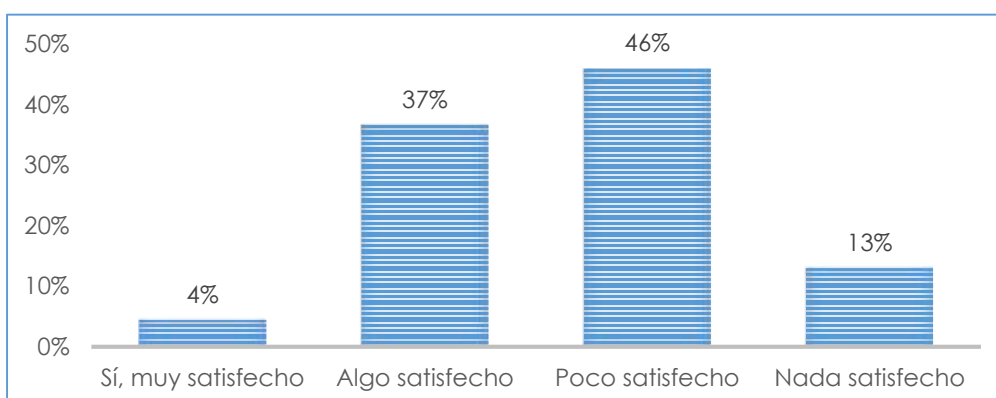


Figura 4. Satisfacción con los mecanismos de participación ciudadana

El nivel de satisfacción con los mecanismos de participación ciudadana del Hospital Luis G Dávila básicamente es bajo. Solo un 4% de los encuestados se declara muy satisfecho, mientras que la mayoría de los encuestados afirman estar poco satisfechos, y un porcentaje más pequeño aseguran no estar nada satisfechos. Estos datos sugieren que los mecanismos actuales pueden no ser accesibles, efectivos o bien difundidos entre la ciudadanía. Por ello, se vuelve necesario aumentar la confianza de los ciudadanos en la institución y fortalecer la relación entre el hospital y la comunidad.

4.1.2.3. Rendición de cuentas

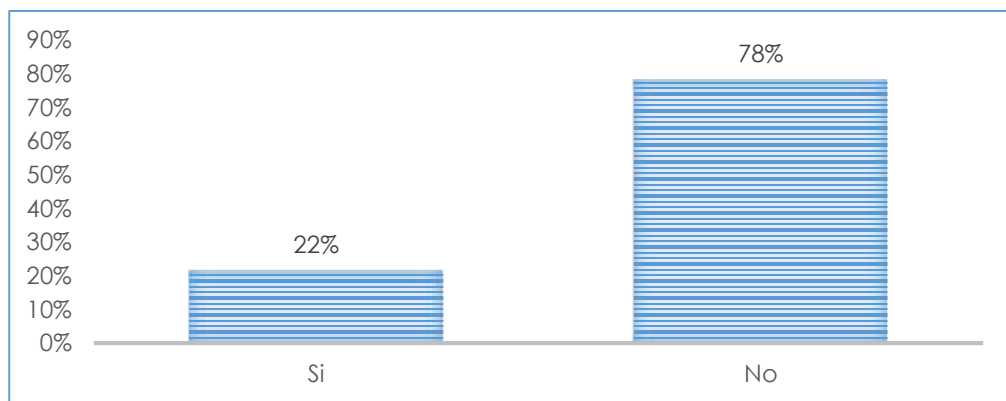


Figura 5. Conocimiento sobre informes de gestión y auditorías

Los resultados muestran que la gran mayoría de los encuestados no tiene conocimiento de los informes de gestión y auditorías del Hospital Luis G Dávila, mientras que un porcentaje menor afirma estar informado al respecto. Esta falta de conocimiento se debe a una difusión limitada de estos documentos y la poca promoción de su importancia dentro de la comunidad. La transparencia en la gestión hospitalaria es clave para fortalecer la confianza ciudadana y garantizar el control social sobre los recursos y servicios de salud.

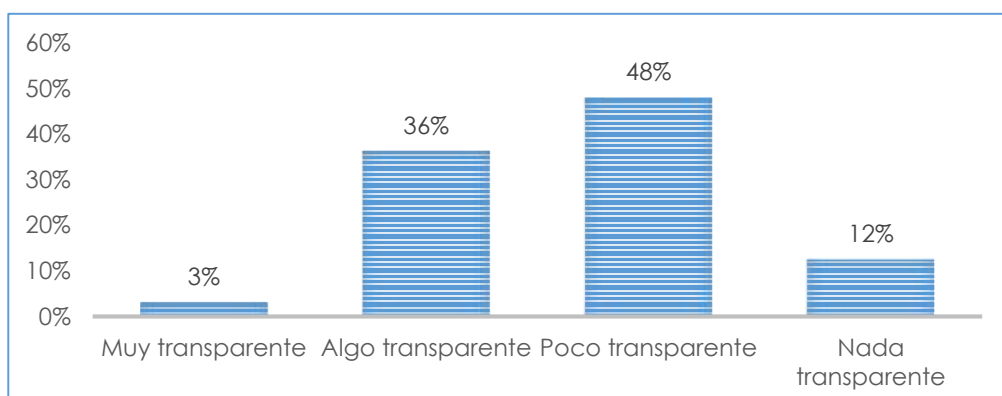


Figura 6. Consideración de la transparencia en el uso de los fondos públicos

Como se puede observar, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente negativa sobre la transparencia en el uso de los fondos públicos del Hospital Luis G Dávila. La mayor parte de los encuestados consideran que la gestión financiera es “poco transparente”, y otro porcentaje menor la califica como “nada transparente”. Estos datos indican que existe desconfianza en la administración de los recursos del hospital, lo que podría estar relacionado con el desconocimiento sobre el manejo financiero.

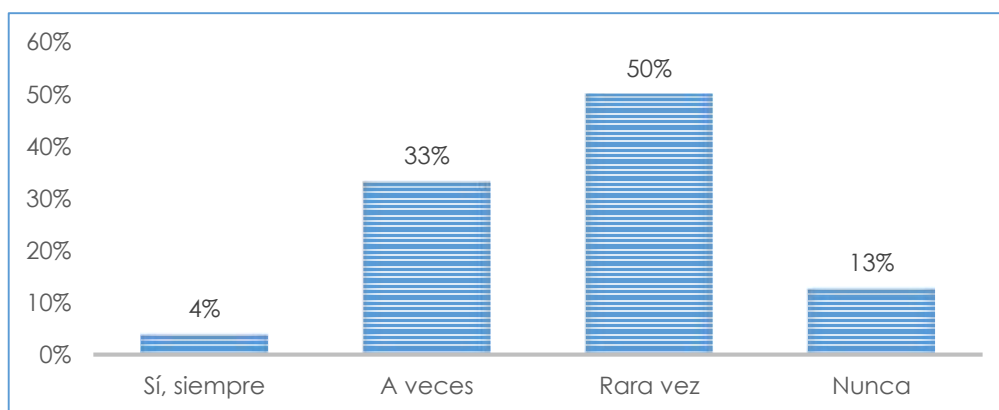


Figura 7. Respuesta oportuna a solicitudes y quejas ciudadanas

Como resultado de la presente investigación se ha podido establecer que la mayoría de encuestados perciben deficiencias en la respuesta a solicitudes de información y quejas ciudadanas en el Hospital Luis G Dávila. Esto se denota en la opción de “rara vez” que representan la mitad de los usuarios, indicando que existen demoras en la gestión de solicitudes o una escasa comunicación efectiva entre el hospital y la ciudadanía. Por ello, se vuelve necesario optimizar los procesos de atención a quejas y solicitudes para garantizar tiempos de respuesta adecuados y fortalecer los canales de comunicación.

4.1.3. Prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila

Para el análisis de la prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila se tomó en consideración las dimensiones de accesibilidad, calidad del servicio y eficiencia, las cuales se muestran a continuación.

4.1.3.1. Accesibilidad

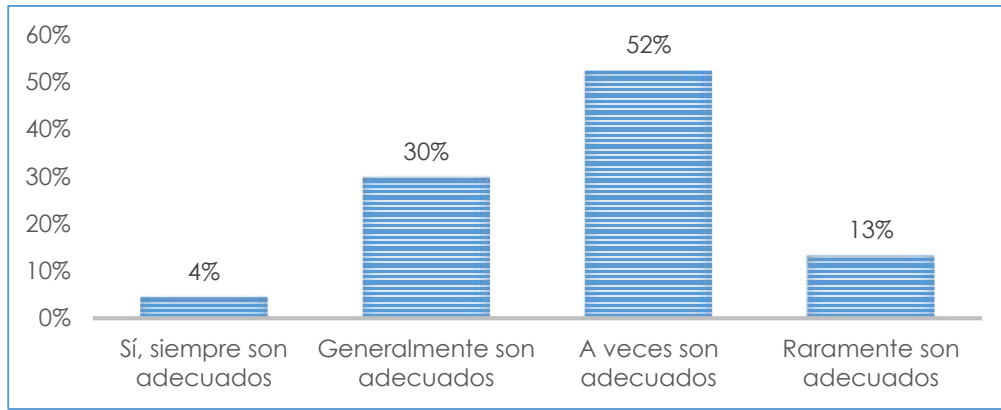


Figura 8. Horarios adecuados de atención

Los resultados reflejan que la mayoría de los usuarios del Hospital Luis G Dávila, consideran que los horarios de atención no siempre se ajustan a sus necesidades; no obstante, un porcentaje del 4% de la ciudadanía indica que los horarios siempre son los adecuados. Este panorama sugiere que la disponibilidad de horarios puede representar una barrera de acceso a los servicios de salud, especialmente para aquellos con limitaciones laborales o personales. La alta proporción de personas que enfrentan dificultades con los horarios se debe a una oferta insuficiente de turnos, tiempos de espera prolongados y falta de flexibilidad en la atención.

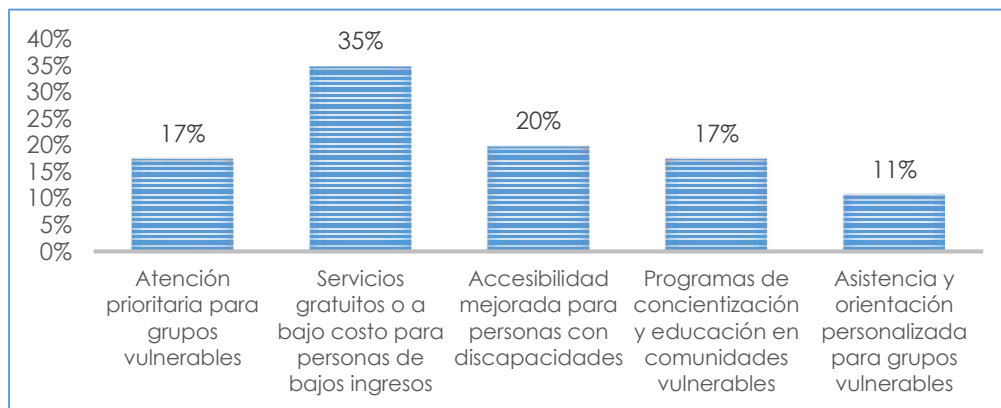


Figura 9. Medidas que se implementan para garantizar la calidad de los servicios a grupos vulnerables

Las principales medidas implementadas para garantizar la calidad de los servicios a los grupos vulnerables en el Hospital Luis G Dávila, se centran en ofrecer servicios gratuitos o de bajo costo y mejorar la accesibilidad para personas con discapacidades. La atención prioritaria para grupos vulnerables y los programas de concientización comparten un 17% cada uno, mientras que la asistencia y orientación personalizada es la menos aplicada. Indicando que, si bien existen esfuerzos por atender a la población en situación vulnerable, hay áreas que podrían fortalecerse, en especial la asistencia personalizada y la educación comunitaria.

4.1.3.2. Calidad del servicio

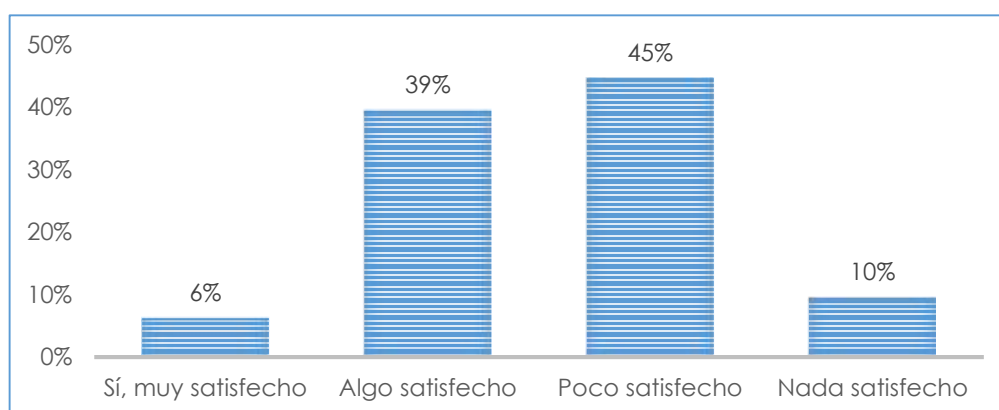


Figura 10. Satisfacción con la calidad de los servicios que reciben

En cuanto a la satisfacción en lo que respecta a la calidad de los servicios que brinda el Hospital Luis G Dávila, se muestra que la mayoría de los usuarios tienen una percepción negativa. Un 45% se siente poco satisfecho y un 10% nada satisfecho, sumando más de la mitad de los encuestados con una opinión desfavorable. Estos datos sugieren que existen deficiencias en la prestación de los servicios, relacionadas con la calidad de la atención, los tiempos de espera o la disponibilidad de recursos.

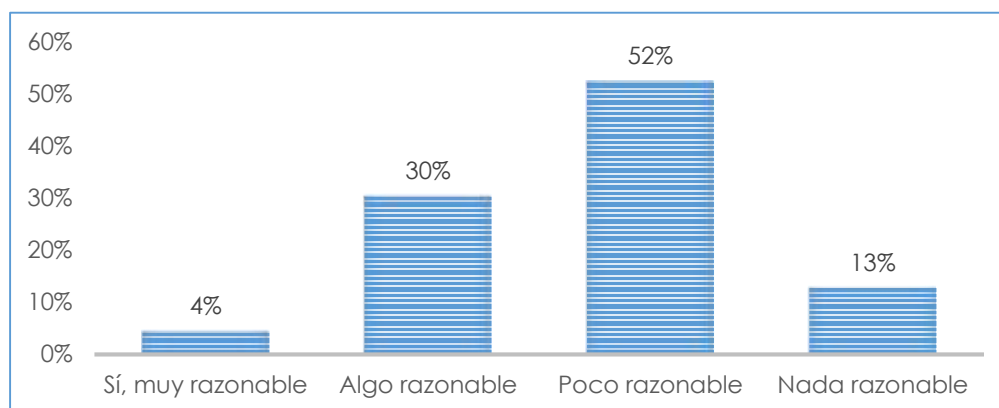


Figura 11. Tiempo razonable de espera para recibir atención o servicios

En el caso del tiempo de espera, los resultados indican que la mayoría de los usuarios del Hospital Luis G Dávila, consideran que el tiempo de espera para recibir atención o servicios no es razonable; lo cual refleja que es un problema recurrente en los hospitales públicos del país, donde la alta demanda y la limitada disponibilidad de personal pueden generar largas esperas para la atención médica poniendo en riesgo la salud de los ciudadanos que ameritan y necesitan de un sistema de atención medica pública eficiente, eficaz y transparente.

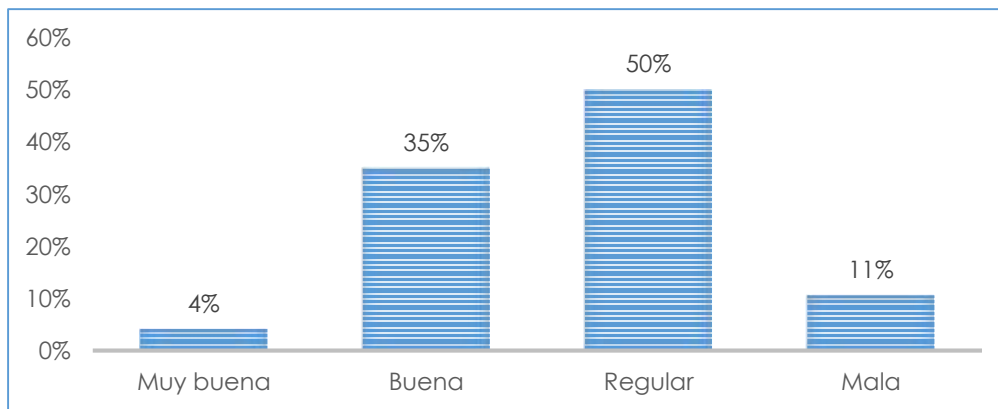


Figura 12. Capacitación del personal de salud para brindar el servicio

Como se puede observar, la mayoría de los encuestados consideran que la capacitación del personal de salud del Hospital Luis G Dávila es regular, más de la mitad de los usuarios perciben deficiencias en la formación del personal, lo que afecta la calidad del servicio. Aunque existe una valoración positiva en algunos casos, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer los programas de formación y actualización del personal médico y administrativo.

4.1.3.3. Eficiencia

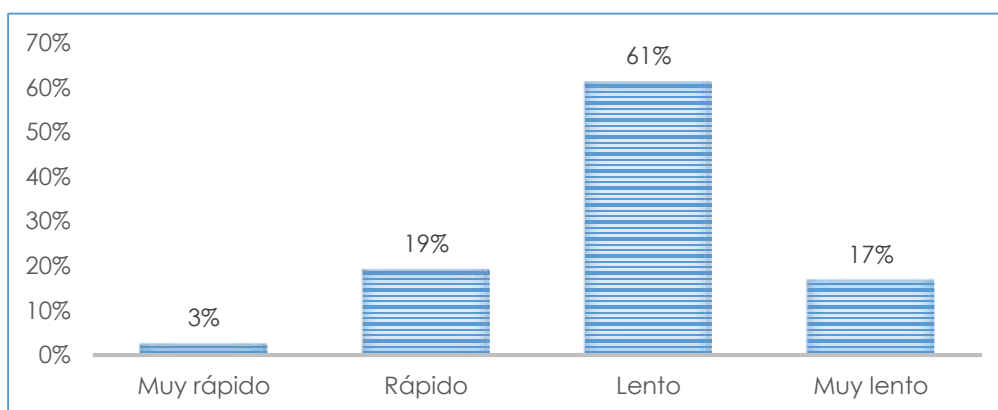


Figura 13. Rapidez en la resolución de problemas o solicitudes

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados consideran que la resolución de los problemas y solicitudes en el Hospital Luis G Dávila es lenta. Dado que un 78% de los usuarios percibe demoras significativas en la atención a sus requerimientos, se muestra que se genera frustración y afecta la confianza en los servicios prestados. Los bajos porcentajes de opinión favorable reflejan que los procesos administrativos y operativos del hospital no son lo suficientemente efectivos.

Tabla 8. Acciones o sugerencias propuestas para contribuir al control y mejora

Acciones o sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Accesibilidad a espacios de participación ciudadana	12	3%
Acoger las opiniones de los ciudadanos	13	3%
Acoger las sugerencias de los pacientes	15	4%

Actualizar información sobre medicamentos	15	4%
Agilizar la entrega de medicamentos y exámenes	25	6%
Asegurar la disponibilidad de medicamentos	30	8%
Atención más rápida en emergencias	30	8%
Atención respetuosa	25	6%
Brindar citas médicas en corto tiempo	25	6%
Cambiar a los funcionarios	5	1%
Campañas informativas de rendición de cuentas	5	1%
Canales de denuncia anónimos	5	1%
Capacitación a la ciudadanía sobre el funcionamiento del hospital	10	3%
Capacitaciones al personal del hospital	25	6%
Contratar más médicos y especialistas	25	6%
Control y auditorías	15	4%
Dar charlas preventivas dentro y fuera del hospital	10	3%
Deberían atender los casos más urgentes independientemente del turno	20	5%
Ejecutar planes estratégicos de mejora continua	15	4%
Ejecutar encuestas de satisfacción	10	3%
Exponer informes de auditoría	10	3%
Extensión de horarios de turnos y consultas	15	4%
Más apoyo y consideración a personas venezolanas	5	1%
Ninguna	20	5%
Total	385	100%

Sobre las acciones o sugerencias propuestas para contribuir al control y mejora del Hospital Luis G Dávila, se encontró que están relacionadas con la optimización de la atención y disponibilidad de recursos médicos. Las acciones mayoritariamente mencionadas incluyen asegurar la disponibilidad de medicamentos, mejorar la rapidez en emergencias y agilizar la entrega de medicamentos y exámenes. Estas prioridades indican que los usuarios perciben deficiencias en el acceso oportuno a tratamientos y diagnósticos. Otras propuestas con alto porcentaje incluyen la capacitación del personal, la contratación de más médicos y especialistas, y la reducción del tiempo de espera para citas médicas. Indicando que la comunidad valora la profesionalización del servicio y la necesidad de mayor personal para reducir tiempos de espera y mejorar la atención. En general, los resultados reflejan que la comunidad busca una atención más ágil, eficiente y humanizada, lo que muestra la necesidad de optimizar procesos internos, fortalecer la comunicación con los pacientes y garantizar el acceso oportuno a los servicios médicos esenciales.

4.2. DISCUSIÓN

En el contexto del Hospital Luis G. Dávila, la transparencia juega un rol fundamental en la prestación de servicios públicos, especialmente en el ámbito de la salud. Por ello, este apartado de discusión tiene como propósito analizar los hallazgos obtenidos en esta investigación con estudios previos relacionados con el tema y expuestos en el marco teórico.

4.2.1. Determinación del proceso de transparencia del Hospital Luis G Dávila

La transparencia en las instituciones de salud es un factor importante para garantizar la confianza ciudadana y mejorar la calidad en la prestación de servicios. En este contexto, los resultados obtenidos en el Hospital Luis G Dávila reflejan una transparencia moderada, tal como se observa en la Figura 14:

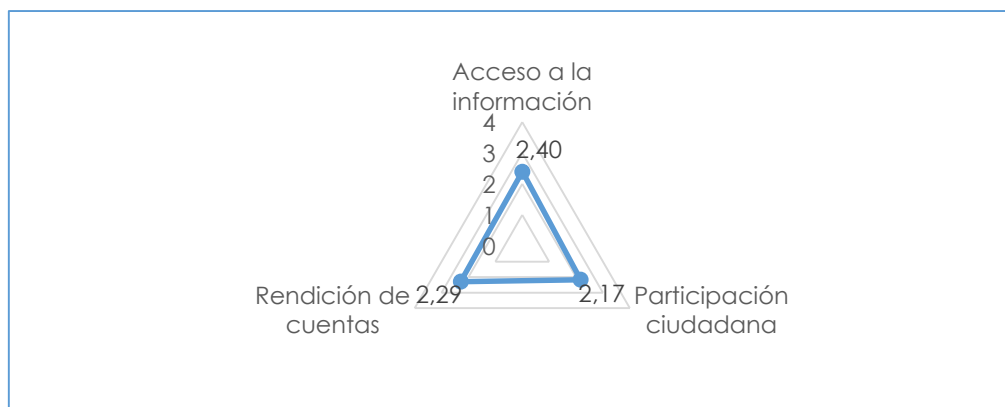


Figura 14. Transparencia del Hospital Luis G Dávila

- **Acceso a la información**

Esta dimensión alcanza un puntaje de 2,40 y demuestra que, si bien el hospital ofrece cierto nivel de transparencia en la difusión de información, aún presenta limitaciones que impiden una plena accesibilidad a los datos hospitalarios. Este hallazgo es consistente con la investigación de Sisalema et al. (2022), quienes destacan que el modelo de gobierno abierto en hospitales es clave para mejorar la calidad del servicio mediante el acceso a la información y la participación ciudadana. Sin embargo, su estudio señala que, en muchos casos, la falta de canales efectivos de comunicación y la escasa disponibilidad de datos obstaculizan una verdadera gestión transparente.

Por otro lado, el estudio de López y Liccioni (2023), refuerza la idea de que la transparencia en las instituciones de salud está directamente relacionada con la gobernanza institucional y la disponibilidad de información para la ciudadanía. Su investigación reveló que la implementación de redes de gobernanza colaborativa fortalece los mecanismos de acceso a la información, facilitando la comprensión de los procesos administrativos y mejorando la percepción de confianza en la institución. En el caso del Hospital Luis G. Dávila, la puntuación obtenida indica que aún existen deficiencias en la entrega de información clara y oportuna, lo que podría afectar la

relación entre el hospital y la comunidad. Esto subraya la necesidad de estrategias más efectivas para garantizar que los ciudadanos puedan acceder a datos hospitalarios de manera ágil, comprensible y sin restricciones innecesarias.

- **Participación ciudadana**

Esta dimensión obtuvo el puntaje de 2,17 y refleja un nivel moderado de involucramiento de la comunidad en la toma de decisiones del hospital, lo que indica que los mecanismos existentes no han logrado fomentar una participación activa y efectiva. Según Aquije et al. (2021), la participación ciudadana es esencial para fortalecer la democracia, ya que permite a los ciudadanos influir en decisiones clave y supervisar el desempeño de las instituciones. No obstante, un puntaje relativamente bajo sugiere que los espacios de participación en el hospital pueden ser limitados a consultas superficiales sin mecanismos reales para canalizar las opiniones de la comunidad en acciones concretas. Lo que podría interpretarse que se debe a la falta de estrategias que promuevan el acceso equitativo a estos espacios, así como a la duda que las sugerencias de la ciudadanía sean tomadas en cuenta.

Por otro lado, Contreras y Montecinos (2019), destacan que la participación ciudadana no solo permite una mayor transparencia, sino que también fortalecen la legitimidad de las políticas públicas cuando se establecen mecanismos efectivos para que los ciudadanos influyan en la toma de decisiones. Sin embargo, el resultado obtenido demuestra que la participación en el hospital es más bien consultiva o informativa, sin un impacto significativo en las decisiones institucionales. Esto podría explicar una posible desmotivación de la ciudadanía para involucrarse activamente, ya que la percepción es que sus opiniones no generan cambios concretos y reduce el interés en participar.

- **Rendición de cuentas**

En este caso el resultado es de 2,29 y demuestra que, si bien existen mecanismos para que el hospital informe a la ciudadanía sobre su gestión, estos pueden no ser suficientemente efectivos o accesibles para garantizar una total transparencia. Según Freire (2019), la rendición de cuentas implica no solo la presentación de informes periódicos, sino también la justificación de decisiones y la responsabilidad por los resultados obtenidos. Sin embargo, un cierto porcentaje en un rango medio indica que la institución podría estar proporcionando información de manera formal, pero sin lograr que esta sea completamente comprensible o relevante para la

ciudadanía. La falta de claridad o la dificultad de acceso a la información pueden limitar el impacto de la rendición de cuentas, reduciendo la capacidad de los ciudadanos para evaluar y cuestionar la gestión del hospital.

Por otro lado, Fernández (2020), enfatiza que la efectividad de la rendición de cuentas depende en gran medida de la regularidad con la que las entidades públicas presentan informes detallados y accesibles sobre su gestión. Un puntaje de 2,29 refleja que estos informes no son suficientemente frecuentes o que no brindan un nivel de detalle adecuado para la supervisión ciudadana. Además, la falta de respuesta oportuna a solicitudes de información por parte de la ciudadanía puede contribuir a una percepción de exigua transparencia. Para mejorar esta dimensión, es necesario reforzar los canales de comunicación con la comunidad, asegurar que los informes sean comprensibles y accesibles, e implementar mecanismos que permitan a los ciudadanos cuestionar y obtener respuestas claras sobre la gestión hospitalaria.

4.2.2. Análisis de la prestación de servicios públicos en el Hospital Luis G Dávila

La prestación de servicios públicos en el Hospital Luis G. Dávila es un aspecto fundamental para evaluar la calidad y equidad en la atención médica que recibe la población. En este análisis, se examinan varias dimensiones detalladas en la figura 15, misma que determinan la facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder a los servicios hospitalarios. La evaluación de estos factores permite identificar fortalezas y áreas de mejora dentro del sistema de salud.

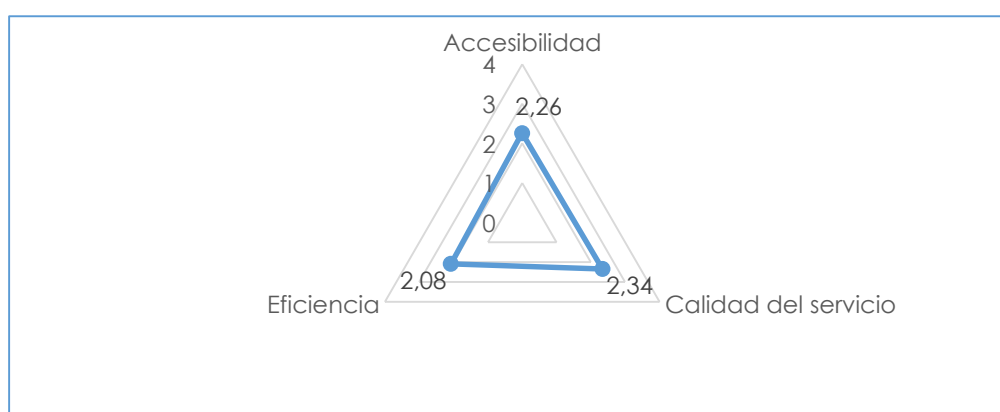


Figura 15. Prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila

- **Accesibilidad**

El puntaje de 2,26 en la dimensión de accesibilidad indica que existen barreras que dificultan el acceso equitativo a los servicios médicos. Según Savoy et al. (2021), la

accesibilidad implica no solo la presencia de hospitales, sino también la facilidad con la que los ciudadanos pueden recibir atención sin restricciones geográficas, económicas o sociales. Un puntaje bajo demuestra que la distribución geográfica de los servicios puede no ser suficiente para cubrir las necesidades de la población, lo que podría significar que ciertos sectores, especialmente en zonas rurales, tienen dificultades para acceder a una atención oportuna. Además, refleja que los pacientes enfrentan limitaciones relacionadas con tiempos de espera prolongados, insuficiencia de personal o falta de infraestructura adecuada, lo que impacta negativamente en la equidad del sistema de salud.

Desde otra perspectiva, Galarza (2021), destaca que la accesibilidad también está determinada por la flexibilidad de los horarios y la inclusión social en la prestación de servicios. Por tanto, el puntaje obtenido demuestra que los horarios de atención no son suficientemente amplios para ajustarse a las necesidades de la población trabajadora o que existen barreras para ciertos grupos vulnerables, como personas con discapacidad o comunidades indígenas. Si bien el hospital está brindando atención médica, las condiciones en las que se ofrecen pueden no ser las más óptimas para garantizar un acceso equitativo.

- **Calidad del servicio**

La calidad del servicio hospitalario obtuvo un puntaje de 2,34, lo que indica un nivel moderado en la percepción de los pacientes sobre la atención recibida. Según Montalvo et al. (2020), la satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad hospitalaria, pues factores como el trato del personal médico, la claridad en la información y la infraestructura impactan directamente en la experiencia del paciente. Por tanto, el puntaje obtenido muestra que existen deficiencias en algunos de estos aspectos, lo que afecta la confianza de los pacientes en el sistema de salud.

Asimismo, la capacitación del personal juega un papel determinante en la mejora de la calidad del servicio. Benites et al. (2021), sostienen que la formación constante del personal de salud permite una atención más precisa, rápida y eficiente. Con un puntaje de 2,34, es posible que existan brechas en la preparación del personal o en la gestión de los recursos humanos, lo que impacta en la percepción del servicio. Un equipo médico bien capacitado no solo minimiza errores y mejora la seguridad del paciente, sino que también contribuye a reducir los tiempos de espera y aumenta la confianza en el hospital. Así mismo, es necesario invertir en la formación y

actualización profesional como una estrategia clave para fortalecer la calidad institucional y mejorar la experiencia de los pacientes en el Hospital Luis G. Dávila.

- **Eficiencia**

El resultado de la dimensión de eficiencia fue de 2,08, lo que evidencia deficiencias en la optimización de los recursos, tiempos de respuesta y aplicación de mejoras continuas. Según Pérez et al. (2019), la eficiencia hospitalaria depende en gran medida de una adecuada gestión de costos, ya que permite maximizar el uso de los fondos sin comprometer la calidad del servicio. Con el mencionado dato expuesto anteriormente indica que el hospital enfrenta dificultades para administrar sus recursos financieros, materiales y humanos de manera óptima, lo que puede afectar la disponibilidad de insumos y la capacidad de atención. Para mejorar este aspecto, es fundamental implementar estrategias de gestión financiera más eficientes, optimizar la distribución de insumos y reducir el desperdicio, garantizando así la sostenibilidad del hospital y el acceso equitativo a los servicios.

Además, la eficiencia también se ve afectada por los tiempos de respuesta en la atención médica. Arias y Ramírez (2021), sostienen que reducir los tiempos de espera no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también optimiza la capacidad del hospital para atender a un mayor número de personas. Con un puntaje de 2,08, es probable que los tiempos de respuesta sean prolongados, lo que genera saturación en las salas de espera y una menor capacidad de atención en situaciones críticas. Para mejorar este indicador, el hospital debe adoptar medidas como la digitalización de registros médicos, la implementación de turnos más ágiles y la optimización de los flujos de atención, asegurando así un servicio más eficiente y oportuno para la comunidad.

4.2.3. Relación entre transparencia y la prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila

La relación entre las variables transparencia y prestación de servicios públicos fue determinada a través del análisis de correlación de Pearson, el cual permitió cuantificar la fuerza y dirección de la asociación entre ambas. Así, los resultados obtenidos se pueden visualizar en la tabla 9:

Tabla 9. Relación entre la transparencia y la prestación de servicios públicos

		Transparencia	Prestación de servicios públicos
Transparencia	Correlación de Pearson	1	,837**
	Sig. (unilateral)		0,000
	N	385	385
Prestación de servicios públicos	Correlación de Pearson	,837**	1
	Sig. (unilateral)	0,000	
	N	385	385

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

De acuerdo con los datos presentados se puede mencionar que existe una relación positiva fuerte (0,837) y estadísticamente significativa ($p < 0,01$), esto indica que existe una correlación considerable entre estas dos variables. Este resultado demuestra que, a medida que la transparencia en los procesos y decisiones gubernamentales aumenta, también lo hace la calidad de la prestación de servicios públicos. Lo que significa que la correlación antes mencionada refuerza la idea de que la transparencia no solo mejora la percepción ciudadana sobre la gestión pública, sino que también puede tener un impacto directo en la efectividad y en la legitimidad del accionar gubernamental de los servicios frente a los ciudadanos.

El resultado obtenido en esta investigación muestra una correlación significativa y positiva entre la transparencia y la prestación de los servicios públicos, con lo que puede ser contrastado con los hallazgos de diversos estudios previos. Por ejemplo, el trabajo de Sisalema et al. (2022), destaca que la transparencia es un componente fundamental dentro del modelo de gobierno abierto, el cual mejora la calidad del servicio en hospitales mediante la participación ciudadana y el intercambio de información. Este enfoque, que resalta la importancia de la transparencia para una gestión pública más eficiente, refuerza la relación observada en el presente estudio, por lo que se sugiere una apertura en las administraciones públicas hacia la ciudadanía para el mejoramiento de los servicios que se brindan a los ciudadanos.

De manera similar, la investigación de López y Liccioni (2023), indica que la gobernanza institucional en el sector salud resalta cómo la transparencia en el marco de una buena gobernanza contribuye a mejorar los procesos en instituciones públicas, esto se respalda en que la transparencia tiene un impacto directo en la mejora de la calidad de los servicios. Ambos estudios, enfatizan la relevancia de políticas transparentes y abiertas para fortalecer la confianza y la efectividad de los servicios públicos, particularmente en el ámbito de la salud.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El análisis de la transparencia en el Hospital Luis G Dávila revela deficiencias en el acceso a la información, la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Aunque la digitalización ha mejorado la disponibilidad de datos, un sector de la población aún desconoce dónde encontrarlos, evidenciando fallas en la comunicación institucional. Además, el 58% de los encuestados considera que la información proporcionada es poco clara o desactualizada. La participación ciudadana es mínima, con solo un 5% involucrado activamente en la toma de decisiones, mientras que el 96% expresa insatisfacción con los mecanismos de participación. Asimismo, la mayoría desconoce los informes de gestión y percibe la transparencia en el uso de fondos públicos como insuficiente.

La prestación de servicios en el Hospital Luis G Dávila evidencia carencias en accesibilidad, calidad y eficiencia. La mayoría de los usuarios considera que los horarios de atención no son adecuados y que las medidas para atender a grupos vulnerables son insuficientes. En cuanto a la calidad del servicio, el 55% de los encuestados expresa insatisfacción, señalando largos tiempos de espera y deficiencias en la capacitación del personal. Además, el 78% percibe que la resolución de problemas es lenta, afectando la confianza en la gestión hospitalaria.

En cuanto a la relación existente entre la transparencia y la prestación de servicios públicos del Hospital Luis G Dávila, la correlación de Pearson muestra una relación positiva fuerte (0,837) y estadísticamente significativa ($p < 0,01$). Esto indica que una mayor transparencia en los procesos y decisiones mejora la calidad del servicio, reforzando la confianza ciudadana y la efectividad de la gestión hospitalaria. Por ello, se puede aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula planteada dentro de la investigación.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer la comunicación institucional del Hospital Luis G Dávila mediante estrategias de difusión más accesibles y efectivas, como campañas informativas en medios digitales y tradicionales, además de capacitaciones comunitarias sobre el acceso a la información pública. Para mejorar la participación ciudadana, es necesario implementar mecanismos más inclusivos y transparentes, como foros abiertos, encuestas participativas y plataformas digitales interactivas. Asimismo, se sugiere optimizar la rendición de cuentas con la publicación clara y periódica de informes de gestión y auditorías, utilizando un lenguaje comprensible para la ciudadanía. Estas acciones contribuirán a generar mayor confianza en la administración hospitalaria y fortalecer el control social sobre los recursos públicos.

Se recomienda priorizar la optimización de los procesos internos del Hospital Luis G Dávila para mejorar la disponibilidad de recursos y la calidad del servicio. Esto puede lograrse mediante la implementación de estrategias como la automatización de la gestión de citas médicas para reducir los tiempos de espera, la optimización del sistema de distribución de medicamentos para evitar desabastecimientos y la capacitación continua del personal en atención al paciente. Asimismo, se sugiere fortalecer la comunicación con la ciudadanía a través de encuestas de satisfacción periódicas, espacios de participación más accesibles y canales de denuncia anónimos para mejorar la transparencia y confianza en la institución. Finalmente, la contratación de más personal médico y administrativo podría contribuir significativamente a reducir la carga laboral y agilizar la atención en emergencias y consultas.

Finalmente, se recomienda fortalecer las políticas de transparencia en el Hospital Luis G Dávila mediante la implementación de estrategias que permitan un acceso más claro y eficiente a la información, como la publicación periódica de informes de gestión y el uso de plataformas digitales accesibles para la ciudadanía. Asimismo, se sugiere fomentar la participación ciudadana a través de espacios de diálogo y mecanismos de retroalimentación que permitan a los usuarios expresar sus necesidades y evaluar la calidad del servicio. Estas acciones no solo mejorarían la percepción de la transparencia, sino que también contribuirían a la optimización de la prestación de servicios, reforzando la confianza y la efectividad de la gestión hospitalaria.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Almeida, A., & Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga-Colombia. *Espacios*, 41(49), 234-245. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19.pdf>
- Añazco, I. (2022). Accesibilidad a centros de salud familiar en la conurbación de Chillán y Chillán Viejo (Ñuble), Chile. *Tiempo y Espacio*, 1(49), 27-44. <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/TYE/article/view/5825>
- Aquije, M., López, H., & Garay, L. (2021). Participación ciudadana en los gobiernos locales: una revisión latinoamericana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10070-10091. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1054>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Editorial Episme, C.A. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=investigaci%C3%B3n+de+campo+segun+Arias+2012&ots=kYrHc syqi4&sig=o8yCXPKarzuMGhcWalmFWOM34b0#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20de%20campo%20segun%20Arias%202012&f=false>
- Arias, Y., & Ramírez, A. (2021). Eficiencia hospitalaria en regiones colombianas con percepción de corrupción, mediante técnica DEA. *Podium*, 1(39), 83-102. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100083

- Báez, A. (2023). Gobernanza: estado del arte. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, 1(13), 125-148. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/3841>
- Benites, Á., Castillo, E., Felix, E., Salas, R., & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=104832>
- Campos, E., & Díez, M.a. (2023). Digital transparency and political communication. *Profesional de la información*, 32(1), 1-8. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/87215>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M., & Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 693-707. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890540>
- Carrasco, S. (2019). Implementación de mecanismos de participación ciudadana en los gobiernos locales en Chile: el caso del municipio de Santiago. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, 1(19), 59-88. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-17902019000100059&script=sci_arttext
- CEPAL. (2022). *Transparencia Internacional*. <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/principios/transparencia>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea. https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Contraloría General del Estado. (2024). *Informe de transparencia*. <https://www.contraloria.gob.ec/LeyTransparencia/Transparencia>
- Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 178-191. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026001>

- Dávila, O. (2022). *e-transparencia y e-rendición de cuentas en los sitios web mexicanos*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58521>
- Durán, S., & Martínez, H. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud: Artículo de revisión. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*, 3(6), 2-15. <https://www.journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/19>
- España, A. (2023). El acceso a la información pública en Ecuador. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 10(3), 1-17. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3652>
- Espinoza, A., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). El control gubernamental a través de la auditoría de gestión bajo los ejes de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. *CIENCIAMATRIA*, 5(1), 533-550. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/279>
- Espinoza, I., & Torres, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y administración*, 67(1), 5-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8387461>
- Fantin, R., Gómez, I., Rojas, K., Sáenz, J., & Barboza, C. (2022). Identificación de las zonas con dificultades geográficas de acceso a los servicios públicos de salud en Costa Rica: una propuesta metodológica. *Acta Médica Costarricense*, 64(2), 4-15. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S0001-60022022000200004&script=sci_arttext
- Fernández, R. (2020). Buen gobierno local y rendición de cuentas en España. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(19), 29-44. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182020000100029&script=sci_arttext

- FIIAPP. (5 de noviembre de 2020). *Acceso a la información pública en América Latina y el Caribe*. https://www.fiiapp.org/blog_fiiapp/acceso-la-informacion-publica-america-latina-caribe/
- Finol, L. (2023). Transparencia en perspectiva del gobierno abierto: aproximaciones y mapa conceptual. *Revista de derecho (Valdivia)*, 36(2), 141-162. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-09502023000200141&script=sci_arttext
- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, 1(5), 147-179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8286986>
- Galarza, M. (2021). Equidad en la accesibilidad geográfica a los hospitales. El Caso del País Vasco. *Revista de estudios andaluces*, 1(41), 144-172. <https://revistascientificas.us.es/index.php/REA/article/view/14180>
- Gorrochategui, N. (2019). *Gobernanza moderna: Teoría y aplicaciones*. Eudeba. [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=qkawDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Teor%C3%ADa+de+la+gobernanza+y+la+prestaci%C3%B3n+de+servicios+p%C3%ABlicos&ots=w0ep0KVc2K&sig=5XfbRktqL4\\$Kj56fRKod9fuO2K0#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20la%20gobernanza%20y%20](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=qkawDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Teor%C3%ADa+de+la+gobernanza+y+la+prestaci%C3%B3n+de+servicios+p%C3%ABlicos&ots=w0ep0KVc2K&sig=5XfbRktqL4$Kj56fRKod9fuO2K0#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20la%20gobernanza%20y%20)
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), 178-195. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. https://books.google.com.co/books?id=5A2QDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Huaco, O., & Benites, J. (2020). *Percepción del cumplimiento de los derechos del paciente y su relación con la calidad en la prestación de servicios de salud en el hospital regional Honorio Delgado de Arequipa, 2019*. Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4037>
- Huergo, A. (2019). La prestación de los servicios públicos locales. *Documentación Administrativa. Nueva Época*, 1(6), 129-148. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/71196>
- Inchaurredo, A. (2020). *Intervención Educativa para la Inclusión Social: Servicios Sociales y Legislación en Protección a la Infancia*. Universidad de Barcelona. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/158900>
- IPC. (31 de enero de 2023). *El índice de percepción de la corrupción 2022 revela escasos avances contra la corrupción en un contexto mundial cada vez más violento*. <https://www.transparency.org/es/press/2022-corruption-perceptions-index-reveals-scant-progress-against-corruption-as-world-becomes-more-violent>
- Kooiman, J. (2009). *Governing as Governance*. Sage Publishers. <https://us.sagepub.com/en-us/sam/governing-as-governance/book225057>
- Leal, D. (2022). *Evaluación de la accesibilidad geográfica a los servicios de atención médica de la capital del departamento de Caldas: Enfoque en la equidad geoespacial según el nivel de atención*. Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/83207>
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana. (2011). *Ley 0*. Congreso Nacional del Ecuador.
- Ley Orgánica de Salud. (2015). *Ley 67*. Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006.
- López, J. (2020). Importancia de los mecanismos de participación ciudadana en los sistemas democráticos. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 6(11), 31-44. <https://camjol.info/index.php/rcijupo/article/view/11201>
- Lopez, J., & Liccioni, E. (2023). Principios de la nueva gobernanza en la administración pública. Una oportunidad para la transparencia en el sector salud: Unidad de

estudio: Hospital del IESS de Manta. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 36-51.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9124378>

LOTAIP. (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 24*. Congreso Nacional del Ecuador.

Mantilla, X. (2021). *Plan de gestión gerencial para la optimización de la prestación de servicios en la Unidad Quirúrgica del Hospital Metropolitano* [Tesis de Maestría, Universidad de las Américas].
<https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/13977>

Medranda, N., Torres, A., Romero, I., & Caluguillin, A. (2020). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 1(26), 362-375.
https://www.researchgate.net/profile/Angel-Torres-Toukoudis/publication/339178277_Comunicacion_ciudadania_y_transparencia_Acceso_a_la_informacion_publica_como_herramienta_de_participacion_ciudadana_en_la_gestion_administrativa/links/5e42cd6a299bf1cdb91f

Molina, A. (2019). Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 1(63), 185-205.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-12492019000100185

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>

Morales, M., Monterde, M., & Morales, R. (2020). Participación de la sociedad civil en el derecho de acceso a la información pública. *Biolex*, 12(22), 79-103.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-55452020000100079&script=sci_arttext

Morejón, M., Ramírez, J., Vargas, E., & Henriquez, P. (2021). Contribución de los indicadores de gestión en la eficiencia organizacional y la administración hospitalaria en instituciones de salud: Indicadores de gestión en la

administración hospitalaria. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(4), 109-122.
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/580>

Motta, F. (2020). *Plan de mejora de la calidad de prestación de servicios de la salud en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, Apurímac-2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Callao].
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5930>

Mugica, M. (2020). El papel de la gestión documental en los procesos de rendición de cuentas. Apuntes para una ley cubana de transparencia y acceso a la información. *Alcance*, 9(23), 4-22. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702020000200004&script=sci_arttext

Navarro, D. (2020). Gobierno abierto: transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Biolex*, 12(22), 169-182.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-55452020000100169&script=sci_arttext

Ochoa, M., Bucaram, A., Subia, J., Ortega, R., & Romero, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Amazonía investiga*, 11(50), 245-259.
<https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/1922>

Ortiz, D., & Ordóñez, S. (2019). Buena administración, transparencia y eficiencia: evidencia de los municipios de Colombia. *Rev. Digital de Derecho Admin*, 21(1), 179-199.
<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/rdigdad21&div=11&id=&page=>

Palumbo, G., Tejada, G., Inche, J., & Gomero, J. (2022). Participación ciudadana y gestión pública en Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1474-1488. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890763>

Peralta, O. (2020). *Gobierno electrónico abierto y el acceso a la información pública en la Municipalidad distrital de Picsi* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68624>


- Pérez, C., Ortega, I., Ocaña, R., & Martín, J. (2019). Análisis multinivel de la eficiencia técnica de los hospitales del Sistema Nacional de Salud español por tipo de propiedad y gestión. *Gaceta sanitaria*, 33(4), 325-332. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112019000400325&script=sci_arttext
- Pilco, J., & Fernández, M. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias educativas*, 5(1), 95-114. <https://doi.org/10.37954/se.v5i1.54>
- Pinho, M. (2022). Gobierno abierto: transparencia gubernamental en el marco de la pandemia covid-19. *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*, 7(20), 147-179. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-51362022000100147&script=sci_arttext
- Porras, F. (2007). Teorías de la gobernanza y estudios regionales . *SECUENCIA Revista de historia y ciencias sociales* , 161-185. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-03482007000300161&script=sci_arttext
- Porras, F. (2019). *Gobernanza: propuestas, límites y perspectivas*. Instituto Mora. https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=LOqdDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Teor%C3%ADa+de+la+gobernanza+y+la+prestaci%C3%B3n+de+servicios+p%C3%BAblicos&ots=_9mDXblbsC&sig=oUH2M4NRzCfvicVZ30ZlbJJHLr4#v=onepage&q&f=false
- Portillo, D., Enríquez, F., & Riascos, J. (2019). Factores económicos que inciden sobre el índice de eficiencia técnica de los hospitales públicos del departamento de Nariño-Colombia 2008-2014. *Apuntes del CENES*, 38(67), 193-225. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-30532019000100193&script=sci_arttext
- Quintanilla, G. (2022). e-Transparencia y e-Rendición de cuentas en los sitios web mexicanos. *Espacios Públicos*, 15(34), 95-119. <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19745>
- Quintero, C. (2017). Gobernanza y teoría de las organizaciones. *Perfiles Latinoamericanos*, 25(50), 39-57. doi:10.18504/pi2550-003-2017

- Ramos, A., & Teixeira, J. (2023). Rendición de cuentas y participación social como determinantes del control y la gestión municipal: Un estudio cualitativo sobre fondos de derechos. *Visión de futuro*, 27(2), 85-109. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082023000200085&script=sci_arttext
- Rios, M., Vegas, X., & Martínez, R. C. (2022). Indicadores para evaluar la rendición de cuentas en los medios de comunicación. *Cuadernos. info*, 1(51), 1-27. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-367X2022000100002&script=sci_arttext
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Ean*, 1(82), 179-200. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602017000100179&script=sci_arttext
- Rodríguez, D., Páez, Á., Román, D., & Rodríguez, E. (2024). Participación ciudadana, gobernanza democrática y derecho al desarrollo: una revisión sistemática. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 26(1), 198-214. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9290651>
- Sánchez, L., Colmenárez, A., & Gómez, D. (2020). Gobernanza en universidades públicas desde la perspectiva de la auditoría de gestión. Caso Venezuela. *Revista Espacios*, 41(2), 20-32. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n02/20410220.html>
- Savoy, F., Retamar, S., Gracia, L., & Chesini, F. (2021). Accesibilidad a los servicios de salud en Concepción del Uruguay. Perfil socioeconómico de los usuarios. *Revista de Salud Pública*, 23(1), 1-22. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-00642021000100006&script=sci_arttext
- Sierra, J. (2022). Enfoques ante una reforma de la Ley de Transparencia. *Revista española de la transparencia*, 1(14), 37-56. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8458204>

- Sisalema, K., Esteves, Z., Quito, A., & Melgar, K. (2022). Modelo de gobierno abierto para la calidad del servicio en hospitales. *CIENCIAMATRIA*, 8(3), 558-569. <https://ojs.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/789>
- Tafur, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista científica de sistemas e informática*, 2(1), 1-15. <http://209.45.90.234/index.php/rcsi/article/view/274>
- Zambrano, E. (2019). El control de la transparencia. El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. *Presupuesto y gasto público*, 1(95), 11-28. https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/pgp/95_01.pdf

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC




UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN



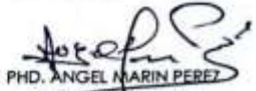
ESTUDIANTE: OSORIO ACOSTA YOSELIN NICOLE		CÉDULA DE IDENTIDAD: 0402120224	
PERIODO ACADÉMICO: 2025B		DOCENTE TUTOR: PHD. WLADIMIR PEREZ PARRA	
PRESIDENTE TRIBUNAL: PHD. ANGEL MARIN PEREZ		DOCENTE: MSC. MARCELO CAHUASQUI CEVALLOS	
TEMA DEL TIC: "La transparencia en el Hospital Luis G Dávila y su incidencia en la prestación de servicios públicos en el año 2024"			

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	10,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10,00	
3	METODOLOGÍA	10,00	
4	RESULTADOS	10,00	
5	DISCUSIÓN	10,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	10,00	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	10,00	


Obteniendo una nota de: **10,00** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores ocatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitida por el Tribunal previa a la defensa final en un término máximo de 10 días.


Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **viernes, 14 de noviembre de 2025**



PHD. ANGEL MARIN PEREZ
PRESIDENTE TRIBUNAL



MSC. MARCELO CAHUASQUI CEVALLOS
DOCENTE



PHD. WLADIMIR PEREZ PARRA
DOCENTE TUTOR



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE:	PERENGUEZA PORTILLA KAREN LISBETH	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0450178868
PERIODO ACADÉMICO:	2025B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	PHD. ANGEL MARIN PEREZ	DOCENTE TUTOR:	PHD. WLADIMIR PEREZ PARRA
DOCENTE:	MSC. MARCELO CAHUASQUI CEVALLOS		
TEMA DEL TIC:	"La transparencia en el Hospital Luis G Dávila y su incidencia en la prestación de servicios públicos en el año 2024"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	10,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10,00	
3	METODOLOGÍA	10,00	
4	RESULTADOS	10,00	
5	DISCUSIÓN	10,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	10,00	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	10,00	

Obteniendo una nota de: 10,00 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 14 de noviembre de 2025


PHD. ANGEL MARIN PEREZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. MARCELO CAHUASQUI CEVALLOS
DOCENTE


PHD. WLADIMIR PEREZ PARRA
DOCENTE TUTOR

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: OSORIO ACOSTA YOSELIN NICOLE Y PERENGUEZA PORTILLA KAREN LISBETH				
DATE: Miércoles, 26 de noviembre de 2025				
Topic: "Transparency at Luis G. Davila Hospital and its impact on public service delivery on 2024"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico
o Investigación.**

Autor: OSORIO ACOSTA YOSELIN NICOLE Y PERENGUEZA PORTILLA KAREN LISBETH

Fecha de recepción del abstract: Martes, 25 de noviembre de 2025

Fecha de entrega del informe: Miércoles, 26 de noviembre de 2025

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

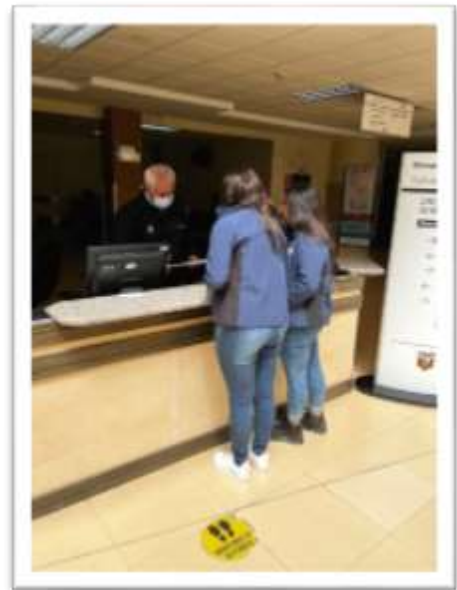
Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
Responsable del
CIDEN

Anexo 3. Encuesta dirigida a la muestra de la población carchense





**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TEMA: La transparencia en el hospital Luis G Dávila y su incidencia en la prestación de servicios públicos en el año 2024.

FORMULARIO N°:

Reciba un caluroso saludo de la carrera de Administración Pública de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, solicitando su valiosa colaboración a fin de responder el siguiente cuestionario para recolectar información sobre el tema planteado.

La información recolectada será confidencial y utilizada únicamente para fines académicos.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada uno de los enunciados; luego marque con una X, según su criterio.

Datos demográficos

1. **¿Cuál es su género?** A) Masculino () B) Femenino () C) Otro ()
2. **¿Cuál es su nacionalidad?** A) Ecuatoriano () B) Extranjero ()
3. **¿Qué edad tiene?** _____
4. **¿Cuál es su nivel de formación?**
A) Primaria () B) Secundaria C) Grado () C) Postgrado () D) Ninguno ()
5. **¿Cuál es su profesión?** _____
6. **¿Cuál es su situación laboral actual?**
A) Desempleado () B) Empleado público () C) Empleado privado ()
D) Independiente ()
7. **¿Cuál es su nivel de ingreso mensual?**
A) Menos de 460 USD () B) 461 USD a 600 USD () C) 601 USD a 800 USD
D) Mas de 800 USD () E) Ninguno ()
8. **¿Cuál es su estado civil?**
A) Soltero/a () B) Casado/a () C) Divorciado/a () D) Viudo/a ()
E) Unión libre ()
9. **¿En qué cantón reside actualmente?**
A) Cantón _____

Transparencia

Acceso a la información

10. **¿Dónde se puede encontrar la información pública del Hospital G Dávila?**
A) En el portal web del hospital ()
B) En las oficinas administrativas del hospital ()
C) En publicaciones impresas distribuidas por el hospital ()
D) No sé dónde encontrarla ()
11. **¿Cómo valora la claridad, actualidad y relevancia de la información proporcionada por el Hospital G Dávila?**

- A) Muy clara, actual y relevante ()
- B) Clara, pero no actual ni relevante ()
- C) Poco clara y desactualizada ()
- D) Nada clara ni relevante ()

12. ¿Qué tan sencillo y rápido le resulta acceder a la información pública del Hospital G Dávila?

- A) Muy sencillo y rápido ()
- B) Sencillo pero lento ()
- C) Difícil y lento ()
- D) Muy difícil de acceder ()

Participación ciudadana

13. ¿Qué tipos de canales de participación ciudadana se desarrollan en el Hospital G Dávila?

- A) Foros ()
- B) Encuestas ()
- C) Consultas públicas ()

14. ¿Participa activamente en los procesos de toma de decisiones a través de los canales mencionados?

- A) Sí, siempre participo ()
- B) A veces participo ()
- C) Rara vez participo ()
- D) Nunca participo ()

15. ¿Está satisfecho con los mecanismos de participación ciudadana disponibles?

- A) Sí, muy satisfecho ()
- B) Algo satisfecho ()
- C) Poco satisfecho ()
- D) Nada satisfecho ()

Rendición de cuentas

16. ¿Con qué frecuencia publican las autoridades del hospital informes de gestión y auditorías?

- A) Mensualmente ()
- B) Trimestralmente ()
- C) Anualmente ()
- D) Nunca ()

17. ¿Cómo considera la transparencia en el uso de los fondos públicos del Hospital G Dávila?

- A) Muy transparente ()
- B) Algo transparente ()
- C) Poco transparente ()
- D) Nada transparente ()

18. ¿Las solicitudes de información y quejas ciudadanas reciben una respuesta oportuna?

- A) Sí, siempre ()
- B) A veces ()
- C) Rara vez ()
- D) Nunca ()

Prestación de servicios públicos

Accesibilidad

19. ¿Los servicios públicos están disponibles para toda la comunidad?

- A) Sí, para toda la comunidad ()
- B) Solo para algunas áreas ()
- C) Solo para áreas específicas ()
- D) No están disponibles ()

20. ¿Los horarios de atención de los servicios públicos son adecuados para sus necesidades?

- A) Sí, siempre son adecuados ()
- B) Generalmente son adecuados ()
- C) A veces son adecuados ()
- D) Raramente son adecuados ()

21. ¿Qué medidas se implementan para garantizar que los grupos vulnerables tengan acceso a los servicios públicos del Hospital G Dávila?

- A) Atención prioritaria para grupos vulnerables ()
- B) Servicios gratuitos o a bajo costo para personas de bajos ingresos ()
- C) Accesibilidad mejorada para personas con discapacidades ()
- D) Programas de concientización y educación en comunidades vulnerables ()
- E) Asistencia y orientación personalizada para grupos vulnerables ()

Calidad del servicio

22. ¿Está satisfecho con la calidad de los servicios que recibe?

- A) Sí, muy satisfecho ()
- B) Algo satisfecho ()

- C) Poco satisfecho ()
- D) Nada satisfecho ()

23. ¿El tiempo de espera para recibir atención o servicios es razonable?

- A) Sí, muy razonable ()
- B) Algo razonable ()
- C) Poco razonable ()
- D) Nada razonable ()

24. ¿Cómo califica la capacitación del personal de salud para brindar el servicio?

- A) Muy buena ()
- B) Buena ()
- C) Regular ()
- D) Mala ()

Eficiencia

25. ¿Cómo considera la relación entre el costo de los servicios públicos del Hospital G Dávila y la calidad recibida?

- A) Muy adecuada ()
- B) Adecuada ()
- C) Poco adecuada ()
- D) Inadecuada ()

26. ¿Qué tan rápido se resuelven los problemas o solicitudes en el Hospital G Dávila?

- A) Muy rápido ()
- B) Rápido ()
- C) Lento ()
- D) Muy lento ()

27. ¿Qué tipos de proyectos de innovación y mejora continua se han desarrollado en el hospital?

- A) Implementación de nuevas tecnologías médicas ()
- B) Mejora en los procesos de atención al paciente ()
- C) Capacitación continua del personal ()
- D) Programas de sostenibilidad y eficiencia energética ()
- E) Ampliación de servicios y especialidades ()
- F) Introducción de sistemas de gestión electrónica de la salud ()

Gracias por su colaboración