

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “La Gestión Pública del Hospital Luis G. Dávila, en la unidad de Imagenología y su incidencia en la prestación de servicios durante el año 2025”

Trabajo de titulación previa la obtención del
título de Administrador público en Administración Pública

AUTOR: Quintanchala Meneses Joel David

TUTOR: PhD. Marín Pérez Ángel Antonio

Tulcán, 2026

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que el estudiante Quintanchala Meneses Joel David con el número de cédula 040198841-5 ha elaborado el trabajo de titulación: “La Gestión Pública del Hospital Luis G. Dávila, en la unidad de Imagenología y su incidencia en la prestación de servicios durante el año 2025”

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

f.....

PhD. Marín Pérez Ángel Antonio

TUTOR

f.....

PhD. Adrián Alexander Valverde Obando

LECTOR

Tulcán, julio de 2026

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de **Administrador Público** en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Quintanchala Meneses Joel David con cédula de identidad número 040198841-5 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

Quintanchala Meneses Joel David

AUTOR

Tulcán, julio de 2026

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Quintanchala Meneses Joel David declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “La Gestión Pública del Hospital Luis G. Dávila, en la unidad de Imagenología y su incidencia en la prestación de servicios durante el año 2025” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Quintanchala Meneses Joel David

AUTOR

Tulcán, julio de 2026

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por darme la vida, la salud y la fortaleza necesaria para culminar esta etapa. También me agradezco a mí mismo por no haber abandonado este proceso porque hubo días complicados, momentos de frustración, pero aun así seguí adelante.

DEDICATORIA

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, quien ha sido mi guía constante en cada paso de este camino. En los momentos de duda y desánimo, su presencia me dio la fortaleza para continuar.

También dedico este trabajo a mi madre, quien, a su manera, nunca dejó que abandonara este objetivo. Sus palabras fueron muchas veces el impulso que necesitaba cuando sentía que ya no podía más. Hoy entiendo que detrás de todo eso siempre estuvo su amor, su preocupación y su deseo de verme salir adelante.

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN.....	13
I. PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	16
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 INVESTIGATIVOS	19
2.2. MARCO TEÓRICO	22
2.2.1. Teorías epistémicas de la Administración Pública	22
2.2.2. Definiciones Conceptuales	30
2.2.3. Marco Legal.....	45
III. METODOLOGÍA.....	49
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	49
3.1.1. Enfoque.....	49
3.1.2. Tipo de Investigación	50
3.1.3. Instrumentos de investigación	53

3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	54
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	56
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	58
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	59
3.4.2. Población y muestra	60
3.4.3 Análisis estadístico	63
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	65
4.1. RESULTADOS	65
4.1.1 Resultados de las entrevistas	65
4.1.2 Resultados de las encuestas	69
4.2. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1. CONCLUSIONES	86
5.2. RECOMENDACIONES	87
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
VII. ANEXOS	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principales hallazgos de la entrevista E1 (Cristian Vera)	66
Figura 2. Principales hallazgos de la entrevista E2 (Pilar Tulcanaza)	67
Figura 3. Principales hallazgos de la entrevista E3 (Katia Maquisaca)	68
Figura 4. Principales hallazgos de la entrevista E4 (Éder Bolaños).....	69
Figura 5. Distribución general de los encuestados según edad y género	70
Figura 6. Distribución de acceso al servicio.....	71
Figura 7. Distribución de Claridad de la información brindada al usuario.	72
Figura 8. Distribución de Infraestructura y señalización.....	73
Figura 9. Distribución de Equipos y tecnología.	74
Figura 10. Distribución de Recursos para mantenimiento.	75
Figura 11. Distribución de Disponibilidad de personal especializado	76
Figura 12. Distribución de Experiencia general del usuario	77
Figura 13. Distribución de Problemas en las imágenes obtenidas.	78
Figura 14. Distribución de Inconvenientes en la entrega de resultados.	79
Figura 15. Distribución de Debilidades en los resultados o diagnóstico.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador.....	45
Tabla 2. Ley orgánica de salud.....	46
Tabla 3. Reglamento a la Ley Orgánica de Salud.	47
Tabla 4. Código Orgánico de Salud.....	47
Tabla 5. Operacionalización de variables	56
Tabla 6. Entrevistados de la investigación	62

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Acta de sustentación de Predefensa	97
ANEXO 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	98

RESUMEN

La presente investigación analiza la gestión pública del Hospital Luis G. Dávila, específicamente en la Unidad de Imagenología, y su incidencia en la prestación de servicios durante el año 2025. El objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la condición del servicio brindado a los usuarios. Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, de tipo descriptivo, explicativo y no experimental, utilizando técnicas como encuestas aplicadas a 304 usuarios y entrevistas a personal técnico del área. Los resultados evidenciaron que, si bien el servicio presenta un funcionamiento aceptable, existen limitaciones significativas en la planificación operativa, mantenimiento de equipos, disponibilidad de personal especializado y procesos administrativos, lo que repercute en tiempos de espera prolongados y en la percepción de la condición del servicio. Asimismo, se identificaron debilidades en la comunicación con los pacientes y en la gestión de recursos tecnológicos. Se concluye que la gestión pública influye directamente en la eficiencia, calidad y accesibilidad del servicio de imagenología, siendo necesario fortalecer la planificación estratégica, la asignación de recursos, el mantenimiento preventivo y la capacitación del personal. Como aporte, el estudio propone lineamientos orientados a mejorar la gestión hospitalaria mediante un enfoque por procesos y resultados, contribuyendo al fortalecimiento de la prestación del servicio y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: gestión pública, servicios de salud, gestión hospitalaria.

ABSTRACT

This research analyzes the public management of Luis G. Dávila Hospital, specifically within the Imaging Unit, and its impact on service delivery during the year 2025. The main objective was to determine the relationship between administrative management and the quality of services provided to users. Methodologically, the study was conducted under a mixed-methods approach, with a descriptive, explanatory, and non-experimental design, using techniques such as surveys administered to 304 users and interviews with technical staff from the unit. The results revealed that, although the service operates at an acceptable level, there are significant limitations in operational planning, equipment maintenance, availability of specialized personnel, and administrative processes, which result in extended waiting times and affect users' perceptions of service quality. Additionally, weaknesses were identified in patient communication and in the management of technological resources. It is concluded that public management directly influences the efficiency, quality, and accessibility of imaging services. Therefore, it is necessary to strengthen strategic planning, resource allocation, preventive maintenance, and staff training. As a contribution, the study proposes guidelines aimed at improving hospital management through a process- and results- based approach, thereby enhancing service delivery and user satisfaction.

Keywords: Public management, health services, hospital management.

INTRODUCCIÓN

La gestión pública de salud es esencial para garantizar la eficiencia, la efectividad y la accesibilidad de los servicios médicos dirigidos a la población. En este sentido, la administración hospitalaria desempeña un papel clave en la coordinación de los recursos, procesos y servicios destinados a la atención de pacientes (Acosta et al., 2023). La presente investigación se centró en analizar la gestión pública del Hospital Luis G. Dávila, específicamente en la Unidad de Imagenología, y su incidencia en la prestación de servicios durante el año 2025.

En el contexto ecuatoriano, existen problemáticas relacionadas con la eficiencia en la prestación de servicios de salud, debido a las limitaciones en recursos, infraestructura y gestión institucional. En particular, la Unidad de Imagenología desempeña un rol fundamental en el diagnóstico y seguimiento de enfermedades, utilizando avanzadas tecnologías de imagen médica como radiografías, resonancias magnéticas, tomografías computarizadas y ultrasonidos (Vela Zuta, 2021). Es decir, la eficacia de esta unidad no solo impacta en la detección temprana de patologías, sino también en la mejora de las condiciones de salud y en el aumento de la supervivencia de los pacientes.

Este estudio tuvo como objetivo principal analizar la gestión pública del Hospital Luis G. Dávila y su incidencia en la prestación de servicios de la Unidad de Imagenología durante el año 2025. Para lograr este propósito, se plantearon objetivos específicos como el diagnóstico de la gestión pública implementada en la unidad, el desarrollo de un análisis situacional de los servicios prestados y la relación entre la gestión pública y la mejora de la prestación de servicios al paciente. En este contexto, también se planteó como hipótesis que buena gestión pública influye en la mejora de la condición, eficiencia y accesibilidad de los servicios de salud.

La investigación se basó en un enfoque metodológico mixto, mediante la recopilación y análisis de datos a través de encuestas y entrevistas, así como en la revisión de literatura relacionada con la gestión pública en el ámbito hospitalario y la prestación de servicios de salud. Los resultados obtenidos evidenciaron la relación entre la gestión pública y la condición del servicio

brindado, destacando la necesidad de fortalecer algunos procesos operativos y de control en la unidad de Imagenología.

Finalmente, este informe se estructura en cinco capítulos: en el Capítulo I se menciona el problema de investigación; en el Capítulo II se desarrolla el marco teórico; en el Capítulo III se presenta la metodología; en el Capítulo IV se exponen los resultados y su discusión; y en el Capítulo V se establecen las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los tiempos actuales, el mundo se enfrenta a una serie de cambios significativos que han tenido un impacto profundo en el sistema de atención médica a nivel global. Factores como la globalización, el aumento de la población, desafíos económicos y la emergencia de nuevas amenazas para la salud han generado un incremento considerable en la demanda de servicios de atención médica (González Castillo et al., 2023). Esta situación ha llevado, en muchos casos, al colapso de los sistemas de salud en diversos países.

La prestación de servicios de salud se ha convertido en una prioridad en la mayoría de los países, y su gestión se ha vuelto un asunto político de gran relevancia. Los gobiernos se enfrentan al desafío de satisfacer las expectativas de sus poblaciones en términos de atención médica, lo que ha impulsado la adopción de estrategias tecnológicas para mejorar el diagnóstico y el tratamiento de diversas enfermedades (Vela Zuta, 2021).

En la actualidad, las necesidades cambiantes han motivado a las unidades de salud en todo el mundo a mejorar sus sistemas de atención. La eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios de salud se ha convertido en un requisito esencial en la mayoría de los países de América Latina, donde se busca generar confianza y seguridad en los pacientes para reducir los riesgos asociados con la atención médica.

En el caso específico de Ecuador, se han realizado avances significativos en el sistema de salud en los últimos años. El Gobierno ecuatoriano ha implementado medidas destinadas a mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de salud (Zambrano Sánchez, 2023). Estas medidas incluyen la creación de una red de hospitales y clínicas de alto nivel, la formación de personal médico y la expansión de la cobertura de seguro social. Asimismo, se ha modernizado la infraestructura de los centros de salud y se ha invertido en tecnología médica de vanguardia.

Sin embargo, a pesar de estos avances, existen desafíos pendientes. Uno de los principales obstáculos es la falta de recursos financieros para invertir en atención médica (Arellano & Paucar, 2021). Muchos hospitales y centros de salud carecen de equipos modernos de

diagnóstico, lo que dificulta la detección temprana de enfermedades y compromete la calidad de la atención médica. Además, las deficiencias en la infraestructura, la gestión, la formación del personal y la distribución de recursos pueden dar lugar a una atención deficiente.

La atención médica deficiente puede tener consecuencias graves, como diagnósticos incorrectos, falta de tratamiento adecuado y errores médicos. También puede resultar en experiencias negativas para los pacientes. Por lo tanto, es fundamental abordar estos desafíos para garantizar una atención médica segura, efectiva y centrada en las necesidades de la población en Ecuador y otros países de la región (Peralta Santos, 2022).

Un ejemplo relevante es el Hospital Luis G. Dávila, en la ciudad de Tulcán, que atiende a poblaciones tanto de Ecuador como de Colombia. Al ser un hospital binacional, se espera que cuente con los recursos necesarios y la capacidad para brindar una atención eficiente, oportuna y equitativa a todas las personas, independientemente de su nacionalidad. Esto implica la disponibilidad de tecnología médica de última generación y la capacitación constante del personal para su adecuada utilización.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La caracterización de una débil gestión pública contribuida por una variedad de factores y desafíos (falta de recursos financieros, insuficiente infraestructura, escasez de personal capacitado, problemas de logística y suministro, etc.) incongruentes no resueltos en la administración que enfrentan en el Hospital Luis G. Dávila, en la unidad de Imagenología provoca una deficiente prestación de servicios en la ciudad de Tulcán.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La gestión pública de la salud desempeña un papel fundamental en la prestación de servicios médicos, ya que influye directamente en la asignación de recursos y en la efectividad de la atención que reciben los pacientes. Una administración adecuada implica la supervisión constante, la identificación de problemas y la aplicación de soluciones oportunas para garantizar una atención segura y eficiente. Esto resulta crucial en cualquier país, pero en el caso de

Ecuador adquiere una relevancia particular debido a ciertos factores (Araujo-Rosero y otros, 2021).

En primer lugar, Ecuador es un país en desarrollo, lo que significa que enfrenta desafíos específicos en su sistema de salud. La tasa de mortalidad infantil y la esperanza de vida en Ecuador se sitúan por debajo de la media mundial, lo que indica la necesidad de mejorar la atención médica y la gestión de los recursos en el sector de la salud.

Además, en el contexto de la unidad de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila durante el año 2025, la gestión pública adquiere una importancia crítica. Esta unidad desempeña un papel esencial en el diagnóstico y tratamiento de diversas condiciones médicas a través de técnicas de imagen. La eficacia de esta unidad y su capacidad para brindar diagnósticos precisos y oportunos dependen en gran medida de una gestión eficiente.

Durante el año 2025, se espera que la gestión pública del Hospital Luis G. Dávila sea especialmente cuidadosa y eficaz, dada la importancia de la unidad de Imagenología en la atención médica. Esto implica la asignación adecuada de recursos, la supervisión constante de los equipos y el personal, así como la implementación de medidas para garantizar la disponibilidad de equipos de imagen actualizados y el mantenimiento adecuado de los existentes (Vela Zuta, 2021).

La unidad de Imagenología desempeña un papel esencial en el ámbito clínico, siendo crucial para la detección, el tratamiento y el seguimiento de una amplia gama de afecciones médicas. A través de un variado repertorio de técnicas, incluidas resonancias magnéticas, ultrasonidos, tomografías computarizadas, radiografías y medicina nuclear, esta unidad facilita un análisis profundo de la anatomía, la fisiología y las enfermedades humanas. Esta capacidad diagnóstica no solo enriquece el conocimiento médico, sino que también eleva el estándar de cuidado de la salud, garantizando que los pacientes tengan acceso a servicios de diagnóstico avanzados. De este modo, la Unidad de Imagenología cumple un rol vital en el mejoramiento continuo de los servicios de salud, beneficiando tanto a los profesionales en su práctica clínica como a la comunidad en general al ofrecer una atención más eficiente y accesible (Huerfano et al., 2017).

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Analizar la gestión pública y su incidencia en la prestación de servicios del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán, en la Unidad de Imagenología, en el año 2025.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Diagnosticar la gestión pública implementada para mejorar la factibilidad operacional en la Unidad de Imagenología del HLGD.
- b) Desarrollar un análisis situacional de la prestación de servicios que brinda la Unidad de Imagenología del HLGD en los procedimientos a través del control y monitorización.
- c) Establecer la relación de la gestión pública con la presentación de servicios en la Unidad de Imagenología en el HLGD.

1.4.3. Preguntas de investigación

- a) ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la gestión pública en la Unidad de Imagenología del HLGD para mejorar la atención a los pacientes?
- b) ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la efectividad y la pertinencia de los servicios de diagnóstico y atención en la Unidad de Imagenología del HLGD?
- c) ¿Cómo se relaciona la gestión pública en el HLGD con la eficiencia en la prestación de servicios de la Unidad de Imagenología?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el artículo de García Morrillo y Zambrano Acosta (2022) con el tema “Gestión de Proyectos para Imagenología en Hospitales Generales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí”, se presenta un detallado estudio sobre la implementación de un modelo de gestión de proyectos enfocado en la mejora del área de imagenología en hospitales generales. El objetivo principal de este estudio es desarrollar un modelo que integre diversas metodologías de gestión de proyectos, adaptándolas a las necesidades específicas del área de imagenología, con el fin de garantizar un servicio eficiente y efectivo en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en Manabí. Se emplea un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, basado en análisis bibliográfico, entrevistas, encuestas y el método Delphi para la validación de expertos, logrando una propuesta que combina metodologías ágiles y tradicionales, y que enfatiza la importancia de la empatía y el trabajo en equipo.

Los resultados obtenidos muestran una significativa mejora en la productividad y en la gestión de recursos, destacando un aumento en la realización de exámenes de imagenología tras la implementación de innovaciones tecnológicas, lo que evidencia el impacto positivo de la aplicación de un modelo de gestión de proyectos adecuado. Se evidencia un cambio sustancial en la forma en que se gestionan los proyectos dentro del área, pasando de un enfoque empírico a uno estructurado y basado en metodologías probadas.

Este estudio contribuye significativamente a la investigación sobre gestión de proyectos en el sector de la salud, específicamente en la imagenología hospitalaria, ofreciendo un modelo replicable que puede ser adaptado a diferentes contextos dentro del sector salud. La integración de metodologías ágiles y tradicionales, adaptadas a las necesidades específicas del área de estudio, representa un avance metodológico importante en la gestión de proyectos hospitalarios, proveyendo un marco de trabajo eficaz para la implementación de innovaciones tecnológicas que mejoren la calidad del servicio de salud.

Suasnavas (2023) con el tema “Plan de Gestión Gerencial para el Incremento de Cobertura del Centro de Especialidades Radiológicas Ambato – CEMRA”, aborda una problemática crucial

en el acceso y la cobertura de servicios de imagenología. El estudio se centra en la implementación de estrategias gerenciales dirigidas a expandir la cobertura de servicios de diagnóstico por imagen en el CEMRA, estableciendo objetivos claros para el mejoramiento de la gestión y servicios ofrecidos por la institución. La metodología aplicada en esta investigación es cualitativa, utilizando entrevistas como principal herramienta para recoger datos sobre oportunidades de mejora y aumentar la cobertura de los servicios de imagen.

A través del análisis FODA y la implementación de un plan de gestión gerencial detallado en el documento, se busca resolver las limitaciones identificadas, promoviendo el uso de tecnologías de información, mejorando la imagen institucional, y desarrollando estrategias de marketing digital para incrementar la visibilidad y el reconocimiento de CEMRA. Los resultados de la investigación muestran una propuesta integral que incluye la mejora de la gestión administrativa y de recursos humanos, la implementación de estrategias de marketing digital, y la negociación de convenios con otras instituciones para extender la cobertura de los servicios de imagenología.

Esto representa una contribución significativa al estudio general de la Gestión Pública del Hospital Luis G. Dávila, particularmente en la unidad de Imagenología, al ofrecer un modelo replicable de gestión y estrategias de mejora que pueden ser adaptadas para incrementar la prestación de servicios durante el año 2025. La aplicación de este plan gerencial en CEMRA ofrece un marco para abordar problemáticas similares en otras instituciones, resaltando la importancia de la innovación tecnológica, la gestión estratégica, y la comunicación efectiva en la mejora de la cobertura y calidad de los servicios de salud.

Romero Vega (2024), en su investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024”, analizó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes atendidos en el departamento de imagenología de una clínica privada. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 100 pacientes y la muestra fue seleccionada por conveniencia. Para recolectar información, se aplicaron encuestas mediante cuestionarios validados por juicio de expertos y con prueba de confiabilidad. Los resultados se analizaron mediante la correlación de Spearman, lo que

demostró la existencia de una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención.

Este antecedente aporta de manera directa a la presente investigación, porque demuestra que la gestión administrativa influye en la calidad del servicio que reciben los usuarios en el área de imagenología. Además, permite relacionar aspectos como la organización interna, el uso de recursos, la atención al paciente y la eficiencia del servicio. Por esta razón, el estudio de Romero Vega (2024) sirve como base para analizar cómo la gestión pública del Hospital Luis G. Dávila puede incidir en la prestación de servicios de la Unidad de Imagenología durante el año 2025.

En la investigación “Propuesta de modelo de gestión por procesos para el servicio de imagenología del Centro de Especialidades Médicas Cuenca-Ecuador, periodo 2023” (2023), se desarrolló una propuesta orientada a mejorar la organización del servicio de imagenología mediante un modelo de gestión por procesos. El objetivo principal fue diseñar una propuesta que pudiera aplicarse al servicio de imagenología del Centro de Especialidades Médicas de Cuenca durante el periodo 2023. La metodología utilizada fue descriptiva y se enfocó en el análisis de la gestión del área de imagenología, tomando como base la revisión bibliográfica y la comparación de procesos administrativos relacionados con la prestación del servicio.

Este antecedente es importante para la presente investigación porque se relaciona directamente con la gestión de procesos dentro de un servicio de imagenología en el contexto ecuatoriano. Su aporte permite comprender que la organización de actividades, la definición de procedimientos, la coordinación del personal y el control de los tiempos de atención son aspectos necesarios para mejorar la eficiencia del servicio. Por ello, este estudio sirve como referencia para analizar la gestión pública del Hospital Luis G. Dávila, especialmente en cuanto a la planificación, el mantenimiento de equipos, la organización operativa y la atención oportuna a los usuarios de la Unidad de Imagenología.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teorías epistémicas de la Administración Pública

Las teorías epistémicas de la administración pública constituyen un campo de estudio fundamental para comprender cómo se genera, se aplica y se valida el conocimiento en el ámbito de la gestión gubernamental. Estas teorías se centran en la naturaleza del conocimiento administrativo, explorando sus fundamentos filosóficos, sus métodos de producción y su influencia en la toma de decisiones y en la práctica administrativa. Al examinar la epistemología de la administración pública, se busca entender cómo se construyen y se legitiman las formas de conocimiento que sustentan las políticas, los programas y las prácticas de gobierno (Tantalean Tapia, 2023).

Estas teorías epistémicas no solo contribuyen al desarrollo teórico de la administración pública, sino que también tienen importantes implicaciones prácticas para la formulación de políticas y la gestión de programas en el ámbito gubernamental. Al comprender cómo se genera y se utiliza el conocimiento en la administración pública, los administradores y los responsables de políticas pueden tomar decisiones más informadas, adaptar sus prácticas a contextos específicos y mejorar la efectividad y la legitimidad de sus acciones. En última instancia, las teorías epistémicas de la administración pública desempeñan un papel crucial en la mejora continua de la gobernanza y en la promoción del bienestar social (Hernández Cortez, 2016).

La nueva gestión pública.

Es común en muchos Estados que buscan transformar la gestión estatal, el tener en cuenta primero a las personas a las que van dirigidos los bienes y servicios, para luego crear y dimensionar la institución que pueda satisfacer esas aspiraciones y necesidades, lo cual ha superado sus dimensiones teóricas. El sector público debe servir a los ciudadanos, quienes lo crearon y merecen su atención en todas las áreas del bienestar. Reinoso (2011) enfatiza la eficacia y la eficiencia del gobierno en la nueva gestión pública. En nuestras democracias, el voto programático y la revocatoria de mandato en caso de incumplimiento han sido definidos porque la ciudadanía tiene más tendencia a evaluar la gestión pública por los resultados, y quiere ser protagonista, consultada, atendida y satisfecha.

La Nueva Gestión Pública (NGP) se presenta como un enfoque innovador en la gestión pública que marca un cambio en la forma en que los gobiernos gestionan sus recursos y servicios. Según Barzelay (2001), la NGP combina prácticas del sector privado con el objetivo de aumentar la eficiencia y la responsabilidad en el sector público. Este método fomenta una gestión más centrada en los resultados, en la que el desempeño y la satisfacción de los ciudadanos son priorizados. Barzelay (2001) sostiene que la implementación de mecanismos de evaluación y competencia, similares a los que se encuentran en el sector privado, tiene el potencial de revitalizar las instituciones públicas y mejorar su eficiencia.

Guerrero (2022) insiste en que la NGP es un cambio paradigmático que redefine la administración pública mediante la descentralización y la participación ciudadana. Según Guerrero, este método permite a los gobiernos locales adaptarse mejor a las demandas de sus comunidades y promover políticas más inclusivas. Al promover la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, se busca no solo mejorar la efectividad de los servicios, sino también restablecer la confianza en las instituciones. Este método también requiere que los líderes públicos estén dispuestos a escuchar y responder a las preocupaciones de los ciudadanos, lo que aumenta la transparencia.

La investigación de Osborn et al., (1992) es esencial para comprender la transformación que propone la NGP. Según ellos, los gobiernos deben abandonar la burocracia tradicional para adoptar un modelo más ágil y adaptable. Los funcionarios públicos deben desempeñar un papel facilitador al fomentar la cooperación entre diversos sectores y la creatividad en la prestación de servicios. Al centrar la atención en los ciudadanos en la gestión pública, se busca satisfacer de manera más efectiva sus necesidades y expectativas. Este método no sólo mejora la eficiencia, sino que también ayuda a crear un entorno de administración pública más dinámico.

Un Estado más descentralizado, que reduce el control jerárquico y fomenta una mayor rendición de cuentas, es una característica de la nueva gestión pública. Soldispa et al. (2020) afirman que este método fomenta la participación ciudadana como un componente esencial para lograr resultados significativos, lo que garantiza el éxito y la eficacia en la gestión pública y fortalece las capacidades organizacionales. Si se implementa adecuadamente, el gobierno se vuelve más económico y eficiente, con servicios de mayor desempeño y programas más efectivos.

Asimismo, es necesario promover una cultura organizacional renovada para la nueva gestión pública, lo que implica abandonar las prácticas y normas obsoletas que históricamente han limitado el cambio y la modernización en las administraciones públicas.

En las investigaciones sobre la administración pública, el uso de la NGP permite la creación de un marco teórico sólido que guía la formulación de políticas y la mejora de la gestión de servicios. Este enfoque enfatiza que la innovación y la adaptabilidad son fundamentales para enfrentar los desafíos actuales en el sector público. Además, la NGP puede ayudar a cambiar la cultura en las organizaciones, donde se valora la mejora continua y la orientación al ciudadano, lo que tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios que se brindan.

Por otro lado, la NGP también destaca la importancia de la colaboración interinstitucional y la participación ciudadana. Esto conduce a un enfoque que prioriza la transparencia y la rendición de cuentas, que son fundamentales para aumentar la confianza en las instituciones de salud (Ayón-Parrales & Cevallos-Cedeño, 2020). Por lo tanto, estas prácticas pueden ser beneficiosas para la gestión pública en el Hospital Luis G. Dávila, ya que mejoran los procesos internos y fortalecen las relaciones con la comunidad.

La investigación “La gestión pública del Hospital Luis G. Dávila en la Unidad de imagenología y su impacto en la prestación de servicios durante el año 2025” se beneficiará significativamente del nuevo enfoque de gestión pública. Este marco teórico brinda herramientas e ideas que permitirán analizar la eficiencia y la calidad de los servicios que brinda la unidad. Esto facilitará una evaluación detallada de los procesos administrativos y operativos que se han implementado.

La NGP enfatiza la orientación hacia los resultados y la responsabilidad, lo que permite identificar áreas de mejora en la atención al paciente y la gestión de recursos. El uso de prácticas del sector privado en el sector público, como la utilización de tecnologías avanzadas y la mejora continua en los procesos de atención, ayudará a la Unidad de Imagenología a funcionar de manera más eficiente. El fortalecimiento de la relación entre el hospital y la comunidad a través de mecanismos de participación ciudadana y transparencia en la gestión es esencial para garantizar la satisfacción del usuario. Esta investigación no solo aumentará la comprensión académica de la gestión pública de la salud, sino que también proporcionará sugerencias

prácticas para mejorar la atención médica en el Hospital Luis G. Dávila y beneficiar a la población en general.

La gestión por resultados

La gestión por resultados es un concepto y sistema que ha evolucionado desde el sector privado para luego adaptarse y fortalecerse en el ámbito público. Esto se debe a la apertura del sector público para actuar en función de la demanda de bienes y servicios que garanticen su pertinencia, oportunidad y eficiencia, como ya se ha mencionado. Para lograr una entrega efectiva y eficaz de resultados para la población, los planes estratégicos y operativos de las instituciones públicas se definen, alinean, transparentan, se monitorean y actualizan de acuerdo con las políticas y estrategias nacionales. Este proceso se conoce como gobierno por resultados (Reinoso Navarro, 2011).

La gestión por resultados se ha convertido en un enfoque predominante en la administración pública, orientado hacia la consecución de metas y el logro de impactos tangibles en la sociedad. Este enfoque implica un cambio de paradigma, alejándose de la tradicional focalización en la ejecución de actividades y recursos, para centrarse en los resultados y el valor generado para los ciudadanos. En este sentido, la gestión por resultados busca vincular estrechamente las acciones gubernamentales con los objetivos estratégicos y las necesidades reales de la población, garantizando una mayor efectividad y eficiencia en la utilización de los recursos públicos (Pérez Sisa & Campo Sesè, 2019).

La gestión por resultados es un modelo que organiza los recursos públicos con el objetivo de cumplir con las acciones estratégicas establecidas en un plan gubernamental dentro de un periodo de tiempo específico. Este método facilita la evaluación de cómo las organizaciones estatales implementan políticas públicas para satisfacer demandas sociales. En la producción pública, es fundamental diferenciar entre productos y resultados al centrarse en la medición del desempeño. Para producir bienes y servicios que contribuyen a los objetivos de la política pública, las entidades públicas utilizan recursos financieros, humanos y materiales asignados por el presupuesto. Por lo tanto, la medición de productos está relacionada con procesos

internos, mientras que la evaluación de resultados tiene un impacto más amplio que afecta a la comunidad (Makón, 2000).

Uno de los principales beneficios de la gestión por resultados en la administración pública es su capacidad para mejorar la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión gubernamental. Al establecer metas y objetivos claros, y al monitorear de cerca su cumplimiento, los administradores públicos pueden rendir cuentas ante la sociedad y demostrar el valor generado por las acciones del gobierno. Además, este enfoque promueve una cultura de evaluación y aprendizaje organizacional, que permite identificar buenas prácticas, corregir desviaciones y mejorar continuamente la efectividad de las políticas y programas gubernamentales (CEPAL, 2022).

La gestión por resultados se presenta como un enfoque estratégico y orientado hacia el futuro en la administración pública. Al alinear las acciones gubernamentales con resultados concretos y medibles, este enfoque contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, a fortalecer la confianza en las instituciones públicas y a promover un desarrollo sostenible y equitativo en la sociedad. En un contexto de crecientes demandas y recursos limitados, la gestión por resultados se presenta como una herramienta indispensable para garantizar una gestión eficaz y responsable del gobierno (Palomino Tarazona, 2021).

Para implementar eficazmente la gestión por resultados, es necesario establecer metas claras, medibles y alcanzables, que reflejen las prioridades y los desafíos de la administración pública. Estas metas deben ser definidas en función de indicadores de desempeño específicos, que permitan evaluar el progreso y el impacto de las políticas y programas gubernamentales. Además, es fundamental contar con sistemas de seguimiento y evaluación robustos, que proporcionen información oportuna y precisa sobre el avance hacia los objetivos establecidos.

En Ecuador, la gestión por resultados es particularmente importante porque el país enfrenta una variedad de problemas en la prestación de servicios de salud. El uso de este método en la Unidad de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila puede ayudar a mejorar significativamente la calidad de la atención mientras se garantiza el uso eficiente de los recursos y el logro de los objetivos establecidos en salud pública. Este método no solo mejora la atención médica, sino

que también aumenta la confianza de la comunidad en las instituciones de salud, lo que es fundamental para fomentar la colaboración entre los ciudadanos y el sistema de salud. Al dar prioridad a los resultados medibles, se permite una evaluación continua de los servicios brindados, lo que puede conducir a ajustes y mejoras sistemáticas en el proceso de atención al paciente. La gestión por resultados se convierte en una herramienta crucial para abordar las demandas de salud en Ecuador y fomentar la creación de políticas de salud efectivas.

La gestión por procesos

La gestión por procesos se ha consolidado como un enfoque clave en la administración pública, orientado hacia la mejora continua de la eficiencia, la transparencia y la efectividad en la prestación de servicios gubernamentales. Este enfoque se basa en la identificación, análisis y optimización de los procesos internos de las organizaciones públicas, con el propósito de eliminar redundancias, reducir los tiempos de espera y fortalecer la coordinación entre las unidades administrativas. Al adoptar una perspectiva centrada en los procesos, las entidades gubernamentales pueden lograr una mayor eficiencia en el uso de recursos y una mejor alineación con los objetivos estratégicos de la organización (Vásquez Castilla et al., 2023).

En lugar de centrarse en la estructura jerárquica, el modelo de gestión basado en procesos se enfoca en cumplir la misión de la organización al cumplir con las expectativas de sus stakeholders, que incluyen empleados, proveedores y clientes. Este cambio se basa en la experiencia de las organizaciones que han implementado este método; No es solo una idea. Para mejorar su funcionamiento en general, las compañías líderes han individualizado y mejorado sus procedimientos. Considerando tanto las necesidades de producción como los factores internos, esta nueva empresa no solo incorpora la estructura tradicional, sino que también agrega valor para el cliente. El propósito de satisfacer las demandas del cliente es similar al Análisis del Valor (Mallar, 2010).

Entendida como una serie de acciones que transforman las entradas en salidas que generan valor y satisfacen las necesidades del cliente, la gestión por procesos es un enfoque organizativo que se enfoca en la administración de toda la empresa a través de procesos. Enfatiza la perspectiva del cliente en la ejecución de las actividades y dirige todas las acciones de la empresa hacia la

creación de valor adicional y la satisfacción de sus necesidades, lo que diferencia este modelo de la estructura funcional tradicional (Ruiz-Fuentes y otros, 2014)

La gestión por procesos se entiende como un enfoque para administrar una organización que se centra en el valor añadido tanto para el cliente como para las partes interesadas. Este enfoque no se limita a la perspectiva del cliente, sino que también considera los intereses de la empresa. Además, se puede definir como una metodología que busca la mejora continua de las actividades organizativas, lo que implica identificar, seleccionar, documentar y optimizar los procesos de manera constante (Ruiz-Fuentes y otros, 2014).

Uno de los principales beneficios de la gestión por procesos en la administración pública es su capacidad para mejorar la experiencia del usuario y la satisfacción del ciudadano. Al optimizar los procesos de atención y tramitación de servicios, las organizaciones públicas pueden reducir los tiempos de espera, simplificar los procedimientos y garantizar una mayor consistencia en la prestación de servicios. Esto no solo mejora la percepción pública de la eficacia del gobierno, sino que también fortalece la confianza en las instituciones y promueve una mayor participación ciudadana en la vida democrática. En última instancia, la gestión por procesos se presenta como un enfoque estratégico y holístico para fortalecer la eficiencia y la efectividad en la administración pública, permitiendo a las organizaciones gubernamentales adaptarse a los cambios del entorno y responder de manera adecuada a las necesidades y expectativas de la sociedad (Autoría Nacional del Servicio Civil, 2021).

En las instituciones públicas, los procesos son esenciales porque constituyen la base de su gestión estratégica. Las organizaciones pueden adaptarse a los cambios constantes del entorno gracias a su flexibilidad y capacidad de respuesta. Los modelos de gestión orientados a la excelencia institucional, como el Modelo EFQM, consideran los procesos como herramientas clave para lograr un impacto sostenible y efectivo en los resultados, además de requerir una alta capacidad de adaptación. Dado que todas las decisiones políticas o estratégicas se implementan a través de una red de procesos que conforman las actividades institucionales, estas metodologías resultan fundamentales para maximizar el desempeño organizacional. Asimismo, se destacan herramientas como el cuadro de mando integral y el mapa de procesos, que son relevantes en la gestión por procesos (Zaratiegui, 1999).

La gestión por procesos implica una serie de etapas que van desde la identificación y documentación de los procesos existentes hasta su análisis y optimización continua. Esto se logra mediante la aplicación de técnicas como el mapeo de procesos, el análisis de flujos de trabajo y la implementación de sistemas de gestión institucional. Además, la gestión por procesos promueve la participación activa de los servidores públicos en la identificación de oportunidades de mejora y en la ejecución de cambios, lo que contribuye a fortalecer la cultura organizacional y el compromiso con la excelencia en la gestión pública.

En la "Gestión Pública del Hospital Luis G. Dávila en la Unidad de Imagenología", la gestión por procesos es fundamental porque permite establecer un enfoque sistemático para maximizar la atención al paciente. La identificación y la estandarización de cada paso del proceso de atención médica, desde la solicitud de exámenes de imagen hasta la entrega de los resultados, es el objetivo de este modelo. La calidad del servicio y el cumplimiento de protocolos clínicos se aseguran al hacerlo. La evaluación continua de estos procesos, que facilita la implementación de indicadores de rendimiento, permite a la administración identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos. Además de mejorar la eficacia operativa, esto garantiza una atención más efectiva y segura.

El Hospital Luis G. Dávila puede adaptarse a las cambiantes demandas y necesidades de los pacientes gracias a su inherente gestión por procesos. Esta administración ayuda a incorporar nuevas técnicas y herramientas a los procedimientos actuales, asegurando que los servicios de imagenología se mantengan relevantes y actualizados en un ambiente donde la tecnología médica avanza rápidamente. Además, una clara descripción de los procedimientos promueve la comunicación y el trabajo en equipo, lo que promueve la colaboración entre departamentos. Estas características combinadas hacen que la gestión por procesos no solo sea una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención, sino que también fortalezca la confianza de la comunidad en la atención.

2.2.2. Definiciones Conceptuales

Gestión Pública

El conjunto de actividades y procedimientos enfocados en la gestión de los recursos de las organizaciones públicas se denomina gestión pública a nivel organizacional. La administración adecuada de los recursos públicos permite a los funcionarios alcanzar las metas institucionales, por otro lado, se define a nivel administrativo como el conjunto de procesos y acciones (Sánchez Albavera, 2018). Como resultado, la administración pública debe tener atributos que les permitan elegir los modelos de gestión más efectivos en función de las demandas del territorio y de la población.

Para satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos, la gestión pública es impulsada por una cultura transformadora. Todos los procesos e instrumentos de la administración pública se utilizan para lograr los objetivos de desarrollo y bienestar de la población; por lo tanto, la mejora de la administración pública implica un uso más efectivo de dichos procesos para mejorar la calidad de los trámites y servicios que ofrece la administración pública con el fin de cumplir con las expectativas de los ciudadanos (Muñoz, 2020).

Según De la Garza et al., (2018), la gestión pública es un enfoque de gobierno práctico que se centra en la realización de las tareas diarias relacionadas con la implementación de políticas. Por su parte Deubel (2010) la introducción de políticas públicas y programas de desarrollo sostenible en las sociedades es posible gracias a la base teórica de este enfoque de dirección pública.

Características y componentes fundamentales

Se define la gestión pública como el arte y la ciencia de administrar los recursos públicos con el objetivo de lograr metas de desarrollo cultural, económico y social.

Aguilar (2006) menciona algunas características:

- **Eficiencia:** La capacidad de maximizar el impacto de las políticas públicas mediante el uso óptimo de los recursos disponibles se conoce como eficiencia en la gestión pública. Esto incluye no solo recursos materiales y humanos, sino también recursos financieros.
- **Transparencia:** Se refiere al acceso y la transparencia de la información relacionada con el manejo y el uso de los recursos públicos. Para combatir la corrupción y fomentar la rendición de cuentas, la transparencia es fundamental.
- **Participación ciudadana:** La legitimidad del Estado se fortalece cuando la sociedad participa en la creación, ejecución y evaluación de políticas públicas; Además, garantiza que las políticas se ajusten a las necesidades reales de la población.

La Cepal (2006) manifiesta que la gestión pública posee los siguientes componentes importantes:

- **Planificación:** Determinación de metas y estrategias para satisfacer las demandas de la población. La asignación de recursos y la determinación de prioridades forman parte de ello.
- **Implementación:** La implementación de las políticas y programas planificados, garantizando que se sigan los procedimientos apropiados y que los recursos se utilicen de manera efectiva.
- **Evaluación:** Estudio de la influencia y eficacia de las políticas que se han implementado. Para garantizar que los objetivos se cumplan de manera efectiva, la evaluación permite realizar ajustes y mejoras constantes.

Importancia de la gestión pública

En las sociedades democráticas y los gobiernos abiertos, la gestión pública es crucial porque funciona como un puente que conecta y atiende la esfera privada y la esfera pública. El indicador de la calidad de la gestión pública en los ámbitos sociales, políticos y económicos que representan la vida productiva y amplia que se desarrolla en el ámbito del público es la legitimidad de los resultados (Varela Álvarez, 2010). El vínculo entre la gestión pública y las habilidades de las instituciones gubernamentales para garantizar la democracia política, la

calidad de vida, el bienestar permanente y las libertades modernas es fundamental (Varela Álvarez, 2010).

Gestión pública en el ámbito hospitalario

La gestión pública en el ámbito hospitalario es un componente esencial de la administración de servicios de salud en un país. Se refiere a la planificación, organización, coordinación y supervisión de los recursos y procesos que se requieren para garantizar una atención médica eficaz y de calidad en los hospitales públicos (Reynaldos et al., 2023). Esta área de gestión desempeña un papel fundamental en la entrega de servicios de salud a la población, ya que tiene un impacto directo en la disponibilidad, accesibilidad y calidad de la atención médica.

La gestión pública en hospitales se define como el conjunto de actividades, procesos y decisiones destinados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y servicios en un hospital público con el objetivo de garantizar una atención médica eficaz y de calidad a la población (Mercedes Escarramán, 2020). Uno de los aspectos clave de la gestión pública hospitalaria es la optimización de los recursos disponibles, que incluyen personal médico y de enfermería, equipamiento, medicamentos, infraestructura hospitalaria y presupuesto asignado (Acosta et al., 2023). La gestión efectiva de estos recursos busca garantizar que estén disponibles en la cantidad adecuada y en el momento oportuno para satisfacer las necesidades de los pacientes. Esto implica una planificación cuidadosa de la dotación de personal, la adquisición de equipos médicos modernos y la gestión eficiente de los recursos financieros asignados.

Planificación y organización hospitalaria

En la actualidad, la gestión pública en hospitales se enfrenta a desafíos cada vez más complejos debido a la evolución de la atención médica y las demandas cambiantes de la sociedad (Guerra Villa & Medina Bedoya, 2021). Estos desafíos incluyen la creciente carga de enfermedades crónicas, el envejecimiento de la población, la incorporación de avances tecnológicos en la medicina y la necesidad de mantener altos estándares de seguridad y efectividad en la atención al paciente. La gestión pública también abarca la formulación e implementación de políticas de salud a nivel hospitalario (Zambrano Sánchez, 2023). Esto implica la elaboración de estrategias

y directrices que orienten la prestación de servicios de salud, la toma de decisiones sobre la asignación de recursos y la adopción de medidas para fortalecer la eficiencia y la efectividad de la atención médica. En este sentido, la gestión pública se relaciona estrechamente con la planificación estratégica y la gobernanza hospitalaria.

Control y evaluación hospitalaria

La medición del desempeño y la evaluación continua son aspectos esenciales de la gestión pública en hospitales. Se utilizan indicadores de rendimiento para monitorear la calidad de la atención, la satisfacción del paciente, la eficiencia operativa y otros aspectos relevantes. Estos datos son fundamentales para la toma de decisiones informadas y la identificación de áreas de mejora (García Morrillo & Zambrano Acosta, 2022)

Calidad y seguridad hospitalaria

La relevancia de una gestión efectiva en la mejora de la calidad de los servicios de salud es un tema de suma importancia en el ámbito sanitario, ya que tiene un impacto directo en la atención que reciben los pacientes y en los resultados de salud de la población. Una gestión efectiva se traduce en una serie de beneficios que contribuyen a la optimización de los servicios de salud. En primer lugar, permite una asignación adecuada de recursos, lo que implica utilizar de manera eficiente el personal, equipos médicos, medicamentos y presupuesto disponible. Esto evita el desperdicio de recursos y garantiza que se puedan atender a más pacientes de manera efectiva. Además, se traduce en una atención médica de mayor calidad. Los procesos estandarizados, la capacitación continua del personal y la implementación de protocolos clínicos aseguran que los pacientes reciban cuidados seguros y basados en evidencia científica (González Castillo et al., 2023). Esto, a su vez, reduce la incidencia de errores médicos y eventos adversos, garantizando un tratamiento más seguro y la prevención de daños innecesarios.

Otro aspecto fundamental es la reducción de los tiempos de espera para los pacientes, lo que mejora su experiencia y garantiza que reciban atención en el momento adecuado. Esto es especialmente crítico en casos de emergencia y en la atención de enfermedades graves. Una gestión efectiva también contribuye a ampliar el acceso a los servicios de salud, lo que es fundamental para comunidades remotas o desfavorecidas (Acosta et al, 2023). La gestión de

clínicas móviles, la telemedicina y la planificación estratégica de centros de salud son elementos clave para lograr este objetivo. Además de mejorar la calidad de atención, una gestión orientada al paciente se traduce en una mayor satisfacción de este (Pérez et al., 2022). La atención centrada en el paciente, la comunicación efectiva y la participación en la toma de decisiones médicas son componentes esenciales de una gestión que considera la voz y las necesidades de los pacientes.

Importancia de la gestión hospitalaria

La gestión hospitalaria es un proceso integral que abarca todas las actividades y decisiones relacionadas con la administración y operación de un hospital, con el objetivo de proporcionar servicios de atención médica eficientes y oportunos a la población que atiende (Fornaris Pérez et al., 2022). Consiste en una serie de funciones y responsabilidades orientadas a garantizar que el hospital opere de manera eficaz y efectiva. Una de las áreas esenciales es la gestión de recursos humanos, que en el contexto hospitalario resulta fundamental para asegurar la prestación de servicios de salud competentes y confiables. Esta función se encarga de diversas tareas relacionadas con el personal médico y de apoyo, con el propósito de contar con un equipo profesional calificado que contribuya al adecuado funcionamiento de la institución hospitalaria (Zambrano Sánchez, 2023).

Gestión de recursos humanos

La contratación de personal médico y de apoyo es una de las responsabilidades clave de la gestión de recursos humanos en un hospital. Esto implica identificar las necesidades de personal, definir perfiles de puesto, reclutar candidatos calificados y llevar a cabo procesos de selección rigurosos. La contratación efectiva no solo se basa en la experiencia y habilidades, sino también en la compatibilidad cultural y la ética de trabajo, ya que el entorno hospitalario requiere colaboración y compromiso (Monar Montenegro, 2023).

La capacitación y desarrollo profesional son aspectos esenciales de la gestión de recursos humanos en un hospital. El personal médico y de apoyo debe mantenerse actualizado en las últimas prácticas médicas y tecnologías de la salud. La formación continua y el desarrollo de habilidades son fundamentales para garantizar que el personal esté preparado para abordar

desafíos médicos en constante evolución. Los programas de formación y desarrollo contribuyen a mejorar la calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente (Peralta Santos, 2022).

La programación y asignación de turnos son aspectos cruciales de la gestión de recursos humanos en un entorno hospitalario. Los hospitales funcionan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por lo que es necesario coordinar los horarios de manera eficiente para garantizar una cobertura adecuada (Mitre Gil, 2021). La gestión de turnos debe considerar factores como la carga de trabajo, la experiencia del personal y la equidad en la distribución de horarios.

Gestión financiera eficiente

Al igual que la gestión financiera la cual dentro del contexto hospitalario desempeña un papel crítico en la administración de los recursos económicos necesarios para el funcionamiento y la prestación de servicios de salud de calidad. Esta área de gestión se encarga de una serie de actividades financieras esenciales, como la elaboración y seguimiento del presupuesto, la facturación, el control de costos y la gestión de seguros de salud (Malé Aguilar, 2021).

La elaboración y seguimiento del presupuesto hospitalario son elementos clave en la gestión financiera. Un presupuesto bien estructurado permite planificar y asignar recursos de manera eficiente, teniendo en cuenta los gastos operativos, los salarios del personal, la adquisición de suministros médicos y equipos, entre otros. El seguimiento constante del presupuesto ayuda a identificar posibles desviaciones y tomar medidas correctivas para garantizar el uso óptimo de los recursos financieros. La facturación y la gestión de ingresos son responsabilidades importantes de la gestión financiera en un hospital (Pilco Paredes & Fernández Ronquillo, 2020). Esto implica asegurar que los servicios médicos prestados sean adecuadamente registrados y facturados a los pacientes y a las compañías de seguros. La precisión en la facturación es esencial para garantizar el flujo de ingresos necesario para el funcionamiento del hospital y la inversión en mejoras de servicios.

El control de costos es un aspecto crítico en la gestión financiera hospitalaria. Los costos operativos de un hospital pueden ser significativos, y la gestión eficiente de estos costos ayuda a maximizar los recursos disponibles (Araujo et al., 2021). Esto incluye la evaluación de proveedores de suministros médicos, la negociación de contratos y la identificación de áreas de

mejora en la eficiencia de procesos. La gestión de seguros de salud es esencial para garantizar que el hospital reciba el pago adecuado por los servicios prestados a pacientes asegurados. Esto implica la verificación de cobertura de seguros, la presentación de reclamaciones y el seguimiento de los pagos. Una gestión efectiva de seguros contribuye a mantener una salud financiera sólida y a evitar pérdidas económicas (Lino Asencio, 2021).

La gestión financiera en un hospital busca, en última instancia, garantizar la viabilidad económica de la institución. Un hospital solvente puede continuar brindando atención médica de calidad y realizar inversiones en infraestructura, tecnología médica y desarrollo de personal. Además, una gestión financiera eficiente puede llevar a la reducción de costos y, en última instancia, a la mejora de la rentabilidad del hospital (García Morrillo & Zambrano Acosta, 2022)

Gestión de equipos y tecnología médica

De igual manera, la gestión de instalaciones y equipos en el ámbito hospitalario desempeña un papel crítico en la garantía de una atención médica eficaz y segura. Esta área abarca una serie de responsabilidades fundamentales que incluyen la planificación, el mantenimiento, la adquisición y la administración de equipos médicos y tecnología sanitaria avanzada. Se trata de un proceso estratégico que implica determinar cómo se distribuirán y organizarán los espacios físicos dentro del hospital, incluyendo áreas de atención al paciente, salas de operaciones, laboratorios y unidades de cuidados intensivos, entre otros.

La planificación adecuada de instalaciones busca optimizar la eficiencia operativa y garantizar un flujo de trabajo sin problemas para el personal médico y de apoyo (Castillo et al., 2023). La adquisición de equipos y tecnología médicos avanzada es una parte crucial de la gestión de instalaciones y equipos (Acosta et al., 2023). Los hospitales deben estar equipados con dispositivos médicos de última generación que les permitan realizar diagnósticos precisos y tratamientos efectivos. La gestión de adquisiciones debe asegurar que los equipos cumplan con los estándares de seguridad y las normativas vigentes. El mantenimiento de equipos médicos es una tarea continua orientada a garantizar su funcionamiento óptimo, lo que implica realizar inspecciones periódicas, calibraciones, reparaciones y actualizaciones cuando sea necesario

(Reynaldos et al., 2023). La falta de mantenimiento adecuado puede resultar en fallas en los equipos, lo que a su vez puede afectar la calidad de la atención médica.

Gestión de equipos de imagenología

En la gestión de equipos y tecnología médicos también incluye la capacitación del personal en su uso adecuado (Zambrano Sánchez, 2023). Los profesionales de la salud deben estar familiarizados con el funcionamiento de estos equipos para aprovechar al máximo sus capacidades y garantizar la seguridad del paciente. En el contexto de la imagenología, este aspecto resulta fundamental para asegurar la prestación de servicios de diagnóstico precisos y confiables en un entorno hospitalario (Mercedes Escarramán, 2020). Esta área de gestión se encarga de la adquisición, mantenimiento, actualización y supervisión de equipos médicos especializados utilizados en radiología, tomografía, resonancia magnética y otros procedimientos de imagenología.

La adquisición de equipos médicos en el campo de la imagenología es una decisión estratégica que requiere una cuidadosa evaluación. Los hospitales deben seleccionar equipos que se adapten a sus necesidades específicas, considerando factores como la capacidad de diagnóstico, la versatilidad, la calidad de imagen y la inversión económica requerida (Reynaldos et al., 2023). El mantenimiento de equipos médicos es esencial para garantizar su funcionamiento óptimo y seguro. Los equipos de imagenología suelen ser costosos y delicados, por lo que requieren un mantenimiento regular y especializado (Peralta Santos, 2022). Esto incluye calibraciones periódicas, actualizaciones de software y reparaciones cuando sea necesario. La gestión de mantenimiento se encarga de programar y supervisar estas actividades para evitar interrupciones en la prestación de servicios.

La actualización de tecnología médica es una parte crucial de la gestión de equipos en imagenología. La tecnología médica avanza constantemente, y los hospitales deben estar al tanto de las últimas innovaciones para mantenerse competitivos y ofrecer diagnósticos precisos (Araujo et al., 2021). Esto implica la evaluación de nuevas tecnologías, la planificación de inversiones y la formación del personal para utilizar equipos actualizados de manera efectiva.

Supervisión operativa

La supervisión y evaluación del desempeño son responsabilidades continuas de la gestión de recursos humanos en un hospital. Esto implica establecer estándares de desempeño, realizar evaluaciones periódicas y proporcionar retroalimentación constructiva al personal (Mego Sarmiento, 2020). La retroalimentación y el reconocimiento son motivadores importantes para el personal, lo que a su vez contribuye a la retención de talento y al compromiso de los empleados. También desempeña un papel fundamental en la gestión de conflictos y la promoción de un entorno laboral saludable. La resolución efectiva de conflictos y la promoción de la comunicación abierta son fundamentales para mantener un equipo cohesionado y motivado (García Morrillo & Zambrano Acosta, 2022).

La supervisión de equipos médicos constituye una responsabilidad clave dentro de la gestión de imagenología. Esta labor implica garantizar que los equipos operen correctamente y que el personal aplique las mejores prácticas de seguridad. La supervisión también abarca la gestión de la disponibilidad de equipos, con el fin de programar los estudios de imagenología de manera eficiente y reducir los tiempos de espera de los pacientes. La gestión de seguridad del paciente se orienta a la aplicación de estándares de atención basados en evidencia, la supervisión de procesos clínicos, la identificación y prevención de errores médicos, y la promoción de entornos asistenciales seguros (González Castillo et al., 2023).

Gestión de información

Así como también es importante la gestión de información y registros médicos implica la organización y gestión de registros médicos electrónicos o en papel, así como el flujo de información clínica entre departamentos y profesionales de la salud (García Morrillo & Zambrano Acosta, 2022). La gestión de información es esencial para la toma de decisiones médicas informadas. Además, en relación con esto la planificación estratégica abarca la definición de objetivos y metas a largo plazo del hospital, así como la planificación de estrategias para alcanzarlos. La planificación estratégica es fundamental para el crecimiento y desarrollo del hospital.

Relaciones interinstitucionales

Finalmente, las relaciones interinstitucionales implican establecer relaciones y colaboraciones con otras instituciones de salud, organismos gubernamentales y organizaciones de la comunidad para mejorar la atención médica y acceder a recursos adicionales. La gestión hospitalaria también se rige por regulaciones y políticas de salud específicas de cada país y región. Los administradores hospitalarios deben mantenerse actualizados sobre estas regulaciones y garantizar el cumplimiento de estas.

Prestación de Servicios

La prestación de servicios se define como la entrega de actividades intangibles que generan valor y bienestar directo a la ciudadanía. A diferencia de los bienes materiales, los servicios no pueden almacenarse ni revenderse; se producen y consumen de manera simultánea a través de la interacción directa entre los proveedores y los usuarios. La efectividad del servicio depende fundamentalmente de la capacidad técnica y la competencia del personal responsable, así como de la percepción y satisfacción del ciudadano durante el proceso de atención. Debido a su carácter intangible, la administración pública enfrenta desafíos para estandarizar los niveles de desempeño y asegurar la adecuada adaptación del servicio a las necesidades de la población (Zeithaml y otros, 2009).

El enfoque de la gestión de servicios en la literatura académica sobre la administración pública se orienta a la optimización de los procesos operativos, la gestión de la capacidad institucional y la mejora de la experiencia del usuario. Modelos como el de Zeithaml et al. (2009) han analizado cómo las organizaciones pueden diseñar servicios que respondan a las expectativas de los ciudadanos, alineando dichas expectativas con la percepción de efectividad y pertinencia del servicio recibido. El fortalecimiento de relaciones sostenibles con los usuarios y la búsqueda de un servicio público más eficiente y accesible son aspectos esenciales en un entorno cada vez más orientado a la satisfacción y confianza ciudadana (Zeithaml y otros, 2009).

Servicios Públicos

Los servicios públicos es una categoría jurídica y económica. Desde el punto de vista constitucional, es una garantía constitucional y cumple funciones constitucionales. Acceso al agua, electricidad, saneamiento, educación, etc. salud, transporte y más. En el frente económico, la Constitución establece los parámetros para la participación del Estado o del sector privado en la actividad económica. Proporcionar los servicios anteriores. Es allí donde surge la tensión entre las tendencias totalitarias o de planificación centralizada y las tendencias de liberalización económica, que este artículo pretende identificar como el sector de servicios. Los servicios públicos requieren atención y protección especiales basadas en el principio de supremacía constitucional porque existe un vínculo directo entre prestación y protección. derechos constitucionales (Albuja Varela, 2021).

Prestación de Servicios de Salud

La prestación de servicios de salud es un concepto fundamental en el ámbito de la atención médica y desempeña un papel crucial en la promoción y el mantenimiento de la salud de individuos y comunidades (Monar Montenegro, 2023). A medida que avanza la medicina y la tecnología médica, la prestación de servicios de salud se ha convertido en un campo cada vez más diverso y complejo. La prestación de servicios de salud abarca una amplia gama de actividades y prácticas destinadas a garantizar la salud y el bienestar de las personas. Estos servicios son proporcionados por profesionales de la salud, que incluyen médicos, enfermeras, terapeutas, técnicos médicos y otros especialistas en atención médica (Reynaldos et al., 2023). El objetivo principal de la prestación de servicios de salud es brindar atención médica integral, que incluye la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y el seguimiento de enfermedades y condiciones de salud.

La prestación de servicios de salud no solo se enfoca en la curación de enfermedades, sino que también busca promover la salud y el bienestar integral. Los programas de atención preventiva, la promoción de estilos de vida saludables y la educación del paciente son componentes clave de la atención médica moderna. Las características de la prestación de servicios de salud son fundamentales para garantizar una atención médica efectiva y segura en cualquier sistema de

salud. Cada una de estas características desempeña un papel crucial en la mejora del bienestar de la población y en la satisfacción de los usuarios.

En la actualidad, la prestación de servicios de salud va más allá de la atención médica primaria y ha evolucionado para incluir una amplia variedad de servicios especializados. Esto puede abarcar desde consultas médicas de rutina y exámenes de diagnóstico hasta cirugías complejas, terapias avanzadas y cuidados paliativos (Guerra Villa & Medina Bedoya, 2021). Uno de los aspectos más destacados de la prestación de servicios de salud es la prevención de enfermedades. Los profesionales de la salud trabajan en programas de educación y concienciación para promover estilos de vida saludables y la inmunización contra enfermedades infecciosas.

La prestación de servicios de salud se apoya en una infraestructura médica que incluye hospitales, clínicas, laboratorios de diagnóstico, centros de rehabilitación y otros establecimientos de atención médica. Además, la tecnología desempeña un papel crucial en la prestación de servicios de salud modernos. Desde equipos de diagnóstico de última generación hasta sistemas de registros médicos electrónicos, la tecnología mejora la eficiencia y la precisión de la atención médica.

Principios en la prestación de servicios de salud

Accesibilidad. - La accesibilidad es un principio fundamental en la prestación de servicios de salud. Significa que todas las personas, sin importar su origen étnico, género, nivel socioeconómico o ubicación geográfica, deben tener igualdad de acceso a la atención médica. Esto implica que los servicios de salud deben estar disponibles y ser asequibles para toda la población. La existencia de barreras económicas o geográficas para acceder a la atención médica debe ser eliminada (Mego Sarmiento, 2020).

Calidad. - La calidad en la prestación de servicios de salud es esencial para garantizar resultados óptimos para los pacientes. Esto incluye la utilización de prácticas basadas en evidencia, la capacitación y competencia de los profesionales de la salud, el uso de tecnologías médicas de vanguardia y la atención centrada en el paciente (Vela Zuta, 2021). La calidad se traduce en diagnósticos precisos, tratamientos efectivos y una experiencia satisfactoria para el paciente.

Integralidad. - La integralidad es otro aspecto crucial de la prestación de servicios de salud. Implica abordar las necesidades integrales de los pacientes, considerando no solo la atención médica específica para una enfermedad, sino también los aspectos emocionales, sociales y psicológicos. La atención integral se enfoca en el bienestar general de la persona, reconociendo que la salud es un concepto que va más allá de la ausencia de enfermedad (Mego Sarmiento, 2020).

Prevención. - La prevención es una piedra angular de la prestación de servicios de salud. No se trata solo de tratar enfermedades existentes, sino también de prevenirlas. Los programas de prevención, como las vacunaciones, las campañas de concienciación y el fomento de estilos de vida saludables, son componentes clave para mantener la salud pública y reducir la carga de enfermedades (Peralta Santos, 2022).

Continuidad. - La continuidad en la atención médica es esencial para garantizar que los pacientes reciban un seguimiento adecuado y una gestión efectiva de enfermedades crónicas. Esto implica que la atención médica debe ser continua a lo largo del tiempo y coordinada entre diferentes niveles de atención y profesionales de la salud. La falta de continuidad puede llevar a interrupciones en el tratamiento y resultados subóptimos (Mego Sarmiento, 2020).

Participación. - La participación del paciente es otra característica importante. Los pacientes deben ser partícipes en su atención médica, tomando decisiones compartidas con los profesionales de la salud y accediendo a información relevante sobre su salud y opciones de tratamiento. Esto promueve la autonomía del paciente y contribuye a una atención más personalizada (Vela Zuta, 2021).

Equidad. - La equidad se refiere a garantizar que las disparidades en la salud de diferentes grupos de población se reduzcan al mínimo. Esto implica abordar las causas subyacentes de las desigualdades en la salud y brindar servicios adaptados a las necesidades de grupos vulnerables. La equidad es esencial para lograr una atención médica justa y accesible para todos (Pérez et al., 2022).

Eficiencia. - La eficiencia en la prestación de servicios de salud se relaciona con la gestión adecuada de recursos para obtener los mejores resultados posibles. Esto implica la optimización

de costos y la eliminación de desperdicios en los procesos de atención médica. La eficiencia garantiza que los recursos limitados se utilicen de manera efectiva (Peralta Santos, 2022).

Importancia de la eficiencia y calidad en la prestación de servicios de salud

La importancia de la eficiencia y calidad en la atención al paciente en el ámbito de la salud es muy fundamental y está respaldada por una sólida base de evidencia y datos actualizados (Mercedes Escarramán, 2020):

La eficiencia en la atención al paciente es un factor crítico en la gestión de la salud. Un sistema de salud eficiente tiene la capacidad de ofrecer atención médica oportuna y efectiva, maximizando el uso de recursos limitados (Araujo et al., 2021). Esto se traduce en una atención más accesible para los pacientes, lo que es especialmente crucial en situaciones de emergencia y para aquellos que padecen enfermedades crónicas que requieren atención continua. Además, la eficiencia en la atención médica contribuye a la reducción de los costos operativos, lo que a su vez puede llevar a una atención más asequible para la población en general.

La calidad en la atención al paciente es un pilar fundamental de la atención médica moderna. Implica la aplicación de prácticas basadas en evidencia respaldadas por investigaciones y avances científicos. Los profesionales de la salud deben poseer una formación y competencia sólidas para brindar tratamientos y diagnósticos precisos y efectivos. El uso de tecnologías médicas avanzadas también desempeña un papel clave en la mejora de la calidad de la atención al permitir procedimientos más precisos y diagnósticos más tempranos (Pilco Paredes & Fernández Ronquillo, 2020). La calidad en la atención al paciente reduce la probabilidad de errores médicos, lo que es esencial para garantizar resultados clínicos positivos y la confianza de los pacientes en el sistema de salud.

La sinergia entre eficiencia y calidad en la atención al paciente es esencial, especialmente en un entorno de recursos limitados. La eficiencia garantiza que los recursos disponibles se utilicen de manera óptima, evitando el desperdicio de tiempo y dinero. Por otro lado, la calidad asegura que, a pesar de la atención más rápida, esta no comprometa la precisión y efectividad de los tratamientos. Esta combinación permite que más pacientes reciban una atención médica adecuada y que los resultados sean positivos (Lino Asencio, 2021).

La importancia de la eficiencia y calidad en la atención al paciente se manifiesta en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Cuando los pacientes reciben atención médica de alta calidad de manera eficiente, experimentan una mayor satisfacción en su experiencia médica (Vela Zuta, 2021). Esto no solo mejora su percepción de los servicios de salud, sino que también puede aumentar la adherencia al tratamiento y, en última instancia, conducir a resultados más exitosos en la recuperación de los pacientes.

Imagenología

La imagenología es un campo médico que emplea tanto radiaciones ionizantes como no ionizantes para generar imágenes que facilitan la observación, localización y diagnóstico de diversas enfermedades. Se llevan a cabo varios tipos de exámenes utilizando equipos especializados, los cuales deben ser operados por profesionales de la salud capacitados para realizar esta tarea de manera eficaz (Vallejo et al., 2018).

Imagenología Hospitalaria

La imagenología hospitalaria es un campo crucial en el ámbito de la medicina que desempeña un papel fundamental en el diagnóstico médico. En esta sección, se explorará en detalle la importancia de la imagenología en el diagnóstico médico y se presentarán los equipos y tecnologías utilizados en la Unidad de Imagenología. La imagenología se define como la rama de la medicina que se encarga de la obtención y análisis de imágenes médicas para el diagnóstico y seguimiento de enfermedades y condiciones médicas (Pilco Paredes & Fernández Ronquillo, 2020). Estas imágenes proporcionan información valiosa sobre la anatomía, estructura y función de los órganos y tejidos internos del cuerpo humano. La capacidad de visualizar el interior del cuerpo de forma no invasiva es esencial para identificar patologías, lesiones y anomalías, lo que permite a los médicos tomar decisiones informadas sobre el tratamiento y la atención de los pacientes.

La importancia de la imagenología en el diagnóstico médico radica en su capacidad para proporcionar información detallada y precisa sobre una amplia variedad de condiciones médicas. Las imágenes radiológicas, como radiografías, tomografías computarizadas (TC) y resonancias magnéticas (RM), permiten a los médicos detectar fracturas óseas, evaluar la

presencia de tumores, diagnosticar enfermedades cardíacas, identificar lesiones cerebrales y mucho más. Esta capacidad de diagnóstico temprano es esencial para un tratamiento efectivo y la mejora de los resultados de salud de los pacientes (Castillo et al., 2023).

2.2.3. Marco Legal

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador

Artículos	Interpretación
<i>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. (Asamblea Constituyente de Ecuador, 2008)</i>	Este artículo reconoce la salud como un derecho humano fundamental y sienta las bases para que el Estado gestione de manera integral los servicios de salud, promoviendo un enfoque que involucra a la sociedad, la familia y los individuos en la construcción de entornos y estilos de vida que favorezcan el bienestar integral.
<i>Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que</i>	Se reconoce el derecho universal a la salud y se establece la responsabilidad del Estado en su garantía. Además, se impulsa la implementación de políticas públicas que faciliten el acceso de la población a servicios de salud de calidad, asegurando condiciones que favorezcan el buen vivir.

sustentan el buen vivir. (...)
 (Asamblea Constituyente de
 Ecuador, 2008, pág. 19)

Art. 66.- <i>Se reconoce y garantizará a las personas: 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.</i> (Asamblea Constituyente de Ecuador, 2008)	Se establece la necesidad de una gestión pública de salud que no solo asegure la disponibilidad de servicios, sino que también garantice calidad, respeto y una adecuada comunicación. Estos elementos son esenciales para el bienestar de la población y el fortalecimiento del sistema de salud, promoviendo el acceso a servicios públicos y privados con eficiencia, eficacia, buen trato y una información veraz y accesible.
--	---

Tabla 2. Ley orgánica de salud.

Artículos	Detalles
Art. 7.- <i>Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos: a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud; b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución</i>	Garantiza que todas las personas, incluidos los trabajadores, tengan acceso sin discriminación a servicios de salud de alta calidad, promoviendo así el bienestar tanto físico como mental. Este acceso abarca la disponibilidad universal y oportuna de los servicios, así como la gratuidad en programas y acciones de salud pública, priorizando a los grupos vulnerables definidos en la Constitución.

Política de la República;
(Asamblea Nacional, 2006)

Art. 183.- El contrato de prestación de servicios de medicina prepagada debe ser aprobado por la autoridad sanitaria nacional. (Asamblea Nacional, 2006)

La exigencia de aprobación por la autoridad sanitaria nacional garantiza que las empresas de medicina prepagada ofrezcan servicios que cumplan con estándares de calidad y seguridad, promoviendo así el bienestar de los pacientes.

Tabla 3. Reglamento a la Ley Orgánica de Salud.

Artículos	Detalles
Art. 1.- Las áreas de salud en coordinación con los gobiernos seccionales autónomos impulsarán acciones de promoción de la salud en el ámbito de su territorio, orientadas a la creación de espacios saludables, tales como escuelas, comunidades, municipios y entornos saludables. (Ministerio de Salud Pública, 2008)	El artículo destaca la relevancia de un enfoque proactivo en la salud pública, donde la promoción de espacios saludables, en colaboración con gobiernos seccionales, contribuye significativamente al bienestar comunitario. Esta acción fortalece la prestación de servicios al crear un ciclo de prevención y atención integral, orientado a lograr una atención sanitaria más efectiva y sostenible en ámbitos como escuelas, comunidades y municipios.

Tabla 4. Código Orgánico de Salud

Artículos	Detalles
Artículo 5.- Atención integral e integrada. - El ejercicio del derecho a la salud incluirá el acceso universal, permanente,	La atención en salud debe ser continua y oportuna, garantizando la disponibilidad constante de los servicios y la realización de intervenciones sin demoras innecesarias. Esto contribuye a mejorar los resultados en salud, promoviendo un acceso integral y ajustado a

oportuno, continuo, eficaz, principios bioéticos, que abarque desde la prevención hasta la eficiente, de calidad, de manera rehabilitación y los cuidados paliativos. La Autoridad Sanitaria integral, integrada y ajustado a los Nacional implementará políticas y asegurará recursos para cumplir principios bioéticos universales y a con este mandato.

la atención de salud. Todas las personas tienen derecho a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la recuperación, la rehabilitación, cuidados paliativos y de largo plazo, para lo cual la Autoridad Sanitaria Nacional dictará políticas públicas orientadas para alcanzar dichos fines. Las instituciones del Sistema Nacional de Salud, asegurarán los presupuestos necesarios para cumplir con lo dispuesto en este artículo. (Asamblea Nacional, 2016)

Un marco legal fundamental, establecido por las leyes mencionadas, garantiza tanto los derechos laborales como el acceso a servicios de salud, ambos esenciales para el bienestar de los trabajadores. La importancia de condiciones laborales justas y dignas se destaca en la Constitución de la República del Ecuador, que reconoce el trabajo como un derecho y un deber social. Se establecen principios fundamentales para proteger y promover los derechos laborales y garantizar que todos los ciudadanos tengan oportunidades y condiciones justas en el ámbito laboral.

Estas leyes no solo fomentan un ambiente laboral justo y equitativo, sino que también garantizan que los empleados tengan acceso a servicios de salud esenciales, indispensables para su crecimiento personal y profesional. Se destaca la importancia de un enfoque integral que considere tanto la seguridad laboral como el acceso a servicios de salud seguros y efectivos, lo cual contribuye a un entorno favorable para el desarrollo humano y social en Ecuador.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Mixto

El presente proyecto emplea un enfoque mixto, pues fusiona la recopilación y estudio de datos tanto cuantitativos como cualitativos para proporcionar una comprensión completa del asunto, tal como indica Lee et al., (2022), esta técnica posibilita tratar la diversidad de la administración pública en el sector de la salud, incorporando tantos elementos administrativos como clínicos. Utilizando un método cualitativo, se pretende examinar la percepción y la satisfacción de los pacientes respecto a los servicios de imagenología (Soares y otros, 2022). Respecto a la dimensión cuantitativa, esta facilita la valoración de la eficiencia operativa y la calidad del cuidado a través de indicadores concretos (Houghton y otros, 2023).

Este proyecto tiene en cuenta la eficacia en la entrega de servicios, el incremento de la calidad y la satisfacción del paciente, acorde a los principios de accesibilidad y equidad. Adicionalmente, se examinan factores vinculados con la disponibilidad y conservación de equipos médicos, junto con la formación del personal, componentes esenciales para la calidad en diagnóstico y tratamiento de los servicios proporcionados.

Al combinar estos enfoques, el estudio sobre la gestión pública del Hospital Luis G. Dávila en la unidad de Imagenología durante el año 2025 adopta una perspectiva integral y holística, que reconoce la interacción compleja entre aspectos administrativos, clínicos y sociales en la prestación de servicios de salud. Esta aproximación mixta permite comprender mejor los desafíos y oportunidades en la gestión de la salud pública, así como identificar estrategias y soluciones efectivas para mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios de imagenología en el hospital y, en última instancia, para mejorar la salud y el bienestar de la comunidad atendida.

Cualitativo

Se adoptó un enfoque cualitativo, ya que este permite comprender las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes dentro de su contexto real. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación cualitativa busca interpretar los significados que las personas dan a sus experiencias, comportamientos y situaciones sociales. En este estudio, este enfoque permitió examinar los procedimientos y actividades que se realizan en el área de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila, tomando en cuenta la percepción del personal involucrado en el servicio, quienes compartieron sus vivencias, criterios y puntos de vista sobre la gestión pública y la prestación de servicios.

Cuantitativo

El proyecto se orientó hacia una perspectiva cuantitativa debido a la exigencia de recolectar y examinar datos numéricos para valorar la efectividad, eficiencia y calidad de los servicios de imagenología del hospital, de acuerdo con la metodología establecida por Alatawi et al. (2020), este método conlleva la utilización de indicadores objetivos, como los tiempos de espera, el uso de equipos, la cantidad de pacientes atendidos y las tasas de errores diagnóstico, para evaluar el rendimiento de la unidad de Imagenología y su influencia en el cuidado del paciente.

A través del uso de métodos cuantitativos de recopilación y evaluación de datos, se consigue un entendimiento exacto y estricto de los problemas y retos en la administración de imagenología en el hospital. Como señala Hernández y Mendoza (2018), esto facilita la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones fundamentadas para perfeccionar la provisión de servicios, promoviendo mejores resultados para los pacientes.

3.1.2. Tipo de Investigación

Investigación no experimental

Se clasifica como no experimental debido a que no implica la manipulación deliberada de variables ni la aplicación de tratamientos o intervenciones controladas. En lugar de ello, se centra en la observación y análisis de fenómenos naturales tal como se desarrollan en su entorno real. De acuerdo con Nieto (2018) este tipo de investigación permite investigar la gestión y

prestación de servicios de imagenología en el contexto específico del hospital, sin interferir con los procesos existentes ni imponer condiciones artificiales. Así, se busca comprender y evaluar la situación actual, identificar desafíos y oportunidades, y proponer recomendaciones basadas en la observación y el análisis de datos reales, sin la necesidad de realizar experimentos controlados.

Investigación transversal

Se caracteriza como transversal debido a que se lleva a cabo en un momento específico en el tiempo y tiene como objetivo examinar una muestra representativa de la población o fenómenos en un solo punto temporal. En este caso, la investigación se concentra en analizar la gestión y prestación de servicios de imagenología en el hospital durante el año 2025, sin considerar cambios o evoluciones a lo largo del tiempo. De acuerdo con Rodríguez y Mendivelso (2018) este enfoque permite obtener una instantánea de la situación en un momento dado, identificar tendencias o patrones presentes en ese período y establecer correlaciones entre variables sin la necesidad de seguir la evolución de los mismos sujetos o fenómenos a lo largo del tiempo.

Investigación de campo para levantar información

El presente proyecto se lleva a cabo como una investigación de campo para levantar información, ya que implica la recopilación directa de datos en el entorno real del hospital y la unidad de imagenología. Este método permite obtener información precisa y detallada sobre la gestión administrativa, los procesos operativos y la calidad de los servicios prestados, mediante la observación directa, entrevistas con el personal médico y administrativo, revisión de documentos y registros, así como la aplicación de cuestionarios o encuestas a pacientes y usuarios del servicio. Al realizar la investigación en el propio lugar donde se desarrollan las actividades, se puede capturar de manera más fiel la realidad y obtener datos relevantes que permitan comprender a fondo los aspectos clave de la gestión pública del hospital y su impacto en la prestación de servicios de imagenología durante el año 2025.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) el estudio de campo es una modalidad de investigación que conlleva la recopilación de información directamente en el sitio donde suceden los fenómenos o circunstancias de interés, lo que posibilita observar y examinar el

contexto auténtico de los sucesos sin alteraciones artificiales de las variables. En contraste con la investigación experimental, donde se gestionan y alteran condiciones concretas, la investigación de campo se centra en examinar y documentar el comportamiento de las variables en su ambiente natural.

Investigación bibliográfica

Se considera este tipo de investigación debido a que implica el análisis exhaustivo de la literatura existente sobre gestión hospitalaria, administración pública en el ámbito de la salud y tecnologías de imagenología. Este método permite revisar y sintetizar estudios previos, informes, libros y artículos científicos relevantes para comprender los conceptos teóricos, las mejores prácticas y las tendencias actuales en la gestión y prestación de servicios de imagenología en hospitales públicos (Soares y otros, 2022). Al basarse en fuentes bibliográficas, se puede obtener una perspectiva amplia y fundamentada que enriquezca el análisis y la discusión de los resultados obtenidos en la investigación de campo, proporcionando así un marco teórico sólido para el estudio de la gestión pública del Hospital Luis G. Dávila y su unidad de Imagenología durante el año 2025.

Descriptiva

Este proyecto se enmarca como una investigación descriptiva, ya que tiene como objetivo principal describir y analizar las variables relevantes relacionadas con la gestión hospitalaria y la prestación de servicios de imagenología en el mencionado hospital durante el año 2025. Este enfoque permite identificar y caracterizar de manera detallada las variables clave involucradas en el proceso de gestión pública, como los recursos humanos, financieros y tecnológicos disponibles, así como las prácticas y procedimientos administrativos implementados en la unidad de Imagenología. Además, se busca describir la incidencia de estos aspectos en la calidad y eficiencia de los servicios de imagenología ofrecidos a los pacientes, proporcionando así una visión completa y precisa de la situación en el hospital durante el período de estudio.

La investigación descriptiva se centra en especificar y describir las propiedades, atributos o conductas de un fenómeno o grupo específico sin alterar variables, lo que facilita la adquisición de un entendimiento detallado de su esencia. Este tipo de análisis resulta beneficioso para

detectar patrones y tendencias en el objeto de estudio, ofreciendo una base firme para futuras investigaciones. Este tipo de investigación resulta beneficiosa para detectar patrones y tendencias en el objeto de estudio, ofreciendo una base firme para futuros estudios (Manterola y otros, 2019).

Explicativa

El enfoque de la investigación es explicativo, dado que su objetivo principal es reconocer y entender las relaciones de causa y efecto entre las variables implicadas en la administración y provisión de servicios de imagenología en el hospital, en relación al enfoque explicativo. Este tipo de investigación no solo detalla las variables pertinentes, como los recursos existentes y los procedimientos administrativos, sino que aspira a entender las causas y los mecanismos de causalidad que respaldan sus interacciones y su influencia en los resultados obtenidos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Al investigar las razones y procesos que respaldan los sucesos estudiados, se puede progresar en el entendimiento teórico y práctico de la administración pública hospitalaria y de la unidad de imagenología, fomentando la detección de áreas de mejora y la puesta en marcha de medidas correctivas fundamentadas. Esto es crucial para mejorar la oferta de servicios sanitarios en el marco específico del año 2025.

Este tipo de muestreo posibilita la inclusión de pacientes que se sometieron al servicio de imagenología durante el periodo de recopilación de datos, y que se encuentran disponibles y dispuestos a colaborar en la investigación. La muestra se compone de pacientes que satisfacen los requisitos de inclusión, tales como haber sido atendidos en el campo de la imagenología y estar aptos para responder al cuestionario.

3.1.3. Instrumentos de investigación

Para la recopilación de datos, se utilizó diversas herramientas que faciliten la obtención de datos tanto de naturaleza cuantitativa como cualitativa, ofreciendo un análisis completo. Primero, se utilizarán encuestas estructuradas para recolectar información cuantitativa acerca de variables fundamentales, como la satisfacción del paciente, la accesibilidad y la percepción del servicio; estas encuestas contarán con preguntas cerradas para simplificar su análisis estadístico. Adicionalmente, se llevarán a cabo entrevistas semi-estructuradas al personal del servicio de

imagenología, con el objetivo de explorar sus percepciones y vivencias, facilitando de esta manera un análisis cualitativo más exhaustivo.

3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

Hipótesis HO NULA

La hipótesis nula (Ho) del presente estudio plantea que no existe una relación significativa entre la gestión pública implementada en el hospital y la mejora en la atención en la Unidad de Imagenología. En otras palabras, se parte del supuesto de que los esfuerzos realizados para diagnosticar la gestión pública, desarrollar un análisis situacional de la prestación de servicios y relacionarla con metodologías participativas no tendrán un impacto notable en la efectividad y eficiencia de la atención brindada en la Unidad de Imagenología.

Este enfoque incluye el diagnóstico de la gestión pública para mejorar la atención en la Unidad de Imagenología, el análisis situacional de los servicios prestados y la relación entre la gestión pública y metodologías participativas para mejorar la factibilidad operacional. Sin embargo, la hipótesis nula sugiere que, a pesar de estos esfuerzos, no se espera que la gestión pública tenga un efecto significativo en la mejora de la prestación de servicios en la unidad de imagenología del Hospital Luis G. Dávila durante el período analizado en el año 2025.

Hipótesis Hi

La hipótesis alternativa Hi del presente estudio postula que existe una relación significativa entre la gestión pública implementada en el hospital y la mejora en la atención brindada en la Unidad de Imagenología. Con base en los objetivos del estudio, que incluyen el diagnóstico de la gestión pública, el análisis situacional de la prestación de servicios y la relación con metodologías participativas, se supone que las acciones emprendidas para fortalecer la gestión pública impactarán positivamente en la prestación de servicios ofrecidos en la unidad de imagenología.

Esta hipótesis se sustenta en la idea de que una gestión pública sólida y orientada hacia la mejora continua puede influir de manera significativa en la prestación de servicios de salud en la unidad de imagenología. Se espera que el diagnóstico de la gestión, el análisis de la situación de los

servicios y la aplicación de metodologías participativas contribuyan a optimizar los procesos internos, aumentar la satisfacción del paciente, mejorar los tiempos de espera y fortalecer la coordinación entre el personal, lo que en última instancia se traducirá en una mejor atención y resultados para los usuarios de la Unidad de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 5. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicador	Técnica	Instrumento
Independiente: Gestión pública en la Unidad de Imagenología	Acceso a la atención	Facilidad para agendar citas.	Encuesta/entrevista	Cuestionario estructurado dirigido a los usuarios del servicio y guía de entrevista semiestructurada aplicada al personal de la Unidad de Imagenología del HLGD.
		Tiempo de espera y registro en ventanilla.		
	Protocolos o normativas institucionales	Disponibilidad de información sobre los procedimientos.		
	Infraestructura	Percepción sobre el estado de las instalaciones. Disponibilidad de señalética adecuada.		
	Equipos y tecnología	Disponibilidad de equipos de acuerdo según el examen requerido. Estado y mantenimiento del equipamiento tecnológico.		

Dependiente: Prestación de servicios	Recursos financieros	Disponibilidad de recursos destinados al mantenimiento de equipos.		
	Recursos humanos	Disponibilidad de personal especializado conforme a la demanda de atención.	Encuesta/entrevista	Cuestionario estructurado aplicado a pacientes atendidos en la Unidad de Imagenología del HLGD y guía de entrevista al personal técnico.
	Atención percibida del paciente	Tiempo de espera para los estudios.		
		Claridad de las instrucciones y la información brindada sobre el examen.		
		Trato digno y respetuoso.		
		Comodidad y buen ambiente durante la atención.		
		Percepción sobre la organización del servicio.		
	Condición técnica	Claridad y nitidez de las imágenes obtenidas.		
	Confiabilidad	Confiabilidad en los resultados y diagnósticos emitidos.		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

METODO DEDUCTIVO: El método deductivo implica partir de principios generales para alcanzar conclusiones concretas. En este método, se utilizan teorías y saberes previamente establecidos para examinar circunstancias específicas dentro del ámbito de estudio, lo que posibilita obtener conclusiones lógicas y fundamentadas. Este enfoque resulta beneficioso para confirmar hipótesis y entender cómo los principios teóricos se expresan en contextos específicos, simplificando el estudio sistemático de los datos obtenidos en relación con los conceptos generales (Espinoza-Freire, 2023).

METODO INDUCTIVO: El método inductivo se fundamenta en la observación y el estudio de situaciones concretas para llegar a conclusiones generales. Mediante información empírica, se reconocen patrones, vínculos y tendencias que facilitan la creación de teorías o hipótesis que expliquen el fenómeno en estudio. Este método es óptimo para investigaciones exploratorias, pues facilita el descubrimiento de nuevas visiones y la expansión del saber sin partir de una teoría previamente establecida, lo que resulta beneficioso en estudios que intentan edificar el conocimiento a partir de la experiencia y la observación directa (Palmett Urzola, 2020).

METODO ANALÍTICO: El enfoque analítico consiste en dividir el fenómeno en análisis en sus elementos fundamentales para examinar cada uno de estos de forma minuciosa. Este procedimiento posibilita reconocer las particularidades y vínculos internos de cada componente, favoreciendo una comprensión completa de cómo se relacionan entre ellos. En estudios complejos, este método es útil ya que facilita la exploración detallada de los elementos particulares de las variables analizadas, favoreciendo un análisis exhaustivo y exhaustivo que potencia el entendimiento del asunto (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

METODO SINTÉTICO: El método sintético complementa al método analítico, puesto que se centra en reunir y fusionar los elementos estudiados de manera individual para construir una visión global consistente. Mediante este método, se incorporan los conocimientos obtenidos acerca de cada segmento del fenómeno, facilitando su comprensión integral. Este enfoque es especialmente útil en la etapa de interpretación de resultados, pues simplifica la elaboración de conclusiones completas a partir del estudio de cada elemento, consiguiendo una visión unificada del tema en estudio (Galindo-Domínguez & Bezanilla, 2019).

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de información que permite obtener datos estructurados directamente de los sujetos de estudio mediante un conjunto de preguntas previamente diseñadas y estandarizadas. Según Hernández y Mendoza (2018), la encuesta “es un instrumento que posibilita recoger información cuantitativa o cualitativa mediante la aplicación de cuestionarios a una muestra representativa de la población, con el propósito de describir actitudes, percepciones o comportamientos” (p. 237).

En este estudio, la encuesta se aplicó a los usuarios del servicio de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán, con el objetivo de identificar su percepción sobre la gestión pública y la efectividad en la prestación de los servicios durante el año 2025. El cuestionario estuvo conformado por 10 preguntas cerradas, organizadas según las dimensiones e indicadores de la tabla de operacionalización de variables, que abordan aspectos como acceso a la atención, infraestructura, recursos tecnológicos, recursos humanos, confiabilidad y condición técnica del servicio. La información obtenida mediante este instrumento permitió cuantificar los niveles de satisfacción y detectar áreas de mejora en la gestión pública de la unidad. El instrumento fue validado por juicio de expertos, con el fin de garantizar su claridad, pertinencia y coherencia con los objetivos del estudio.

Criterios de elegibilidad:

- Ser usuario del Hospital Luis G. Dávila que haya recibido atención en la Unidad de Imagenología durante el año 2025.
- Ser mayor de 18 años.
- Aceptar participar voluntariamente en la investigación.

Entrevista

La entrevista se utilizó como técnica complementaria de recolección de información cualitativa, con el propósito de profundizar en los aspectos relacionados con la gestión pública y los procesos administrativos del área de Imagenología. De acuerdo con Hernández y Mendoza

(2018), “la entrevista es una técnica cualitativa que permite obtener información directa a través del diálogo entre el investigador y el sujeto de estudio, facilitando la comprensión de percepciones, experiencias y actitudes” (p. 241).

En este caso, se aplicó una entrevista semiestructurada a funcionarios y personal técnico del Hospital Luis G. Dávila, con el fin de contrastar los resultados obtenidos en las encuestas y analizar factores de gestión interna, tales como disponibilidad de recursos, mantenimiento de equipos, aplicación de normativas y organización del servicio. Las preguntas de la entrevista fueron las mismas del cuestionario de encuesta, pero adaptadas a la perspectiva institucional, para conocer las causas y condiciones que influyen en la prestación de los servicios de imagenología.

Criterios de elegibilidad:

- Ser funcionario o técnico perteneciente a la Unidad de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila.
- Tener experiencia laboral mínima de seis meses en la institución.
- Aceptar participar en la entrevista.

3.4.2. Población y muestra

Población

La población en una investigación se define como el conjunto total de elementos o individuos que poseen las características comunes objeto de estudio. Según Hernández y Mendoza (2018), la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones; puede estar compuesta por personas, instituciones, eventos u objetos sobre los cuales se desea generalizar los resultados del estudio”.

En este trabajo, la población está conformada por los usuarios atendidos en la Unidad de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán. De acuerdo con la información proporcionada por la institución, el servicio de Imagenología atiende un promedio de 1.425 pacientes mensuales, cifra que se considera como población de referencia, debido a que la recolección de datos se realizó en un periodo específico y no durante todo el año.

Por lo tanto, la población de estudio estuvo constituida por 1.425 usuarios del área de Imagenología que cumplieron con los criterios establecidos

Muestra

La muestra constituye una parte representativa de la población sobre la cual se aplica el estudio con el fin de obtener información válida y generalizable. Según Manterola et al. (2019), “la muestra es un subconjunto de la población que permite al investigador realizar inferencias válidas sobre el conjunto total, siempre que se seleccione mediante procedimientos adecuados y bajo criterios estadísticos” (p. 215).

Muestra cuantitativa

Para la sección cuantitativa del estudio, se utilizó un muestreo probabilístico simple, dado que todos los usuarios del servicio de Imagenología contaron con la misma probabilidad de ser seleccionados. Este procedimiento asegura la representatividad estadística de los resultados.

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95 %, una probabilidad de éxito y fracaso de 0.5 y un margen de error del 5 %. La ecuación empleada fue la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2pq}{E^2(N - 1) + NZ^2pq}$$

Donde:

- N = 1 425 (población total)
- Z = 1.96 (nivel de confianza 95%)
- p = 0.5 y q = 0.5 (máxima variabilidad)
- E = 0.05 (error máximo permitido)

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{1425(1,96^2)(0,5)(0,5)}{0.05^2(1425 - 1) + (1,96^2)(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{1425(3.8416)(0,25)}{0.05^2(1424) + 0.9604} = \frac{1368.57}{3,56 + 0.9604} = 304$$

Por tanto, la muestra final estuvo conformada por 304 usuarios del servicio de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila, quienes fueron seleccionados para responder los cuestionarios aplicados.

Muestra cualitativa

En la fase cualitativa, se llevó a cabo un muestreo no probabilístico de conveniencia, considerando la disponibilidad del personal durante el período de recopilación de información. Este enfoque es apropiado para las investigaciones cualitativas, ya que permite la selección de participantes que poseen conocimiento y experiencia directa sobre el fenómeno que se está investigando. Hernández y Mendoza (2018) indican que "el muestreo por conveniencia se caracteriza por la selección de participantes que están disponibles en el momento de la recolección de datos y que satisfacen los criterios establecidos para la investigación" (p. 236). Además, Manterola et al. (Manterola y otros, 2019) señalan que este tipo de muestreo es ventajoso cuando el investigador enfrenta limitaciones temporales o de recursos, priorizando la obtención de datos relevantes en relación con la representatividad estadística.

Tamaño de la muestra:

La entrevista se aplicó a cuatro funcionarios, incluyendo personal médico, técnico y administrativo, garantizando diversidad de funciones y niveles jerárquicos dentro del área.

Tabla 6. Entrevistados de la investigación

N.º	Nombre	Cargo o función	Área	Código asignado
1	Cristian Vera	Licenciado en Radiología	Imagenología	E1
2	Pilar Tulcanaza	Licenciada en Radiología	Imagenología	E2

3	Katia Maquisaca	Licenciada en Radiología	Imagenología	E3
4	Éder Bolaños	Licenciado en Radiología	Imagenología	E4

3.4.3 Análisis estadístico

El análisis de los datos se efectuó mediante estadística descriptiva, utilizando los programas Microsoft Excel y SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) como herramientas principales para el procesamiento, tabulación y representación de la información.

Según Hernández y Mendoza (2018), “la estadística descriptiva hace posible la organización, el resumen y la presentación de los datos de tal modo que su interpretación sea más sencilla, sin hacer inferencias más allá de lo observado” (p. 236).

En primer lugar, se realizó la limpieza y codificación de los datos obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los usuarios y de las entrevistas efectuadas al personal del Hospital Luis G. Dávila, con el objetivo de garantizar su validez, coherencia y confiabilidad. Posteriormente, las variables se organizaron en tablas de datos y se aplicaron las siguientes operaciones estadísticas descriptivas: frecuencias absolutas y relativas, para conocer la distribución porcentual de las respuestas de los participantes.

Los resultados del análisis cuantitativo se representarán gráficamente mediante diagramas de barras, histogramas y gráficos circulares, elaborados en Microsoft Excel, con el propósito de facilitar la visualización, comparación y comprensión de la información recolectada.

En cuanto a las entrevistas, se efectuará un análisis cualitativo de contenido, en el cual las respuestas se agruparán en categorías temáticas relacionadas con los principales ejes de la investigación: infraestructura, gestión administrativa, recursos humanos, recursos tecnológicos, condición técnica y confiabilidad del servicio. Este proceso permitirá identificar coincidencias, diferencias y patrones recurrentes en la percepción del personal y de los usuarios del servicio.

Finalmente, los análisis descriptivos, tanto cuantitativo como cualitativo, servirán de base para la interpretación de resultados presentada en el Capítulo IV, orientada a evaluar la gestión pública de la Unidad de Imagenología y su incidencia en la prestación de los servicios del Hospital Luis G. Dávila. Según Manterola et al. (2019), “el análisis estadístico en la investigación aplicada es una herramienta esencial para transformar los datos en información útil y confiable, que sustente la formulación de propuestas de mejora y la toma de decisiones en el ámbito público” (p. 221).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

El presente capítulo expone los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados en la investigación: encuestas a los usuarios del servicio de Imagenología y entrevistas al personal técnico del Hospital Luis G. Dávila.

Los hallazgos se presentan de forma separada según el enfoque metodológico utilizado: cuantitativo (encuestas) y cualitativo (entrevistas), con el propósito de facilitar la comprensión de los resultados y su posterior contraste con los objetivos planteados.

4.1.1 Resultados de las entrevistas

Las entrevistas aplicadas al personal técnico de la Unidad de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila permitieron obtener información cualitativa complementaria a las encuestas, relacionada con los procesos administrativos, operativos y técnicos del servicio. Los entrevistados compartieron su percepción sobre el funcionamiento interno del área, los recursos disponibles, las condiciones de trabajo y la calidad de atención brindada a los usuarios. A continuación, se presentan los hallazgos más significativos identificados en cada entrevista, junto con su respectivo organizador gráfico.

Entrevistado E1: Lic. Cristian Vera – Radiología

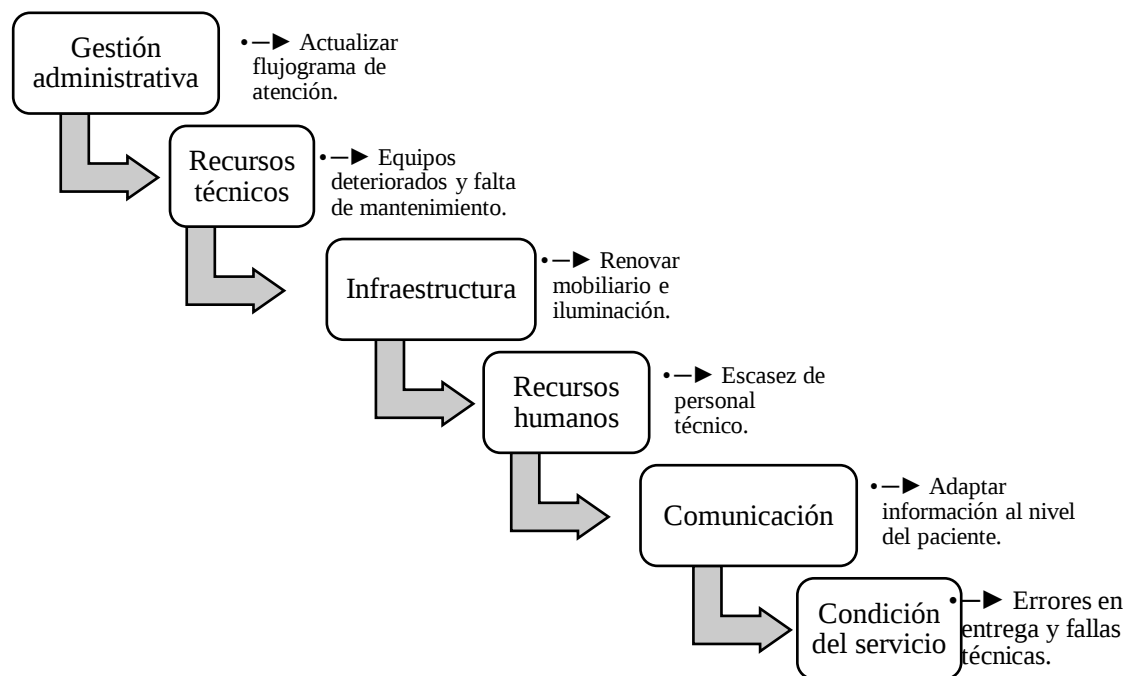
El Licenciado Cristian Vera, profesional con experiencia en el área de radiología, señaló diversos aspectos vinculados con la organización interna, el mantenimiento de equipos y la calidad de atención. Sus observaciones reflejan la necesidad de fortalecer la gestión técnica y administrativa en la Unidad de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila.

Hallazgos significativos:

1. El flujograma de atención prioritaria necesita actualización.
2. La información al paciente debe adaptarse a su nivel de comprensión.
3. Es necesario renovar el mobiliario del área.

4. Los equipos presentan deterioro y requieren mantenimiento inmediato.
5. Los recursos económicos destinados al mantenimiento no son constantes.
6. Falta personal técnico para atender la creciente demanda.
7. El trato al usuario es adecuado.
8. La iluminación deficiente afecta la calidad de las imágenes.
9. Ocurren errores en la entrega o identificación de resultados.
10. Las fallas técnicas reducen la confiabilidad del servicio.

Figura 1. Principales hallazgos de la entrevista E1 (Cristian Vera)



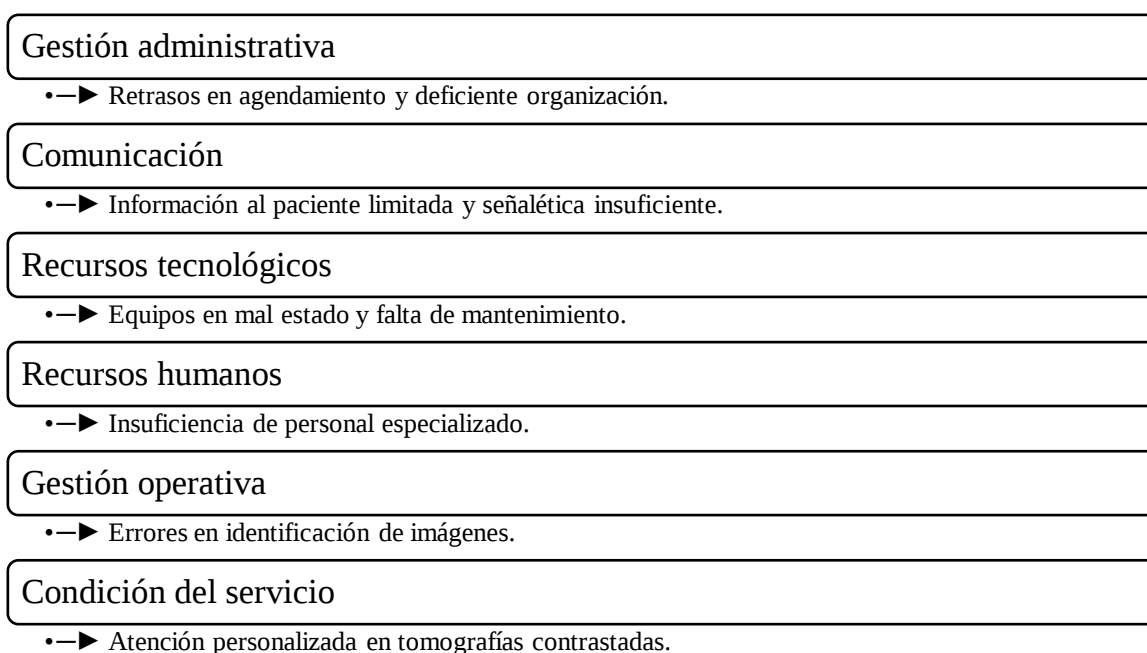
Entrevistado E2: Lic. Pilar Tulcanaza – Radiología

La Licenciada Pilar Tulcanaza subrayó las principales dificultades administrativas, la falta de mantenimiento en los equipos y los problemas de comunicación institucional. Su testimonio evidencia debilidades estructurales en la gestión del servicio, así como la necesidad de optimizar la planificación, asignación de recursos y supervisión técnica en la Unidad de Imagenología.

Hallazgos significativos:

1. El proceso de agendamiento es lento y genera retrasos en la atención.
2. La información proporcionada al paciente es limitada y poco clara.
3. La señalética interna es insuficiente para orientar a los usuarios.
4. Existen equipos en mal estado que no reciben mantenimiento adecuado.
5. El personal desconoce los recursos asignados para mantenimiento.
6. Falta personal especializado para cubrir la demanda del servicio.
7. Los tiempos de espera prolongados se deben a la deficiente gestión de agenda.
8. Se presentan errores en la identificación de las imágenes médicas.
9. No se evidencian retrasos en la entrega de resultados a los pacientes.
10. En tomografías contrastadas, se ofrece atención personalizada y orientación adicional.

Figura 2. Principales hallazgos de la entrevista E2 (Pilar Tulcanaza)



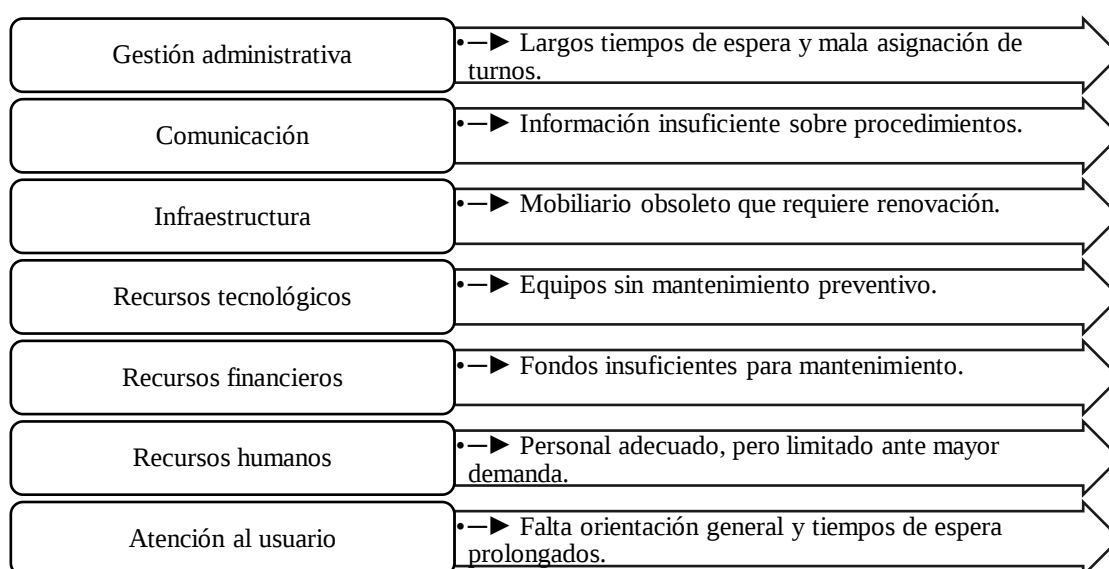
Entrevistado E3: Lic. Katia Maquisaca – Radiología

La Licenciada Katia Maquisaca abordó temas relacionados con la organización operativa, el estado del equipamiento y la satisfacción del usuario. Su testimonio revela que, si bien el personal cumple con sus funciones, existen limitaciones estructurales en infraestructura, mantenimiento y comunicación, que afectan la eficiencia del servicio.

Hallazgos significativos:

1. El tiempo de espera y la asignación de turnos requieren optimización.
2. Falta claridad en la información brindada sobre los procedimientos.
3. El mobiliario del área necesita renovación.
4. Los equipos carecen de mantenimiento preventivo regular.
5. Los recursos destinados a mantenimiento son insuficientes.
6. El personal actual es suficiente, pero podría ser limitado ante mayor demanda.
7. Falta información general para los pacientes.
8. No se observan fallas en la calidad de las imágenes obtenidas.
9. No existen inconvenientes en la entrega de resultados.
10. El tiempo de espera continúa siendo el principal problema en la atención.

Figura 3. Principales hallazgos de la entrevista E3 (Katia Maquisaca)



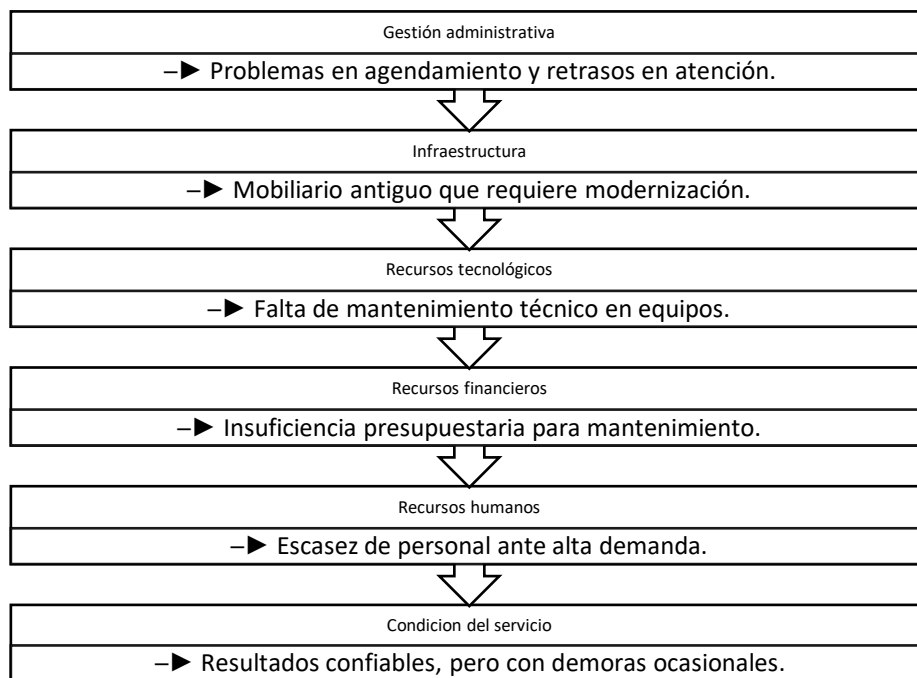
Entrevistado E4: Lic. Éder Bolaños – Radiología

El Licenciado Éder Bolaños destacó aspectos vinculados con la planificación del servicio, la disponibilidad de recursos técnicos y la demanda creciente de usuarios. Su testimonio coincide con los demás entrevistados en la necesidad de fortalecer la gestión pública mediante una mejor asignación de recursos, mantenimiento preventivo y optimización de procesos administrativos.

Hallazgos significativos:

1. El agendamiento de citas representa el principal obstáculo operativo.
2. La información entregada a los pacientes es adecuada y suficiente.
3. El mobiliario del área requiere modernización.
4. Es urgente realizar mantenimiento técnico de los equipos.
5. No existen recursos suficientes destinados al mantenimiento.
6. Falta personal para atender la creciente demanda de usuarios.
7. Los tiempos de espera son prolongados y afectan la atención.
8. No se registran fallas en la calidad de las imágenes.
9. Se presentan retrasos ocasionales en la entrega de resultados.
10. Los diagnósticos son confiables, aunque limitados por demoras administrativas.

Figura 4. Principales hallazgos de la entrevista E4 (Éder Bolaños)



4.1.2 Resultados de las encuestas

Las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila permitieron conocer su percepción respecto a la infraestructura, gestión administrativa, recursos

humanos y condición del servicio. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva en los programas Microsoft Excel y SPSS, presentándose en gráficos que muestran la distribución porcentual de las respuestas.

El análisis de resultados se organiza según los principales ejes del estudio:

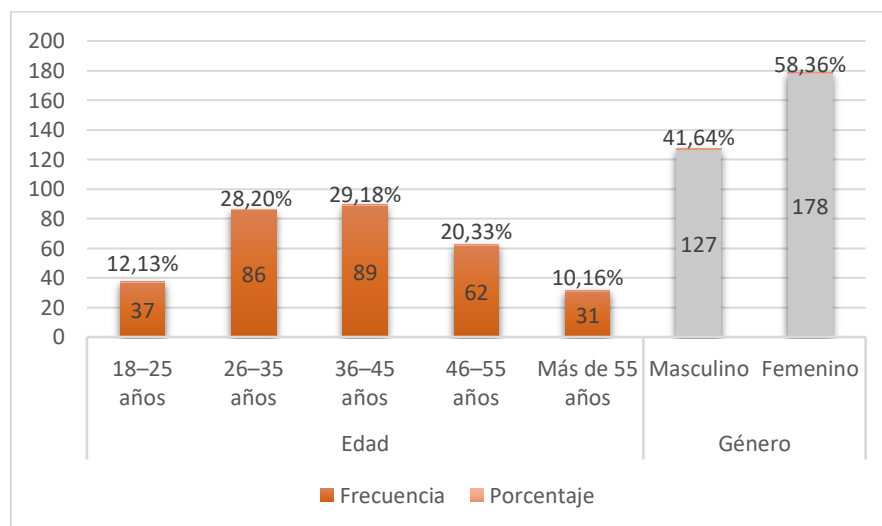
- **Infraestructura y equipamiento:** satisfacción de los usuarios con las condiciones físicas y tecnológicas del área.
- **Gestión administrativa:** eficiencia en los tiempos de atención y organización interna del servicio.
- **Recursos humanos:** trato, capacidad y disposición del personal técnico.
- **Condición del servicio:** cumplimiento en la entrega de resultados, confiabilidad diagnóstica y atención oportuna.

Cada gráfico se acompaña de una breve interpretación, destacando los porcentajes más relevantes y su relación con los objetivos de la investigación.

Datos sociodemográficos de los encuestados

Los datos sociodemográficos permiten identificar las características generales de los usuarios del servicio de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila, en función de la edad y el género.

Figura 5. Distribución general de los encuestados según edad y género

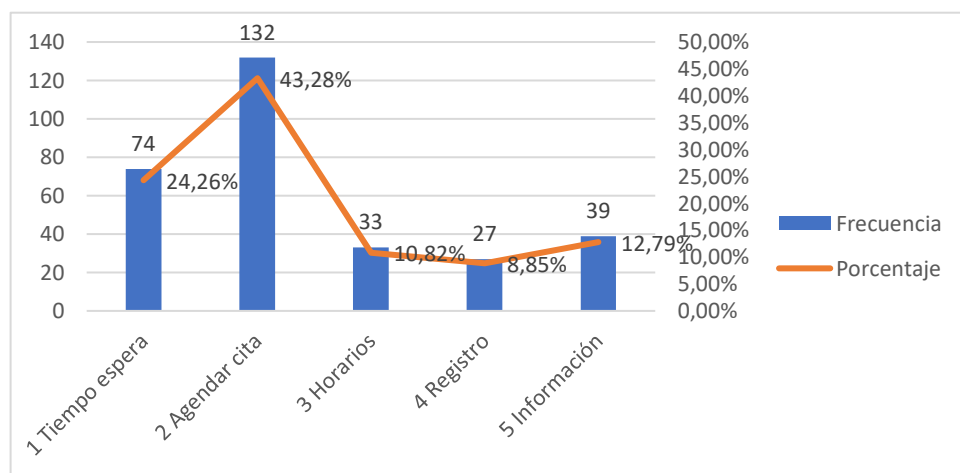


La mayoría de los usuarios corresponde a personas adultas entre 26 y 45 años, lo que indica que el servicio es utilizado principalmente por población joven. Predomina el género femenino, reflejando una mayor participación de mujeres en los servicios de diagnóstico y control médico del Hospital Luis G. Dávila.

Pregunta 1: Acceso al servicio.

El acceso al servicio de Imagenología constituye un componente esencial de la gestión operativa hospitalaria, ya que refleja la eficiencia en los procesos de admisión, programación y atención al usuario. Los encuestados señalaron los principales aspectos que, a su criterio, requieren mejora para facilitar dicho acceso.

Figura 6. Distribución de acceso al servicio.

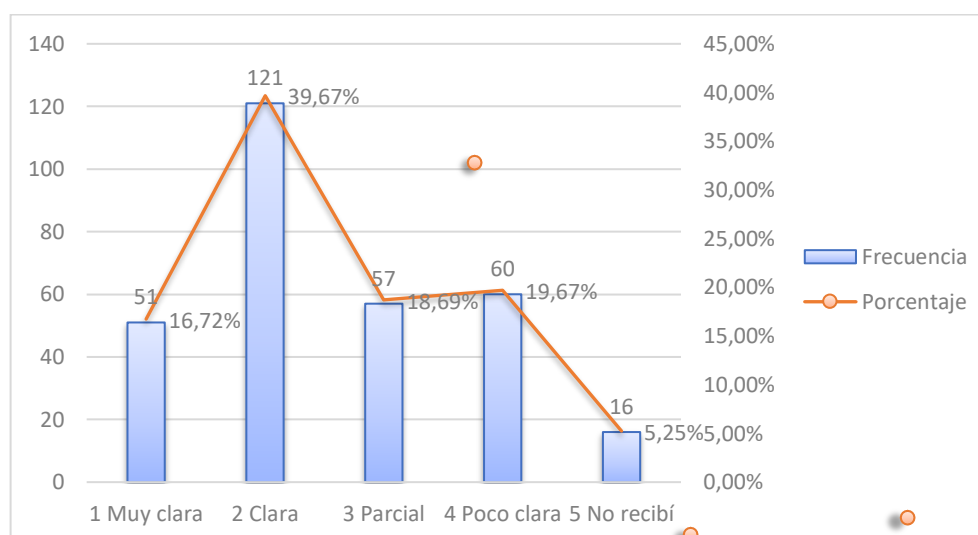


El gráfico evidencia que las principales dificultades en el acceso al servicio están relacionadas con la programación y coordinación de citas, lo cual refleja debilidades administrativas que afectan la oportunidad de atención. El tiempo de espera prolongado también se percibe como un factor que reduce la eficiencia del servicio y la satisfacción del usuario. En conjunto, los resultados muestran la necesidad de fortalecer la gestión operativa y la planificación interna, incorporando mecanismos que optimicen los procesos de agendamiento y atención oportuna.

Pregunta 2: Claridad de la información brindada al usuario.

La información entregada al paciente antes de la realización de un examen de imagenología es un elemento esencial para garantizar una atención segura, transparente y humanizada. La comunicación clara sobre los procedimientos, cuidados y posibles riesgos contribuye a fortalecer la confianza del usuario y la efectividad del servicio. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Figura 7. Distribución de Claridad de la información brindada al usuario.



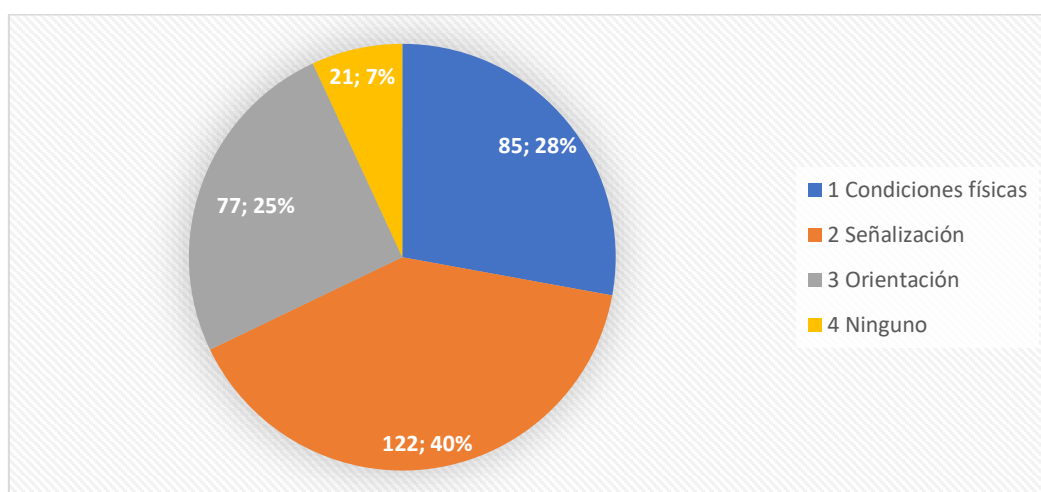
El gráfico muestra que, en general, los usuarios perciben la información recibida sobre los procedimientos como adecuada y comprensible, lo que refleja un nivel aceptable de comunicación institucional. Sin embargo, aún se evidencia un grupo de usuarios que manifiesta dudas o falta de información, lo cual indica la necesidad de fortalecer los mecanismos de orientación y explicación durante la atención.

Este resultado sugiere que, aunque la comunicación entre el personal y los pacientes es funcional, no existe una estandarización en la transmisión de la información, especialmente respecto a los cuidados, riesgos y beneficios de los exámenes. Por ello, se recomienda implementar protocolos de comunicación y capacitación del personal, orientados a brindar una atención más clara, empática y efectiva, en concordancia con los principios de transparencia y eficiencia de la gestión pública hospitalaria.

Pregunta 3: Infraestructura y señalización.

La infraestructura hospitalaria y la adecuada señalización de los espacios constituyen elementos clave para garantizar una atención eficiente, segura y accesible a los usuarios. En el área de Imagenología, estos factores inciden directamente en la experiencia del paciente, al facilitar su orientación y comodidad dentro de las instalaciones. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

Figura 8. Distribución de Infraestructura y señalización.

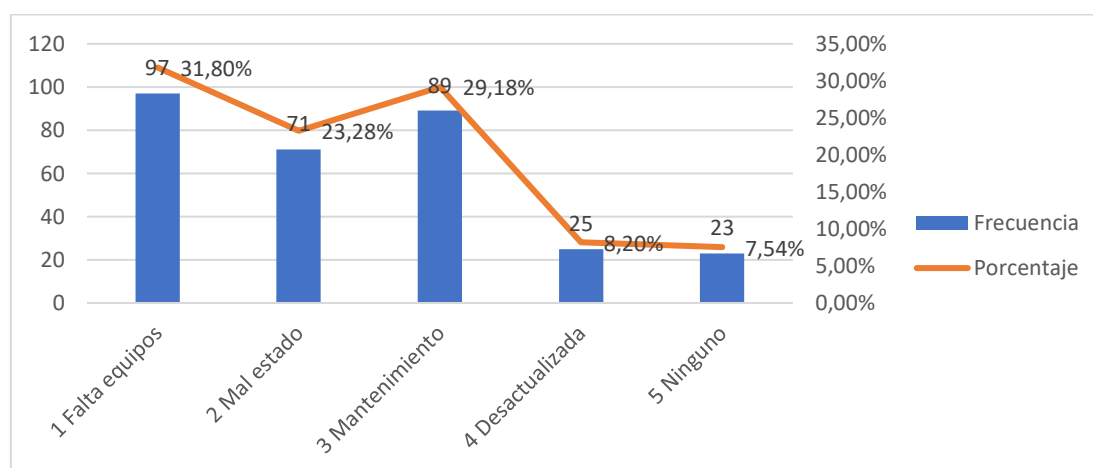


El gráfico evidencia que los principales aspectos a mejorar dentro de la Unidad de Imagenología están relacionados con la señalización interna y las condiciones físicas del área, lo que revela debilidades en la organización espacial y en la orientación al usuario. Estas limitaciones pueden afectar la movilidad, el acceso y la percepción de eficiencia del servicio. Aunque una parte de los usuarios no reporta inconvenientes significativos, la mayoría reconoce la necesidad de mejorar la infraestructura hospitalaria y la visibilidad de la señalización, elementos esenciales para garantizar un entorno funcional, accesible y seguro. En términos de gestión pública, este resultado destaca la importancia de priorizar inversiones en señalética y mantenimiento físico, asegurando que los espacios cumplan con estándares de seguridad, accesibilidad y calidad del servicio. Fortalecer estos aspectos contribuiría a optimizar la experiencia del usuario y reforzar la imagen institucional del hospital.

Pregunta 4: Equipos y tecnología.

La disponibilidad y el estado de los equipos médicos son factores determinantes para garantizar diagnósticos precisos y una atención oportuna. En el área de Imagenología, la gestión tecnológica constituye un componente esencial de la eficiencia institucional, ya que su funcionamiento adecuado incide directamente en la calidad técnica de los exámenes y en la satisfacción del usuario. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Figura 9. Distribución de Equipos y tecnología.



El gráfico demuestra que los usuarios identifican deficiencias en la disponibilidad, el estado y el mantenimiento de los equipos de diagnóstico, lo que indica debilidades en la gestión técnica y operativa de la unidad. Esta situación puede influir en la continuidad del servicio y en la calidad de los resultados médicos, debido a la falta de una planificación preventiva que asegure el funcionamiento óptimo del equipamiento.

Los resultados indican que hay una deficiencia en la actualización tecnológica, lo cual restringe la eficiencia y la precisión en los procedimientos de imagenología. La falta de equipos modernos o en condiciones adecuadas afecta de manera directa la capacidad del servicio para satisfacer las necesidades diagnósticas de la población.

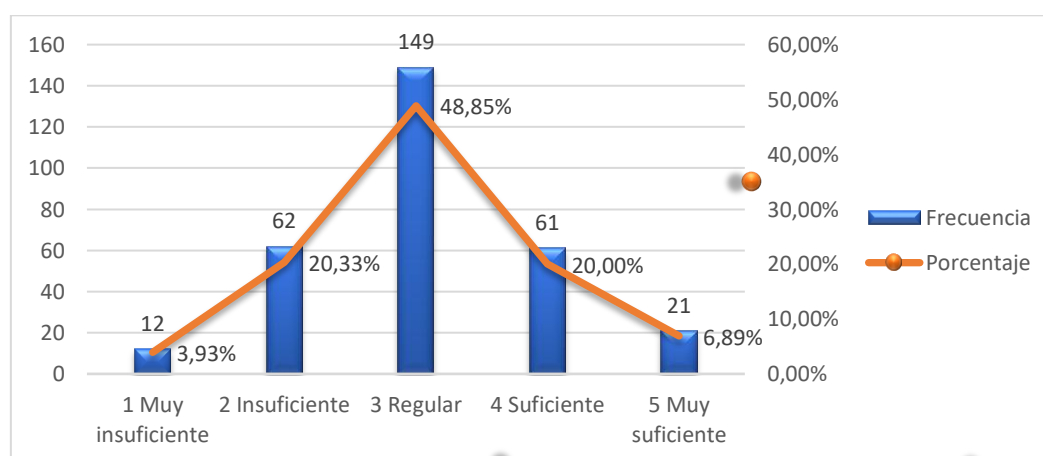
En el ámbito de la gestión pública, estos hallazgos destacan la imperante necesidad de establecer políticas institucionales orientadas al mantenimiento y renovación tecnológica, las

cuales deben contar con presupuestos asignados y controles periódicos que garanticen la operatividad de los equipos. La actualización de la tecnología no solo optimiza la eficiencia en el ámbito hospitalario, sino que también refuerza la confianza de la ciudadanía y la calidad del servicio de salud.

Pregunta 5: Recursos para mantenimiento.

La disponibilidad de recursos destinados al mantenimiento de los equipos médicos es un indicador clave de la capacidad institucional para sostener la eficiencia operativa y garantizar la continuidad de los servicios. Una adecuada gestión presupuestaria y técnica en esta área permite prevenir fallas, reducir tiempos de inactividad y mantener la funcionalidad del equipamiento especializado. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

Figura 10. Distribución de Recursos para mantenimiento.



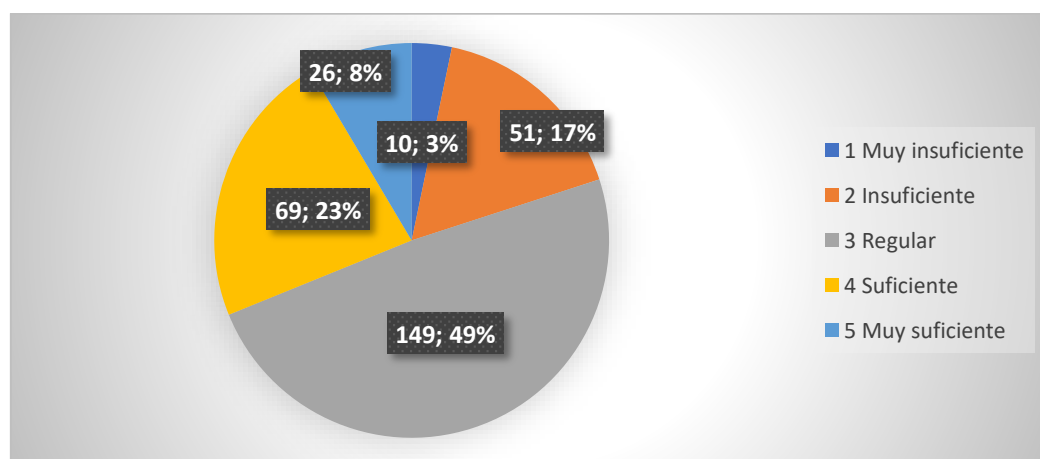
El gráfico refleja que la mayoría de los usuarios percibe que los recursos asignados para el mantenimiento de los equipos son insuficientes o apenas regulares, lo que deja ver una gestión presupuestaria limitada para garantizar el funcionamiento continuo del servicio. Esta percepción muestra una preocupación compartida por la falta de planificación y seguimiento en el uso de los fondos destinados al mantenimiento técnico. Cuando los recursos no se administran de forma oportuna y equilibrada, se corre el riesgo de que los equipos sufran fallas frecuentes, lo cual puede retrasar la atención y reducir la eficiencia del área de Imagenología.

Los resultados evidencian la necesidad de organizar mejor la gestión financiera y técnica, priorizando acciones de mantenimiento preventivo que eviten interrupciones en el servicio y optimicen los tiempos de respuesta. Una distribución más equitativa y sostenible de los recursos contribuiría no solo a mejorar la disponibilidad y calidad de los equipos médicos, sino también a fortalecer la confianza de los usuarios en la capacidad institucional para brindar una atención segura y continua.

Pregunta 6: Disponibilidad de personal especializado.

La disponibilidad de personal técnico y médico especializado es un componente esencial de la gestión pública hospitalaria, ya que garantiza la continuidad operativa, la precisión en los diagnósticos y la atención oportuna a los usuarios. En la Unidad de Imagenología, este factor resulta determinante para medir la capacidad institucional de respuesta frente a la demanda de servicios. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

Figura 9. Distribución de Disponibilidad de personal especializado



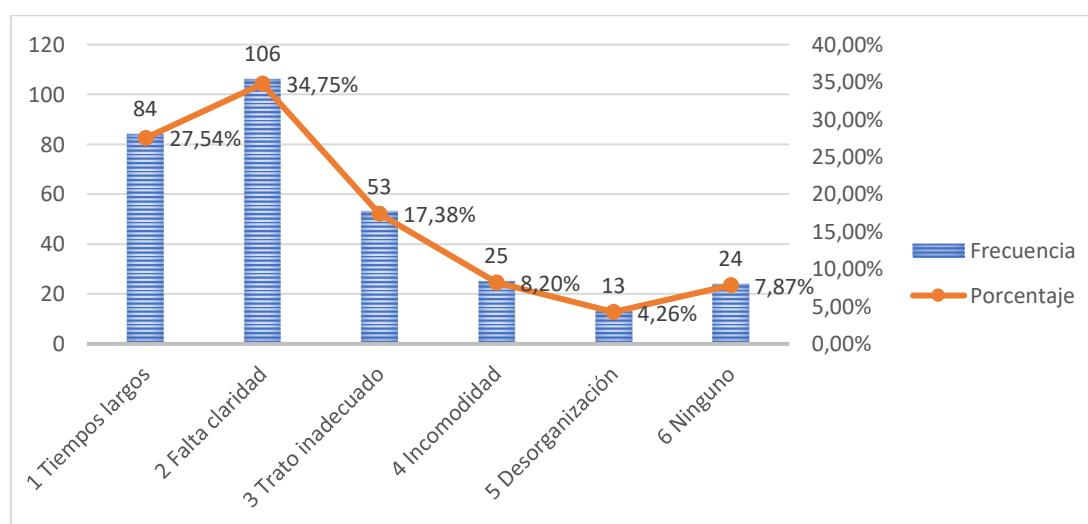
El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios percibe una disponibilidad limitada de personal técnico y médico especializado, lo que pone en evidencia una capacidad institucional ajustada frente a la demanda del servicio. Esta situación se traduce en una atención más lenta y en mayores tiempos de espera, especialmente en los procedimientos de diagnóstico que requieren personal calificado. La percepción de escasez de profesionales refleja la necesidad de reforzar la planificación del talento humano en el área de Imagenología. Contar con equipos

técnicos suficientes y con una formación continua permitiría mejorar la oportunidad de atención y la condición del servicio ofrecido. Estos resultados subrayan que el personal especializado constituye un recurso clave para garantizar la eficiencia y precisión en los diagnósticos, por lo que fortalecer su disponibilidad y desarrollo profesional es esencial para una gestión hospitalaria moderna, eficiente y centrada en el bienestar del usuario.

Pregunta 7: Experiencia general del usuario (tiempos, trato, organización).

La experiencia del usuario es un indicador clave de la efectividad del servicio, ya que refleja la percepción ciudadana sobre la atención recibida, la organización interna y la empatía del personal. Este aspecto integra tanto la eficiencia operativa como la calidad del trato y el confort durante el proceso de atención. A continuación, se presentan los resultados:

Figura 12. Distribución de Experiencia general del usuario (tiempos, trato, organización).



El gráfico refleja que los usuarios identifican como principales dificultades los tiempos de espera prolongados, la falta de claridad en la atención y, en menor medida, el trato inadecuado. Estas percepciones muestran que, aunque el servicio cumple con su función técnica, persisten debilidades en la gestión operativa y en la comunicación entre el personal y los pacientes.

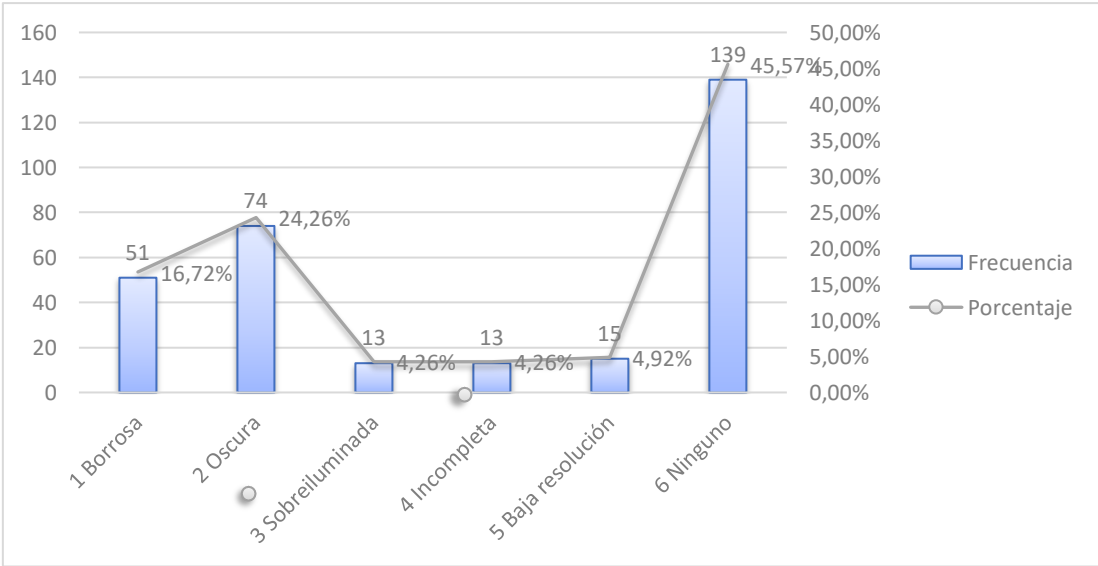
La experiencia del usuario no solo depende del resultado clínico, sino también de la calidad del trato y la eficiencia organizativa. Los datos sugieren que la atención podría mejorar si se optimizan los flujos de trabajo, se reducen los tiempos de espera y se promueve una

comunicación más empática y orientada al paciente. En este sentido, fortalecer las competencias interpersonales del personal y revisar los procesos internos permitiría ofrecer una atención más fluida, respetuosa y centrada en las necesidades del usuario. Mejorar la experiencia general del paciente contribuye directamente a fortalecer la imagen institucional y la confianza en los servicios públicos de salud.

Pregunta 8: Problemas en las imágenes obtenidas.

La calidad técnica de las imágenes médicas es un elemento esencial para garantizar diagnósticos precisos y confiables. Los problemas en las imágenes pueden deberse a fallas en los equipos, deficiencias en la calibración o errores operativos durante el procedimiento. Evaluar la percepción de los usuarios sobre este aspecto permite identificar oportunidades de mejora en la gestión técnica del servicio. A continuación, se presentan los resultados:

Figura 13. Distribución de Problemas en las imágenes obtenidas.



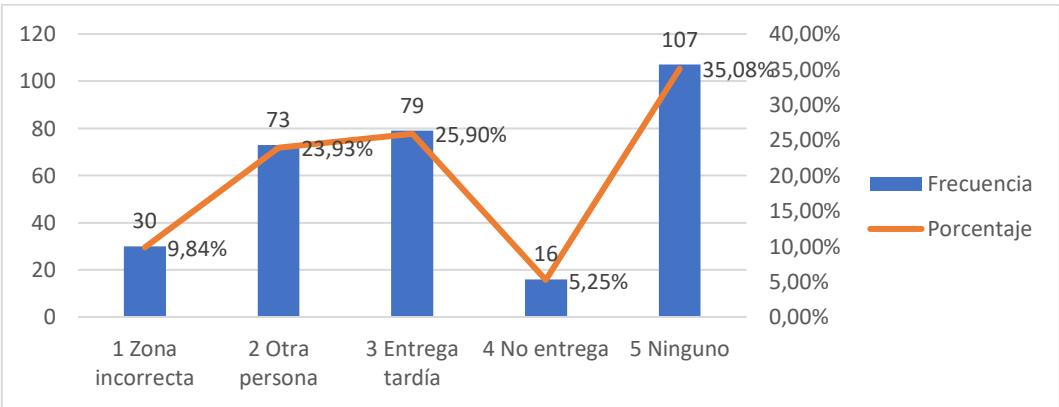
El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios no percibe fallas significativas en las imágenes médicas, lo que sugiere que la calidad técnica del servicio es aceptable. Sin embargo, una parte de los encuestados identifica imágenes borrosas, oscuras o sobreiluminadas, lo que podría deberse a deficiencias en el mantenimiento de los equipos o a errores en los procedimientos de calibración.

Estos resultados indican que, aunque el desempeño técnico general es satisfactorio, aún existen oportunidades de mejora en la precisión operativa y el control de calidad de los estudios realizados. La implementación de revisiones técnicas periódicas y capacitaciones específicas para el personal podría reducir la incidencia de errores y mejorar la exactitud diagnóstica. Fortalecer los procesos de control y mantenimiento preventivo contribuiría a mantener un estándar constante de calidad en las imágenes, garantizando diagnósticos más confiables y una atención médica alineada con las expectativas y necesidades de los usuarios.

Pregunta 9: Inconvenientes en la entrega de resultados.

La entrega oportuna y correcta de los resultados diagnósticos es un componente fundamental de la efectividad del servicio de Imagenología. Cualquier retraso o error en este proceso afecta la continuidad de la atención médica y la satisfacción del usuario, además de comprometer la eficiencia institucional. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Figura 14. Distribución de Inconvenientes en la entrega de resultados.



El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios no reporta problemas relevantes en la entrega de resultados, lo que refleja una gestión adecuada en la atención postexamen. Sin embargo, algunos mencionan demoras o errores menores, como la entrega tardía o la recepción por parte de otra persona, lo cual evidencia oportunidades de mejora en el control interno y la comunicación entre las áreas responsables.

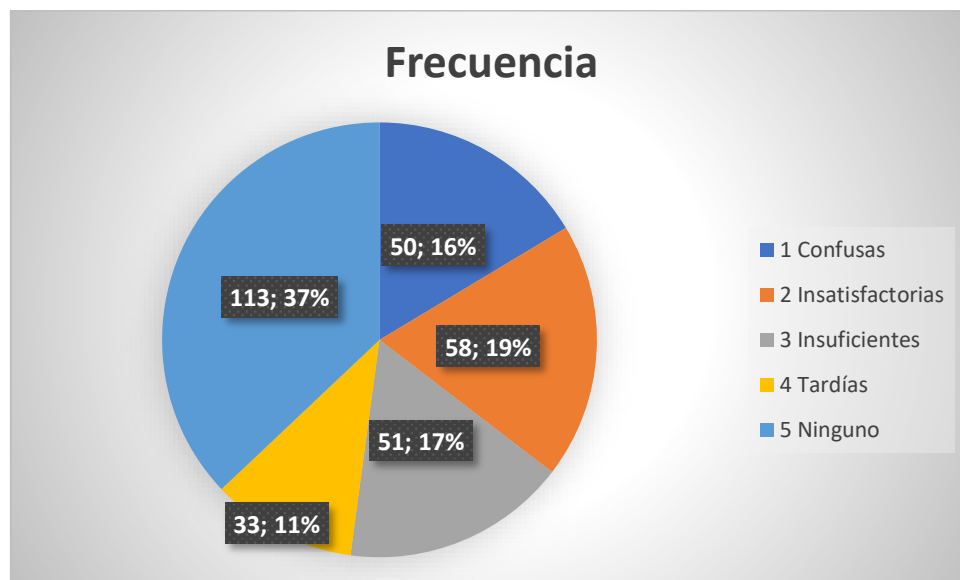
Estos hallazgos sugieren que, si bien el proceso de entrega funciona correctamente en la mayor parte de los casos, la puntualidad y la trazabilidad de los informes deben reforzarse para evitar

retrasos que afecten la continuidad de la atención médica. Garantizar una entrega ágil y segura de los resultados contribuye directamente a la confianza del paciente y a la eficiencia institucional. El fortalecimiento de los protocolos de registro y notificación, junto con la capacitación del personal encargado de esta tarea, permitiría optimizar el flujo de información y asegurar una atención más confiable y centrada en el usuario.

Pregunta 10: Debilidades en los resultados o diagnóstico.

La precisión, oportunidad y claridad de los resultados emitidos por el área de Imagenología son indicadores directos del desempeño técnico y de la efectividad de la gestión institucional. Las deficiencias en este proceso pueden afectar la confianza del usuario y la calidad de la atención médica, por lo que resulta relevante identificar las principales debilidades percibidas por los usuarios.

Figura 15. Distribución de Debilidades en los resultados o diagnóstico.



El gráfico evidencia que, en general, los usuarios perciben un nivel aceptable de precisión en los diagnósticos emitidos por el área de Imagenología. No obstante, algunos reportan debilidades relacionadas con errores en la interpretación de resultados o demoras en su entrega, lo cual puede afectar la continuidad del tratamiento y generar desconfianza en la exactitud del servicio.

Estas percepciones reflejan la importancia de mantener estándares técnicos rigurosos y procesos de verificación interna que aseguren la calidad de los informes médicos. Una atención oportuna y diagnósticos precisos son fundamentales para garantizar decisiones clínicas acertadas y fortalecer la credibilidad del servicio ante los usuarios. Los resultados señalan la necesidad de promover una cultura de mejora continua, enfocada en la actualización profesional del personal, la calibración periódica de equipos y el control de calidad en los procedimientos diagnósticos. De este modo, se podrá consolidar un servicio de imagenología confiable, eficiente y alineado con las exigencias de la atención hospitalaria moderna.

4.2. DISCUSIÓN

El análisis de los resultados permite establecer una relación entre los hallazgos obtenidos y los fundamentos teóricos de la gestión pública hospitalaria. De manera general, se observa que el servicio de Imagenología es utilizado principalmente por personas adultas jóvenes, grupo que suele demandar con mayor frecuencia servicios de diagnóstico preventivo y especializado. Esta tendencia coincide con lo planteado por García y Acosta (2022), quienes señalan que la población en edad laboral recurre con mayor regularidad a los servicios de salud debido a sus responsabilidades ocupacionales y condiciones médicas asociadas al trabajo.

También se evidencia una mayor participación femenina en la atención, lo que respalda los planteamientos de Guerra y Medina (2021), quienes destacan que las mujeres suelen mostrar una mayor conciencia de autocuidado y prevención. Este aspecto resalta la necesidad de que la gestión pública en salud incorpore estrategias diferenciadas según el perfil demográfico y los patrones de comportamiento sanitario de la población, promoviendo así una atención más equitativa y orientada a las necesidades reales de los usuarios.

Con base en este contexto sociodemográfico, la discusión se estructura en torno a los tres objetivos específicos de la investigación:

- (a) analizar la gestión operativa e infraestructura,
- (b) evaluar la efectividad del servicio y los mecanismos de control, y
- (c) relacionar la gestión pública con la prestación del servicio en la Unidad de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila.

Gestión operativa e infraestructura

Los resultados evidencian que, aunque la gestión operativa del servicio de Imagenología mantiene un funcionamiento aceptable, persisten limitaciones en la planificación, infraestructura y mantenimiento tecnológico. Los usuarios perciben demoras en la atención y dificultades para acceder a los servicios, lo que revela una eficiencia operativa parcial y la necesidad de revisar los procesos administrativos internos. En este sentido, Alarcón et al. (2023) sostienen que la gestión por procesos en las instituciones públicas requiere de estandarización y evaluación continua de los procedimientos, a fin de optimizar los flujos de atención y mejorar la percepción ciudadana.

En cuanto a la infraestructura, se identificaron observaciones relacionadas con la señalización, el orden espacial y las condiciones físicas del área, aspectos que inciden directamente en la accesibilidad y en la comodidad de los usuarios. Reynaldos et al. (2023) señalan que la modernización de los espacios hospitalarios y la aplicación de un mantenimiento preventivo constante son factores esenciales para garantizar la continuidad, seguridad y calidad del servicio.

En relación con los equipos y recursos, los hallazgos reflejan una carencia de tecnología actualizada y presupuestos limitados para mantenimiento, lo cual compromete la sostenibilidad del servicio a mediano plazo. De acuerdo con Reinoso (2011), el modelo de gobierno por resultados impulsa la asignación racional de recursos basada en indicadores de desempeño, permitiendo optimizar los fondos públicos y mejorar la gestión técnica. De igual forma, Zaratiegui (1999) enfatiza que la gestión por procesos contribuye a reducir redundancias administrativas y fortalecer la coordinación interdepartamental.

En conjunto, los hallazgos del primer objetivo confirman que la eficiencia operativa y la gestión de infraestructura del Hospital Luis G. Dávila requieren un fortalecimiento sostenido a través de una planificación integral de mantenimiento, la mejora de los canales de atención y la optimización tecnológica, garantizando así una atención más fluida, segura y centrada en las necesidades del usuario.

Efectividad del servicio y mecanismos de control

Los hallazgos muestran que, aunque la mayoría de los usuarios valora positivamente la atención recibida en el área de Imagenología, persisten deficiencias en la comunicación institucional, la supervisión técnica y los procesos administrativos. La percepción de los usuarios evidencia que la información brindada durante los procedimientos no siempre es clara o completa, lo que refleja la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y la orientación al paciente. Esto coincide con lo expuesto por Guerra y Medina (2021), quienes destacan que la claridad informativa y la comunicación empática son pilares fundamentales de una gestión hospitalaria centrada en el ciudadano.

La efectividad del servicio también se ve influida por la organización interna y la calidad del trato interpersonal. Tal como señalan García y Acosta (2022), la eficiencia institucional no depende únicamente de los recursos materiales, sino del ordenamiento de los procesos y la calidad del vínculo humano entre el personal y los usuarios. En este sentido, la atención oportuna y la capacidad de respuesta del personal técnico son factores determinantes para consolidar la confianza del paciente en el sistema público de salud.

En el ámbito técnico, los resultados sugieren la existencia de problemas ocasionales en la condición de las imágenes y en la entrega de resultados, lo que pone de manifiesto la necesidad de reforzar los mecanismos de control operativo. Zambrano (2023) afirma que la supervisión técnica y el monitoreo constante de los procedimientos son esenciales para garantizar diagnósticos confiables y sostenibles, mientras que Ramírez (2009) advierte que la falta de protocolos administrativos sólidos puede generar retrasos o errores que afectan la percepción de efectividad y transparencia del servicio.

En conjunto, la variable evidencia que la efectividad del servicio de Imagenología depende tanto de la gestión técnica como de la calidad humana del personal y la eficiencia organizativa. En línea con lo propuesto por Pliscoff (2011), una gestión pública moderna debe sustentarse en procesos de supervisión continua, rendición de cuentas y comunicación transparente, que aseguren no solo la calidad técnica, sino también la legitimidad y confianza del usuario en los servicios hospitalarios.

Discusión de la relación entre gestión pública y prestación del servicio

Los hallazgos muestran que la gestión pública ejerce una influencia directa sobre la calidad y efectividad de los servicios hospitalarios, al determinar la organización del trabajo, la disponibilidad del personal y el uso de los recursos tecnológicos. La percepción de los usuarios respecto a la atención recibida revela la existencia de limitaciones en la disponibilidad de personal especializado, lo que coincide con lo expresado en las entrevistas, donde los profesionales mencionaron la sobrecarga laboral y la falta de personal técnico capacitado como factores que afectan la oportunidad y eficiencia del servicio. Araujo et al. (2021) sostienen que una gestión hospitalaria eficiente debe priorizar la formación continua y la adecuada distribución del talento humano, pilares esenciales para mantener la eficacia institucional.

De igual forma, los resultados reflejan debilidades en la comunicación de los diagnósticos y en la claridad de los informes emitidos. Estas observaciones se relacionan con lo planteado por Guerrero (2022), quien señala que la Nueva Gestión Pública (NGP) busca promover la transparencia, la orientación al ciudadano y la rendición de cuentas como principios esenciales de una administración moderna. En esa misma línea, Pliscoff (2011) enfatiza la necesidad de implementar sistemas de evaluación de desempeño y control de resultados que garanticen servicios confiables y sostenibles, fortaleciendo la legitimidad institucional.

Las entrevistas también refuerzan esta perspectiva, ya que los técnicos de imagenología reconocen que la falta de capacitación y actualización tecnológica limita la calidad de los diagnósticos. Mercedes (2020) argumenta que la inversión en tecnología médica y el entrenamiento del personal son factores determinantes para la precisión diagnóstica y la confianza del paciente. En consecuencia, fortalecer la planificación institucional, el mantenimiento tecnológico y la gestión del conocimiento del personal es clave para consolidar un servicio eficiente y humanizado.

En conjunto, la variable confirma que la gestión pública hospitalaria incide directamente en la efectividad del servicio de Imagenología, al articular los recursos humanos, tecnológicos y administrativos bajo un enfoque de eficiencia, responsabilidad y mejora continua. Aunque se evidencian avances en la atención, las limitaciones estructurales y operativas reducen el alcance

de los esfuerzos institucionales. De acuerdo con Reinoso (2011) y Pliscoff (2011), una gestión pública orientada a resultados requiere procesos claros, liderazgo participativo, evaluación constante y participación ciudadana. En este sentido, fortalecer la planificación, el control operativo y la capacitación del personal permitirá consolidar servicios de imagenología más eficientes, confiables y sostenibles, alineados con los principios de transparencia y calidad que demanda la ciudadanía.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En relación con la gestión operativa e infraestructura, se concluye que el servicio de Imagenología del Hospital Luis G. Dávila presenta un funcionamiento aceptable, pero con limitaciones en la planificación, mantenimiento y modernización tecnológica. Los resultados evidencian que la falta de mantenimiento preventivo, la señalización deficiente y los procesos administrativos poco estandarizados inciden en la eficiencia del servicio. Se confirma la necesidad de fortalecer la planificación operativa y presupuestaria, así como la implementación de un modelo de gestión por procesos que garantice atención continua, segura y accesible para los usuarios.

Respecto a la efectividad del servicio y los mecanismos de control, se determina que, aunque el personal mantiene un compromiso positivo con la atención al usuario, persisten debilidades en la comunicación, supervisión técnica y control de resultados. La información brindada a los pacientes no siempre es clara ni uniforme, y los procesos de monitoreo son limitados. Se concluye que la efectividad institucional depende tanto de la capacidad técnica como del fortalecimiento de la comunicación empática, la supervisión interna y la rendición de cuentas, elementos que consolidan la confianza ciudadana en la gestión pública hospitalaria.

En cuanto a la relación entre gestión pública y prestación del servicio, se concluye que la condición del servicio de Imagenología está directamente influenciada por la eficiencia en la administración de recursos humanos, tecnológicos y financieros. Las entrevistas y encuestas confirman que la carencia de personal especializado y la insuficiente actualización tecnológica limitan la efectividad del servicio. Se reafirma que una gestión pública moderna debe orientarse a resultados, promoviendo la planificación estratégica, la capacitación continua y la evaluación permanente, con el fin de garantizar servicios de imagenología confiables, sostenibles y centrados en el bienestar del usuario.

5.2. RECOMENDACIONES

Al Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP): Se recomienda fortalecer los procesos de planificación operativa y presupuestaria en las unidades hospitalarias, asegurando recursos suficientes y oportunos para el mantenimiento preventivo y la modernización tecnológica de los equipos de diagnóstico por imagen. Es necesario implementar un plan nacional de gestión de infraestructura hospitalaria, que incluya auditorías técnicas periódicas y lineamientos estandarizados para garantizar espacios seguros, accesibles y funcionales.

A la Dirección del Hospital Luis G. Dávila: Se sugiere desarrollar e institucionalizar protocolos de control y supervisión interna, orientados a mejorar la efectividad del servicio de Imagenología. Estos deben contemplar la capacitación continua del personal técnico y administrativo, el fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios y la implementación de mecanismos de evaluación de desempeño. Una supervisión más cercana y participativa permitirá optimizar la calidad del servicio y reducir errores en la atención.

A la Coordinación del Área de Imagenología: Es fundamental implementar un programa de mantenimiento técnico preventivo y actualización tecnológica, acompañado de registros de control que garanticen la continuidad operativa de los equipos. Además, se recomienda fortalecer la capacitación especializada del personal en el manejo de nuevas tecnologías y técnicas diagnósticas, fomentando una cultura de mejora continua y de responsabilidad compartida en la condición del servicio.

Al personal técnico y administrativo del área de Imagenología: Se recomienda promover una atención más empática, clara y orientada al paciente, mediante una comunicación efectiva que garantice la comprensión del procedimiento y el uso responsable de la información médica. La actitud profesional, acompañada de un trato humano y ético, refuerza la confianza del usuario y contribuye a mejorar la imagen institucional del hospital.

Finalmente, a la ciudadanía usuaria del servicio: Se sugiere fomentar una participación más activa y responsable en los procesos de atención, utilizando los canales de comunicación institucional para reportar observaciones o sugerencias.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, S., González, S., Camarillo, J., Pacheco, C., & Ochoa, R. (2023). Aplicaciones de la inteligencia artificial en la medicina y la imagenología médica. *Anales de Radiología*, 22(2). <https://doi.org/10.24875/ARM.21000093>
- Adrianzén Guerrero, R. E., Carranza Guerrero, B. E., Barrantes Carrasco, J. C., & Bravo Gonzáles, K. E. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Aguilar Villanueva, L. F. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica. Obtenido de https://consultorestema.com/wp-content/uploads/2020/02/Aguilar_villanueva_gobernanza_y_gestionTC.pdf
- Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *PODIUM*, 44, 103–118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Alatawi, A., Niessen, L., & Khan, J. (2020). Efficiency evaluation of public hospitals in Saudi Arabia: an application of data envelopment analysis. *BMJ Open*, 10, e031924. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-031924>
- Albuja Varela, F. J. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & Comunes*, 2(13), 85-106. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227
- Araujo-Rosero, O. L., Guerrero-Lasso, P. A., Matabanchoy-Tulcán, S. M., & Bastidas-Jurado, C. F. (2021). Revisión sistemática: eventos adversos y gestión del talento humano en el contexto hospitalario latinoamericano. *Universidad y Salud*, 23(3), 351-365. <https://doi.org/10.22267/rus.212303.249>

- Arellano, C., & Paucar, Y. (2021). *Capacitación continua en el servicio de radiología para mejorar la atención del paciente en el Hospital Ramiro Prialé periodo 2018-2020 [Trabajo de investigación]*. Univerisidad Continental. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10254>
- Asamblea Constituyente de Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador [CRE]*. Asamblea Constituyente. Obtenido de Registro Oficial 449 de 20-oct.
- Asamblea Nacional. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Asamblea Nacional. Obtenido de <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3426>
- Asamblea Nacional. (2016). *Código Orgánico de Salud*. Asamblea Nacional. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD_248332rivas_248332_355600.pdf
- Autoria Nacional del Servicio Civil. (2021). *Gestión por procesos para la administración pública*. Escuela Nacional de Administración Pública. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>
- Ayón-Parrales, E. B., & Cevallos-Cedeño, A. M. (2020). La virtualidad en los procesos de formación educativa. Retos y oportunidades del sistema educativo ecuatoriano. *Polo del conocimiento*, 5(8), 860-886. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1629>
- Barzelay, M. (2001). *The New Public Management: Improving Research and Policy Dialogue*. Journal of Policy Analysis and Management. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/10.1525/j.ctt1pnxvw>
- CEPAL. (2006). *La gestión pública en América Latina: elementos para su análisis*. CEPAL. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3956-panorama-la-gestion-publica-america-latina-la-hora-la-igualdad>
- CEPAL. (2022). *Valor Público y Gestión por resultados*. Ilpes.

- De la Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E. R., & Barredo Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i81.23467>
- Espinoza-Freire, E. E. (2023). La enseñanza de las ciencias sociales mediante el método deductivo. *Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa*, 2(2), 34-41. <https://doi.org/10.62697/rmiie.v2i2.50>
- Fornaris Pérez, J. A., Avila Silva, V., & Pérez Aguedo, D. (2022). Experiencia en Imagenología y COVID-19 en el Hospital Militar “Fermín Valdés Domínguez”. *Cuba Salud*, 1-7. Retrieved from <https://convencionsalud.sld.cu/index.php/convencionsalud22/2022/paper/view/1307>
- Galindo-Domínguez, H., & Bezanilla, M. J. (2019). Una revisión sistemática de la metodología flipped classroom a nivel universitario en España. *Innoeduca: international journal of technology and educational innovation*, 5(1), 81-90. <https://doi.org/10.24310/innoeduca.2019.v5i1.4470>
- García Morrillo, M. M., & Zambrano Acosta, J. M. (2022). Gestión de Proyectos para Imagenología en Hospitales Generales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí. RECUS. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 7(1), 25-32. <https://doi.org/10.33936/recus.v7i1.4394>
- Gonzáles Castillo, A. d., Oblitas Guerrero, S. M., Mosqueira Moreno, R. P., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Liderazgo transformacional en gestión hospitalaria. Una revision bibliográfica. *Acta Médica del Centro*, 17(4), 819-834. Retrieved from <https://revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/1860>
- Guerra Villa, D. E., & Medina Bedoya, W. H. (2021). *Implementación de un software de resultados en los procesos diagnósticos radiológicos, dirigido a los usuarios de los departamentos de imagenología de I y II nivel de atención básica en el área metropolitana, de la ciudad de Medellín...[Proyecto aplicado]*. Universidad Nacional

Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/43551>

Hernández Cortez, N. (2016). Nuevos enfoques epistemológicos para la Administración pública. *Intersticios sociales*(12). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642016000200011&lng=es&tlng=es.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Houghton, N., Bascolo, E., Coitiño, A., Koller, T. S., & Fitzgerald, J. (2023). Using mixed methods to understand and tackle barriers to accessing health services. *Revista panamericana de salud publica = Pan American journal of public health*, e117, 47. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2023.117>

Huerfano, Y., Vera, M., Del Mar, A., Chacón, J., Vera, M., & Bautista, N. (2017). Imagenología médica: Fundamentos y alcance. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 35(3), 71-76. Retrieved from http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-02642016000300002&lng=es.

Lee, S. D., Iott, B., Banaszak-Holl, J., Shih, S. F., Raj, M., Johnson, K. E., . . . Moore-Petinak, N. (2022). Application of Mixed Methods in Health Services Management Research: A Systematic Review. *Medical care research and review : MCRR*, 79(3), 331-344. <https://doi.org/10.1177/10775587211030393>

Lino Asencio, L. E. (2021). *Proyecto de Desarrollo para Mejora de los Procesos de Atención en el Servicio de Imagenología del Hospital de Especialidades Dr. Abel Gilbert Pontón de Guayaquil [Tesis de Maestría]*. Universidad Salesiana del Ecuador. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana Ecuador: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20539>

- Makón, M. (2000). *Modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública*. V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública. Obtenido de <https://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MAKON,%20Marcos%20-%20El%20modelo%20de%20gestin%20por%20resultados.pdf>
- Malé Aguilar, F. (2021). *Medicina interna, Imagenología y Cirugía en animales de compañía en Hospital de Especies Menores y Silvestres, Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica; y Hospital Veterinario Hatillo SA, San José, Costa Rica [Tesis de Grado]*. Universidad Nacional de Costa Rica. Obtenido de Universidad Nacional Costa Rica: <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/22641>
- Mallar, M. A. (2010). La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1). Obtenido de https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>.
- Mego Sarmiento, J. C. (2020). *Eficacia de sistemas de imágenes médicas y satisfacción de usuarios del departamento de Imagenología del Hospital II-2 Tarapoto-2020 [Tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52625>
- Mercedes Escarramán, N. (2020). *Diagnóstico de la situación y características del servicio de imagenología del Centro de Gastroenterología del complejo hospitalario Dr. Luis Eduardo Aybar, Santo Domingo, República Dominicana [Doctoral dissertation]*. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Obtenido de [Doctoral dissertation]. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña: <https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/4062>

- Mezzomo KelnertI, T. M., & Castro Silva, C. d. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector. *Addison-Wesley*, 33(6), 97-99. <https://doi.org/10.1590/S0034-75901993000600010>
- Ministerio de Salud Pública. (2008). *Reglamento a la Ley Orgánica de Salud*. Ministerio de Salud Pública.
- Mitre Gil, J. (2021). *Análisis del proceso de atención a pacientes en el servicio de Imagenología del MINSA CAPSI de Ocú [Tesis Doctoral]*. Universidad UMECIT. Obtenido de [Tesis Doctoral]. Universidad UMECIT: <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/5411>
- Monar Montenegro, A. C. (2023). *Influencia de los factores de riesgo psicosocial asociados al desempeño laboral en el personal de Imagenología del Hospital Provincial General Docente Riobamba 2021-2022 [Tesis de maestría]*. Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10825>
- Muñoz, P. (2020). *La gestión pública: de los modelos al territorio*. Universidad Sergio Arboleda. <https://doi.org/10.22518/book/9789585511972/ch04>
- Nieto, N. E. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Obtenido de <https://core.ac.uk/outputs/250080756/>
- Palmett Urzola, A. M. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Petroglifos Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/650/6503406006/>
- Palomino Tarazona, M. R. (2021). Impacto de la Gestión por Resultados en la calidad de servicio de la administración educativa. *Centro Sur*, 246-261. Obtenido de <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/121>
- Peralta Santos, A. P. (2022). *Plan de Gestión Gerencial para el mejoramiento del flujograma para la atención del paciente en el Departamento de Imagenología en el Hospital Santa*

Inés – Cuenca [Tesis de maestría]. UDLA. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14308>

Pérez Sisa, F. G., & Campo Sesè, Y. C. (2019). *Modelo de Gestión por Resultados para la Dirección Distrital 23D03 La Concordia Salud [Tesis de Maestría]*. Universidad Israel. Obtenido de Universidad Tecnológica Israel: <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2085>

Pilco Paredes, J. D., & Fernández Ronquillo, M. A. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias Educativas*, 5(1). <https://doi.org/10.37954/se.v5i1.54>

Pliscoff, C. (2011). Desafíos de la formación pública en América Latina. *EGOB: revista de asuntos públicos*, 8, 64-69. Obtenido de <https://hdl.handle.net/1992/31384>

Ramírez Brouchoud, M. F. (2009). Las reformas del Estado y la administración pública en América Latina y los intentos de aplicación del New Public Management. *Estudios Políticos*(34), 115-141. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-51672009000100006&lng=en&tlng=es.

Reinoso Navarro, M. (2011). *La Gestión Pública Institucional y el Gobierno por Resultados*. Instituto de Altos Estudios Nacionales. Obtenido de Departamento editorial - IAEN: <https://www4.quito.gob.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=56156>

Reynaldos, K., Saiz, J., & Rodríguez, J. (2023). Grupos Relacionados al Diagnóstico para gestión financiera hospitalaria: errores a superar, según revisión de literatura. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 41. Retrieved from <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1326>

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. Obtenido de Revista médica sanitas: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>

- Romero Vega, A. (2024). *Gestión administrativa y la calidad de atención en pacientes del departamento de imagenología de una clínica privada, Lima 2024*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Roth Deubel, A. (2010). *Enfoques para el análisis de políticas públicas*. Universidad Nacional de Colombia.
- Ruiz-Fuentes, D., Almaguer-Torres, R. M., Torres-Torres, I. C., & Hernández-Peña, A. M. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, XX(1), 1-11. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931002>
- Sánchez Albavera, F. (2018). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. ILPES. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11362/7284>
- Soares, C., Pereira, C., Caeiro, C., & Gomes da Silva, M. (2022). Health interventions for self-management: the role of qualitative approaches in mixed methods research. *New Trends in Qualitative Research*, 11, e548. <https://doi.org/10.36367/ntqr.11.2022.e548>
- Soledispa-Rodríguez, X. E., Zea-Barahona, C. A., & Santistevan-Villacreses, K. L. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo del Conocimiento*, 5(9), 371-381. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i9.1695>
- Suasnavas Cevallos, M. A. (2023). *Plan de gestión gerencial para el incremento de cobertura del centro de especialidades radiológicas Ambato - CEMRA [Tesis de maestría]*. UDLA. Obtenido de [Tesis de maestría]. UDLA: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15282>
- Tantalean Tapia, I. O. (2023). Comprensión epistemológica de la administración. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1667-1689. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6304
- Universidad de Cuenca. (2023). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el servicio de imagenología del Centro de Especialidades Médicas Cuenca-Ecuador, periodo 2023*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

- Varela Álvarez, E. J. (2010). *Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: Las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal [Tesis de Doctorado]*. Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://docta.ucm.es/bitstreams/52511b55-30fb-4d6d-ad5f-ed593cbe9dcc/download>
- Vásquez Castilla, S. A., Alarcón Díaz, O., Vásquez Guerreño, S. M., & Vásquez Guerreño, A. D. (2023). La gestión del conocimiento en las entidades públicas: Una revisión literaria. *Revista de Climatología*, 23, 4159-4165. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.4159-4165>
- Vela Zuta, H. A. (2021). *Riesgos radiológicos en el departamento por imágenes atendidos en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas [Tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79323>
- Yovera Alvarez, J. (2015). *Evaluación de la Efectividad de los medios de Radioprotección en el personal de Imagenología del Hospital Nacional de Policía ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes en el periodo de Enero 2011 a Junio del 2011*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4283>
- Zambrano Sánchez, L. C. (2023). *Propuesta para la oportunidad de atención al paciente en el servicio de imagenología de un hospital oncológico en la ciudad de Quito [Tesis de maestría]*. UDLA. Obtenido de [Tesis de maestría]. UDLA: <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15043>
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Economía industrial*, 330, 81-88. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140164>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Marketing de Servicios*. McGraw-Hill.

VII. ANEXOS

ANEXO 1. Acta de sustentación de Predefensa


UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA
DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: QUINTANCHALA MENESES JOEL DAVID CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401988415
NIVEL/PARALELO: 0 PERIODO ACADÉMICO: PAO 2026 A

TEMA DE INVESTIGACIÓN: La Gestión Pública del Hospital Luis G. Dávila, en la unidad de imagenología y su incidencia en la prestación de servicios durante el año 2025.

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:
PRESIDENTE: MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
LECTOR: PhD. VALVERDE OBANDO ADRIÁN
ASESOR: PhD. MARÍN PÉREZ ANGEL

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 1 AULA: 207
FECHA: jueves, 14 de mayo de 2026
HORA: 009H30

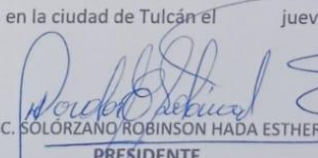
Obteniendo las siguientes notas:

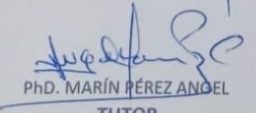
1) Sustentación de la predefensa:	4,90
2) Trabajo escrito	2,30
Nota final de PRE DEFENSA	7,20

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 14 de mayo de 2026


MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
PRESIDENTE


PhD. MARÍN PÉREZ ANGEL
TUTOR


PhD. VALVERDE OBANDO ADRIÁN
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones

ANEXO 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND
NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Joel David Quintanchala Meneses DATE: Wednesday, June the 3rd of 2026 Topic: "The Public Management of the Luis G. Dávila Hospital, in the Radiology unit and its impact on service delivery during the year 2025"				
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 ☐	GOOD: 1,5 ☒	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
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 ☒	GOOD: 1,5 ☐	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
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 ☒	GOOD: 1,5 ☐	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
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 ☐	GOOD: 1,5 ☐	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
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 ☒	GOOD: 1,5 ☐	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
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: Joel David Quintanchala Meneses

Fecha de recepción del abstract: Martes, 2 de junio de 2026

Fecha de entrega del informe: Miércoles, 3 de junio de 2026

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:

Tras evaluar el resumen presentado, se concluye que la traducción al inglés es adecuada y fiel al contenido. De acuerdo con la rúbrica aplicada para su valoración, se le asigna una calificación de 9, por lo que el trabajo queda aprobado.

Atentamente



MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN