



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

TÍTULO:

**GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL – CHONE**

AUTORA:

SALTOS BERMELLO JOSSELYN LILIANA

UNIDAD ACADÉMICA:

EXTENSIÓN CHONE

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTORA:

ING. RITA JARITZA MUÑOZ SALGADO

CHONE – MANABÍ – ECUADOR

AGOSTO, 2026

CERTIFICADO DEL TUTOR

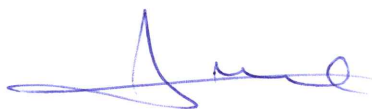
Ing. Rita Jaritza Muñoz Salgado, docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone, en calidad de Tutor.

CERTIFICO

Que el presente trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Sistematización de Experiencias, con el título: "Gestión de los procesos y Calidad de servicios en la Dirección Administrativa en el Instituto de Seguridad Social – Chone" ha sido revisado exhaustivamente en varias sesiones de trabajo.

Las opciones y conceptos vertidos en este trabajo de titulación es fruto de la perseverancia y originalidad de su autora: *Josselyn Liliana Saltos Bermello*, siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, agosto 2026



Ing. Rita Jaritza Muñoz Salgado

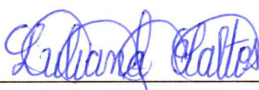
Tutora

DECLARACIÓN DE AUDITORIA

Quien suscribe la presente: *Josselyn Liliana Saltos Bermello*, estudiante de la Carrera de Administración de Empresa, declaro bajo juramento que el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Sistematización de Experiencias, con el título: "Gestión de los Procesos y Calidad de servicios en la Dirección Administrativa del Instituto de Seguridad Social – Chone", previo a la obtención del Título de Grado de Licenciada en Administración de Empresas, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros y consultando las referencias bibliográficas que incluyen en este documento.

Finalmente, la autora está de acuerdo en ceder los derechos de uso del presente trabajo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para que forme parte de su patrimonio intelectual e investigación científica.

Chone, agosto 2026



Josselyn Liliana Saltos Bermello

CI: 0850738303

AUTORA



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

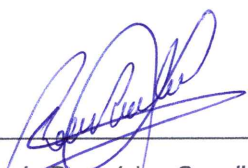
EXTENSIÓN CHONE

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

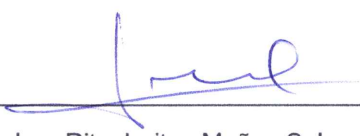
Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Sistematización de Experiencias con el título: "Gestión de los procesos y Calidad de Servicios en la Dirección Administrativa en el Instituto de Seguridad Social – Chone", elaborado por la egresada JOSSELYN LILIANA SALTOS BERMELO de la carrera de Administración de Empresas.

Chone, agosto 2026



Lic. Rocio Bermúdez Cevallos, Mgs.

DECANA

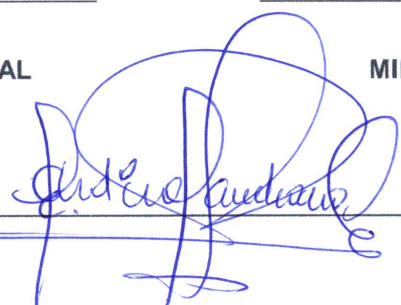


Ing. Rita Jaritza Muñoz Salgado

TUTORA



MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

SECRETARIA

Dedicatoria

Dedico este logro, en primer lugar, a **Dios**, por ser mi guía, mi fortaleza y mi refugio en cada paso de este camino, gracias por darme la sabiduría, la salud y la perseverancia necesarias para superar cada desafío y permitirme alcanzar una de las metas más importantes de mi vida.

A mis amados padres, **Durvin Saltos** y **Fanny Bermello**, quienes, con su amor incondicional, sacrificio, esfuerzo y ejemplo de vida han sido mi motivación principal en mi formación personal y profesional. Gracias por creer en mí incluso en los momentos más difíciles, por impulsarme a seguir adelante y por enseñarme que con dedicación y trabajo todo sueño puede hacerse realidad. Este logro es de ustedes, los amo.

A mi hermano **Mateo Saltos Bermello** con el deseo de que este logro sea una motivación para que continúe esforzándose, luchando por sus metas y construyendo un futuro lleno de éxitos.

A mi novio, **Michael Alcívar**, por acompañarme durante todo mi transcurso universitario, gracias por tu amor, paciencia, comprensión y apoyo incondicional en cada etapa de este proceso. Gracias por celebrar mis alegrías, sostenerme en los momentos de dificultad y recordarme siempre que era capaz de alcanzar mis metas, tu presencia fue y será una fuente de motivación invaluable para culminar este sueño.

También, dedico este trabajo a personas muy especiales que me abrieron las puertas de su hogar y de su corazón permitiéndome sentirme parte de su familia.

A don **Santos Vera**, quien hoy descansa en paz, mi eterna gratitud y respeto por su nobleza, generosidad y cariño. Su recuerdo permanecerá siempre en mi corazón. A su esposa, **María Chávez**, gracias por su afecto, apoyo y por brindarme siempre su confianza.

De manera especial, expreso mi sincero agradecimiento a la **Lcda. Martha López** y a la **Sra. Jenny Zambrano**, por su apoyo, orientación, confianza y palabras de aliento a lo largo de este camino, quedan siempre en mi corazón mis madres de otra sangre. Gracias por cada enseñanza y por dejar una huella significativa en mi formación y crecimiento personal.

Este trabajo representa el fruto de la perseverancia y sacrificios realizados en esta etapa universitaria.

Con todo mi amor, Josselyn Liliana Saltos Bermello.

Reconocimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a **Dios** por permitirme cumplir este logro en mi vida, por darme la sabiduría y perseverancia necesarias para culminar esta etapa importante en mi vida.

A mis padres **Durvin Saltos y Fanny Bermello**, que con su apoyo incondicional cumplí la meta, sin ustedes no lo hubiera logrado, los amo y esto es de ustedes.

A mi novio, **Michael Alcívar**, que siempre estuvo cuando los días eran grises dándome el ánimo que muchas veces se iba al piso.

A la **Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**, por abrirme sus puertas y permitirme formarme profesionalmente. De manera especial, agradezco a mi tutora, **Ing. Jaritza Muñoz Salgado**, por su orientación, paciencia y valiosos conocimientos durante el desarrollo del Proyecto de Investigación.

Con profunda gratitud, dedico este trabajo a todas las personas que hicieron posible la culminación de esta meta.

Josselyn Liliana Saltos Bermello

Índice de contenido

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUDITORIA	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	IV
Dedicatoria.....	V
Reconocimiento	VI
Índice de tablas.....	VIII
Índice de ilustraciones.....	IX
Índice de anexos.....	IX
Resumen	10
Abstract	11
1. Introducción.....	12
2. Planteamiento del problema	14
3. Marco teórico	15
3.1 Gestión de los procesos.....	15
3.2 Gestión administrativa.....	15
3.3 Procesos administrativos.....	16
3.4 Atención al usuario en instituciones públicas	17
3.5 Gestión	17
3.6 Procesos	18
3.7 Calidad de servicios	18
3.8 Servicios	19
3.9 Dirección administrativa IESS Chone	19
3.9.1 Misión	20
3.9.2 Visión	20
3.9.3 Estructura organizacional	20
4. Diseño metodológico	21
4.1 Enfoque	21
4.2 Alcance	22
4.3 Diseño.....	22

4.4 Población	23
4.5 Muestra.....	23
4.5.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	23
4.5.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos.	24
4.6 Métodos	25
4.7 Técnicas	26
5. Desarrollo de la propuesta.....	27
5.1 Diagnóstico de la situación actual.....	27
5.2 Resultados del levantamiento de información.....	29
5.3 Análisis de hallazgos.....	38
5.4 Aplicación de la propuesta de mejora.	40
5.4.1 Flujo direccionado al Área Dirección Administrativa del IESS Chone.	40
5.4.2 Matriz de control de información.	41
5.4.3 Cronograma de actividades y responsables	42
5.4.4 Presupuesto y requerimiento de recurso.....	44
5.4.5 Sistema de Evaluación e Indicadores de Gestión	45
6. Conclusiones & Recomendaciones	46
6.1 Conclusiones	46
6.2 Recomendaciones	47
7. Bibliografía	48
8. Anexos	54

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión de trámites	29
Tabla 2. Información oportuna.	30
Tabla 3. Procesos administrativos	31
Tabla 4. Tiempos de respuesta.....	32
Tabla 5. Información proporcionada.....	33
Tabla 6. Atención recibida	34
Tabla 7. Servicio brindado por la Dirección Administrativa del IESS Chone	35
Tabla 8. Cronograma de actividades y responsables.	42
Tabla 9. Estimación de recursos necesarios.	44

Tabla 10. Matriz de Indicadores de Gestión Propuestos.	45
---	----

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Etapas del Proceso Administrativo	16
Ilustración 2. Función de la Dirección Administrativa.....	19
Ilustración 3. Estructura Organizacional IESS Chone	20
Ilustración 4. Gestión de trámites	29
Ilustración 5. Información oportuna	30
Ilustración 6. Procesos administrativos	31
Ilustración 7. Tiempos de respuesta	32
Ilustración 8. Información proporcionada	33
Ilustración 9. Atención recibida	34
Ilustración 10. Servicio brindado por la Dirección Administrativa del IESS Chone	35
Ilustración 11. Propuesta de Diagrama de Flujo	41
Ilustración 12. Matriz para el control de información física y digital.....	41

Índice de anexos

Anexo 1. Solicitud para la recolección de datos	54
Anexo 2. Ficha de Observación aplicada	55
Anexo 3. Entrevista con la Directora Administrativa	56
Anexo 4. Encuesta al personal administrativo	57
Anexo 5. Matriz de datos y cálculo de confiabilidad (Alfa de Cronbach)	58

Resumen

La gestión de los procesos y calidad de servicios en la Dirección Administrativa en el Instituto de Seguridad Social – Chone tuvo como objetivo diagnosticar las variables antes expuestas, a partir del análisis y las vivencias obtenidas durante la sistematización de experiencias desarrolladas en dicha unidad, la investigación surgió debido a la importancia de contar con procesos administrativos organizados, coordinados y eficientes, que estos influyen directamente en la atención brindada a los usuarios y en la imagen institucional. La investigación se desarrolló con un enfoque mixto, de tipo descriptivo no experimental con corte transversal con el apoyo de la sistematización de experiencias, aplicada a 29 funcionarios que se desprenden del área administrativa más la directora administrativa, para la recopilación de información se aplicaron encuestas al personal administrativo y una entrevista a la directora administrativa, además se empleó una ficha de observación directa y la revisión documental para identificar las actividades ejecutadas, los procedimientos utilizados, las dificultades presentadas y las oportunidades de mejora. La investigación cuantitativa fue mediante frecuencias, porcentajes, gráfica y análisis, mientras que la información cualitativa fue analizada a partir de las opiniones y entrevista realizada a la Directora Administrativa. En los resultados obtenidos se encontró que existe buena conexión entre las diferentes áreas, transparencia en los servicios, pero con un déficit de mejoramiento en la acumulación de documentos físicos y resistencia al cambio, el cual surge una serie de recomendaciones con la finalidad de aplicar mejoras alineadas para lograr un mismo objetivo.

Palabras clave: gestión de procesos; calidad del servicio; capacitaciones; administración al usuario; IESS Chone.

Abstract

The management of processes and service quality in the Administrative Directorate of the Social Security Institute – Chone aimed to diagnose the aforementioned variables, based on the analysis and experiences gained during the systematization of processes developed in that unit. The research arose from the importance of having organized, coordinated, and efficient administrative processes, as these directly influence the service provided to users and the institution's image. The research was conducted using a mixed-methods approach, a descriptive, non-experimental, cross-sectional study supported by the systematization of experiences. It was applied to 29 employees from the administrative area, plus the administrative director. Data collection involved surveys administered to administrative staff and an interview with the Administrative Director. Additionally, a direct observation from and document review were used to identify the activities performed, the procedures used, the difficulties encountered, and opportunities for improvement. The quantitative research employed frequencies, percentages, graphs, and analysis, while the qualitative information was analyzed based on opinions and an interview conducted with the Administrative Director. The results showed good connectivity between different areas for improvement in the accumulation of physical documents and resistance to change. This led to a series of recommendations aimed at implementing aligned improvements to achieve a common objective.

Keywords: *process management; service quality; training; user administration; IESS Chone.*

1. Introducción

El presente trabajo de investigación abordó el tema “Gestión de los Procesos y Calidad de Servicios en la Dirección Administrativa en el Instituto de Seguridad Social – Chone”. Este tema se consideró pertinente porque la gestión adecuada de los procesos administrativos impacta en la calidad institucional y en la calidad de atención recibida en los usuarios, dentro de una institución pública cada uno de los procesos permiten organizar las actividades, coordinar acciones y establecer responsabilidades entre las diferentes áreas y asegurar que los trámites o requerimientos sean atendidos de forma oportuna, eficiente y ordenadas.

La característica principal de este tipo de investigación fue el análisis de una problemática, se observó que la creciente demanda de trámites administrativos, sumada a la falta de estandarización de procesamientos y a la lentitud en los tiempos de atención, genera insatisfacción en los afiliados y tiempos de respuestas, entonces, la investigación se centró en observar cómo se desarrollan los procesos administrativos, permitió vincular los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica con experiencias prácticas desarrolladas en el ámbito profesional.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas y sus consecuencias; entre las causas se puede encontrar la falta de estandarización de ciertos procedimientos, la acumulación de trámites la carga laboral y la necesidad de fortalecer mecanismos de control y seguimiento, como también la falta de capacitación al personal es una de las causas principales que presenta la institución.

Estas situaciones ocasionan consecuencias como demoras en tiempo de respuestas. Por esta razón resulta importante identificar las dificultades existentes para plantar acciones de mejora que permitan optimizar los procesos y fortalecer la atención tanto administrativa como ciudadana.

La investigación de esta problemática social se realizó con el interés de identificar cuellos de botella en los procesos administrativos de la Dirección Administrativa del IESS Chone, diseñar mejoras orientadas a reducir tiempos, eliminar fuentes repetitivas y mejorar la información al usuario y proponer indicadores de desempeño alineados con los principios constitucionales de eficiencia, eficacia y calidad (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 227; Torres & Sánchez, 2023, p. 82). Esto responde directamente a las críticas ciudadanas documentadas ya las prioridades de modernización de la seguridad social en las Américas (AISS, 2021, p. 15).

El objetivo general de la investigación fue diagnosticar la gestión de los procesos administrativos y la calidad de los servicios en la Dirección Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital Básico Chone, basándose en el análisis y vivencias de la sistematización de experiencia desarrollada en dicha unidad.

Para poder alcanzarlos se pone a disposición los objetivos específicos, analizar la situación actual de los procesos administrativos que se desarrolla en la Dirección Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital Básico Chone; Evaluar la calidad del servicio que se ofrece al usuario en el área de la Dirección Administrativa; Relacionar la gestión de procesos y la calidad del servicio el cual determine como la eficiencia en los procedimientos administrativos incide en la experiencia del usuario y plantear ideas estratégicas direccionadas a optimizar los procesos internos de Dirección Administrativa del Instituto de Seguridad Social de Chone.

La investigación se realizó mediante una serie de encuesta y entrevista que combinó métodos cuantitativa y cualitativa, la fase cuantitativa se centró en la identificación de los problemas y necesidades que presenta el personal de las diferentes áreas que requieren de una atención de calidad de la Dirección Administrativa mediante una encuesta, la fase cualitativa se destacó en una entrevista con la Directora del IESS, se recabó información importante para determinar las problemáticas del mismo, aplicando una ficha de observación en la sistematización de experiencias.

Las técnicas de recolección empleadas para el levantamiento de información en la presente investigación fueron técnicas de encuestas para el personal Administrativo de las diferentes áreas, entrevista para la directora Administrativa del IESS y una ficha de observación que fue analizada durante el cumplimiento de la sistematización de experiencias. La investigación es mixta ya que me ayudó a profundizar cada una de las problemáticas que mantiene la institución.

Ante lo expuesto, la Dirección Administrativa del IESS se beneficiará de la implementación de la sistematización como una de las herramientas de gestión de procesos ya que permite mejorar la gestión de procesos y calidad del servicio en el desarrollo profesional.

2. Planteamiento del problema

A nivel mundial, las empresas e instituciones tienen como función principal servir a la sociedad de manera eficiente, generando satisfacción a las necesidades del cliente o consumidor, ya sea mediante un producto o un servicio. En la actualidad, los usuarios exigen cada vez mayor satisfacción en sus necesidades, lo que obliga a las instituciones públicas a ofrecer una buena atención al usuario y rapidez en sus servicios internos para garantizar un atendimento de calidad (Amaya Pingo, 2020, p. 45).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) enfrenta varios desafíos vinculados a la optimización de procesos, tiempos de atención, gestión documental en los procesos internos y otros aspectos relevantes por evaluar. Las instituciones públicas ecuatorianas exhiben constantemente debilidades en la estandarización de procedimientos y en la atención al ciudadano, lo que afecta la percepción de eficiencia y calidad del servicio. A ello se suma la demanda social que exige servicios ágiles con modelos modernos de gestión pública. La gestión de los procesos permite identificar, analizar y mejorar las actividades internas, reducir tiempos y optimizar recursos, mientras que la calidad de servicios implica asegurar que las acciones institucionales respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios (Mieles Avilés, 2022, p. 67).

En el caso específico de la Dirección Administrativa del IESS en el cantón Chone, se observa que la creciente demanda de trámites administrativos, sumada a la falta de estandarización de procedimientos y a la lentitud en los tiempos de atención, genera insatisfacción en los afiliados. Los procesos administrativos presentan redundancias, funciones repetitivas y falta de información clara, lo que impacta negativamente en la percepción de calidad del servicio. Esta problemática se agrava por la dependencia de procesos manuales, trámites y por la necesidad de fortalecer la capacitación del personal en gestión de procesos y atención al usuario. ¿La eficiencia en la gestión de los procesos administrativos influye en la calidad de servicios y en la satisfacción del usuario en la Dirección Administrativa del IESS – Chone? Al abordar esta problemática se buscará determinar que, a mayor eficiencia y claridad en la gestión de los procesos administrativos, mayor será la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Administrativa del IESS – Chone. Esta investigación permitirá identificar las brechas entre la situación actual y la situación deseada, proponer estrategias de mejoramiento alineadas con los principios de la Nueva Gestión Pública y los estándares de calidad de servicio.

3. Marco teórico

3.1 Gestión de los procesos

En la investigación realizada en donde la gestión por procesos difiere de la organización funcional; en la gestión los procesos se alinean a una estructura funcional como es la misión, visión y objetivos en búsqueda de resultados adecuados y la satisfacción para el cliente y la institución, por otro lado en la gestión de los procesos se contribuye en fortalecer la calidad del servicio y la eficacia de la institución, características y funciones principales para el desarrollo sostenible de cualquier sociedad (Yépez, 2023, p.3),

De acuerdo en su estudio propone un modelo conceptual de control de procedimientos y gestión específicos, para que entre la planificación estratégica y la gestión de los procesos empresariales y así superar la insuficiencia de vínculos, agilizando la toma de decisiones de manera efectiva y proactiva en las organizaciones ya sean públicas o privadas (Alberto, 2021, p.17).

También se menciona, que las gestiones de procesos en algunas instituciones son eficientes, dado que la gestión de procesos tiene una aceptación positiva a nivel mundial, y como enfoque principal el objetivo es lograr una buena satisfacción al usuario, el cual se proyecta por medio de la veracidad de las soluciones a sus demandas y nos permite mejorar los niveles de calidad de la institución (Yépez, 2023, p.11).

Se considera que en la Dirección Administrativa del IESS Chone, la gestión de los procesos si se lleva a cabo de manera interna para así mejorar el funcionamiento de los procesos y la toma de decisiones para las diferentes áreas de la institución como también la atención al usuario.

3.2 Gestión administrativa

Según la investigación Benavides (2022) menciona que “un buen plan funcional médico, logra una buena gestión administrativa tanto como para los usuarios afiliados y la institución en general, ya que permite direccionar los servicios que ofrece de una manera eficiente” (p.15). Es importante señalar que la gestión Administrativa es uno de los pilares más importantes en la Unidad de la Dirección Administrativa, debido aquello se llega a la toma de decisiones informadas y que todos los funcionarios se muevan hacia un mismo objetivo.

En este sentido se argumenta que la gestión administrativa se trabaja no solo en el ámbito interno de la organización, pero constituye factores estratégicos para el logro de los objetivos, la efectividad de la misma y se sintetiza en la correcta gestión administrativa como es la planeación, organización, dirección y control (Luna, 2022, p.10).

3.3 Procesos administrativos

Desde la perspectiva de Henry Fayol, el proceso administrativo se puede interpretar como un ciclo continuo e interdependiente que gestiona y direcciona el funcionamiento de la empresa. Cada una de estas etapas que se mencionaran a continuación cumplen con un rol importante para evitar desvíos en los objetivos a cumplir y asegurar el uso racional de los recursos.

En este sentido, la planeación permite anticiparse a los riesgos, la organización estructura los medios necesarios, la dirección impulsa la ejecución, la coordinación integra esfuerzo y el control garantiza que los resultados obtenidos coincidan con los objetivos planeados. Por ende, la buena aplicación de este proceso fortalece la toma de decisiones y contribuye al logro sostenido de las metas institucionales (Jesús Alberto, 2023, p.13).

Conforme lo que indica Henry Fayol el creador del proceso administrativo, en su investigación Gutiérrez (2022) plantea cuatro fases: Planeación, Organización, Dirección y Control.

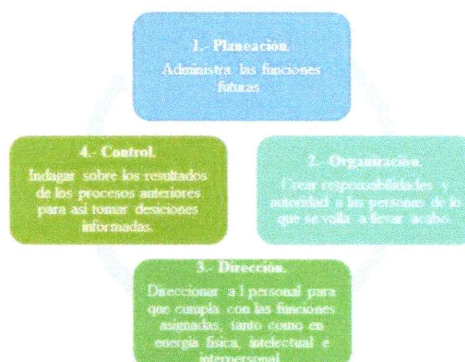


Ilustración 1. Etapas del Proceso Administrativo

Nota. Adaptado de *Etapas del proceso administrativo en la Municipalidad distrital de Laberinto – 2018* (p.13), por Gutiérrez, 2022, UNAMAD Editorial.

Los procesos administrativos dentro de una institución pública o privada juegan un papel importante, en este caso se habla del IESS – Chone, como también lo menciona en su investigación Chiquito Tigua (2024) “los procesos administrativos son una fase que cumplen un rol significativo en las empresas u instituciones para que se aproveche al máximo los patrimonios que tiene la misma” (p.15).

3.4 Atención al usuario en instituciones públicas

La atención al usuario en todas las instituciones del país debe estar direccionada a un mismo objetivo, es por ello que se debe cumplir obligatoriamente con las debidas capacitaciones al personal para que la atención recibida sea eficiente.

En un estudio realizado por Gabriela Julissa (2023) “en diferentes Centros de Atención distribuidos en los Cantones de Sucre, Chone” (p.14), El Carmen, Jipijapa, Manta y Portoviejo, según la investigación los resultados fueron que con una buena estructura organizacional administrativa lograron una buena coordinación y comunicación el cual permite alcanzar la buena atención a la ciudadanía.

La definición de Pérez (2007) nos dice que “la atención al cliente es como un conjunto de actividades empresariales orientadas a identificar necesidades, satisfacerlas, crear valor y mantenerlas con orientación en el mercado” (p.6). de acuerdo con Purizaga (2023), “esta formulación centra a la atención no solo como un servicio reactivo, sino como una función estratégica para la oferta y la demanda de la empresa u institución en la que se esté laborando” (p.3).

Esta es una de las fases más importantes que debe mantener cualquier institución ya que gracias a la buena atención se logra cumplir los objetivos de forma eficiente, en el caso del IESS Chone, tanto el usuario como la institución logra crear una buena imagen institucional.

3.5 Gestión

La gestión es el conjunto de acciones que una institución ejecuta para realizar los procesos administrativos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos. En este caso más que un conjunto de técnicas, la gestión es una práctica integradora que transforma intenciones estratégicas en resultados concretos mediante procesos, decisiones y relaciones interpersonales (Bravo, 2021, p.21).

Según la investigación realizada explica que la gestión es una de las palabras más empleada en el ambiente de la gerencia pública, donde los investigadores han descrito que el avance de los resultados en las instituciones gubernamentales era la natural consecuencia de una excelente gestión que se encauza al perfeccionamiento de los métodos que se aplican en los organismos gubernamentales, por ende se comprende el compromiso de mejorar continuamente en los procesos y métodos aplicados en la institución (Salazar, 2020, p.8).

3.6 Procesos

En su artículo de investigación se menciona que se trata de cualquier actividad o conjunto de actividades que toma una o más entradas, las transforma y proporciona una o más salidas a sus destinatarios, especialmente en el ámbito de la administración pública, en donde se considera que los ciudadanos son los principales destinatarios. Asimismo, posibilita la coordinación efectiva de diversas actividades como el propósito de mejorar el desarrollo de los procesos, ya que se puede identificar a los destinatarios, es decir los usuarios (Alarcón, 2023, p.21).

Desde mi perspectiva en el IESS los procesos son secuencias ordenadas de actividades y decisiones que transforman insumos en servicios y resultados para la ciudadanía. No solamente son trámites, son la columna vertebral que articula recursos, normas, responsabilidades y tiempos para cumplir con las funciones en este caso de la Dirección Administrativa en base a la sistematización de Experiencias, por ende, cumplir con transparencia en cada una de las funciones y procesos que se realizan dentro del departamento.

3.7 Calidad de servicios

En su artículo de investigación hace referencia sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. Por ello, es importante resaltar que la satisfacción al cliente es uno de los pilares más fundamentales en este caso se evaluara aquella situación, ya que una buena atención crea un ambiente laboral tranquilo, como también se genera una buena retentiva para la institución (Miranda, 2021, p.16).

En la calidad el servicio es importante porque se constituye un elemento para la satisfacción del cliente, ya que este no se limita al servicio básico ofrecido, sino que abarca el conjunto de prestaciones adicionales que el usuario espera recibir, el cual se encuentran influenciadas como el manejo del proceso que se lleve a cabo en la institución, dado que los servicios son de naturaleza intangible y dependen de la gran medida del desempeño humano o mecánico durante la prestación por ende la calidad se percibe en el momento de recibir la atención adecuada que da la institución (Benavides, 2022, p.26).

La calidad de servicios en el ámbito del área de la salud, ya que la Dirección Administrativa está ligada a la Dirección Médica, se debe incorporar ciencia y calidad para que funcione tanto a nivel interno y externo en los procesos que se lleva a cargo, como también así maximizar los beneficios en el área de salud y calidad en los servicios brindado a los usuarios, el cual evita riesgos que puedan desviar la meta de la institución (Padilla, 2021, p.25).

3.8 Servicios

El servicio puede entenderse como un conjunto de actividades direccionadas a satisfacer la atención del servicio, tanto como para trabajadores internos, externos y ciudadanos, constituyéndose en un elemento clave dentro de la empresa, es por ello, que el servicio está ligado a la calidad en donde se lleva un proceso de inicio a fin para obtener resultados positivos y lograr fortalecer las debilidades de la organización (Benavides, 2022, p.34).

De acuerdo con esta investigación en donde se fundamenta que el servicio es un conjunto de actividades que se ofrece a los consumidores con el fin de satisfacer sus necesidades en cuanto a un tema determinado, y es uno de los mecanismos más relevantes de la economía, como también menciona que un buen servicio a los consumidores es más probable que ellos regresen en busca de éste debido a su buena aportación, caso contrario, puede generar una mala reputación a la empresa o persona que lo brinda (Marianela Belén, 2021, p.47).

3.9 Dirección administrativa IESS Chone

De acuerdo al Plan Médico Funcional del Hospital Básico Chone (2023), "la Dirección Administrativa se encuentra situada en el segmento derecho del hospital, en donde se encuentra funcionando con las siguientes funciones" (p.40).

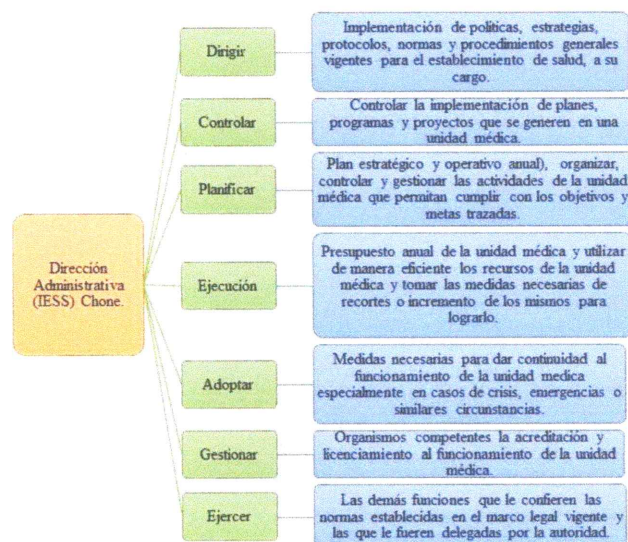


Ilustración 2. Función de la Dirección Administrativa

Nota: Adaptado del *Plan Médico Funcional Hospital básico Chone 2023* (p.153), por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Según él (Plan Médico Funcional del Hospital Básico Chone, 2023) se da a conocer la respectiva:

3.9.1 Misión

El Hospital Básico Chone es una unidad de salud perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, institución pública autónoma de seguros, que brinda servicios de salud en general y familiar garantizando la asistencia a nuestros asegurados y derechohabientes con un enfoque de eficiencia, transparencia, responsabilidad y calidad.

3.9.2 Visión

En el 2025 seremos una unidad de salud innovadora y eficiente reconocida en el ámbito nacional como un referente en la prestación de servicios de salud, dentro de su nivel de complejidad, que asegura con sostenibilidad la satisfacción de nuestros asegurados y derecho habitantes en el cumplimiento de su derecho a recibir cuidados de su salud.

3.9.3 Estructura organizacional

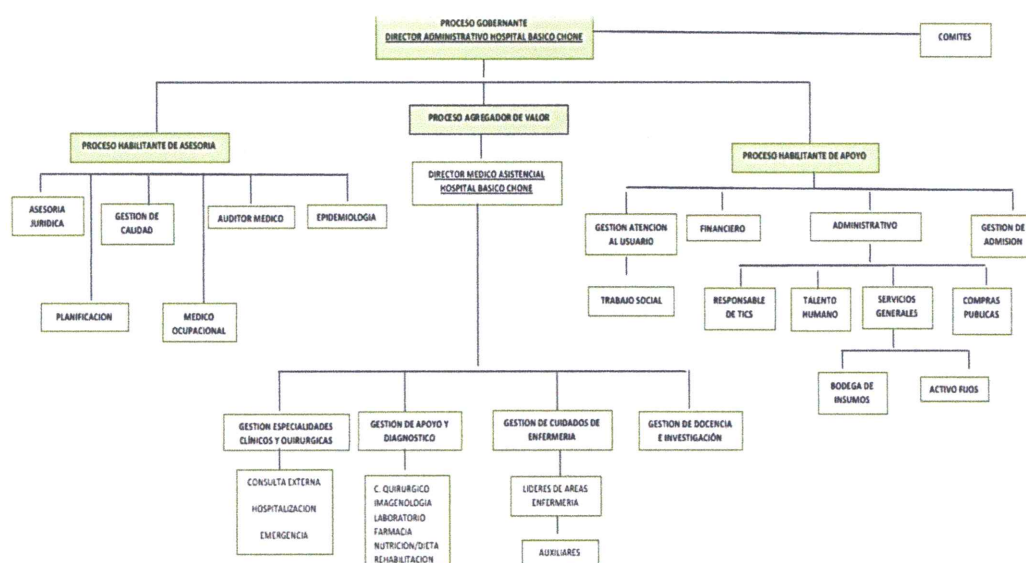


Ilustración 3. Estructura Organizacional IESS Chone

Nota. Adaptado del *Plan Médico Funcional Hospital Básico Chone 2023* (p.160). por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

4. Diseño metodológico

4.1 Enfoque

La investigación tiene un enfoque mixto, (cuantitativo, cualitativo) y un análisis de síntesis mismo que posibilita interpretar la realidad de lo indagado y proponer acciones estratégicas que beneficiará los procesos administrativos en la Dirección Administrativa del Instituto de Seguridad Social Chone en base a la modalidad de sistematización de experiencias.

Según investigaciones se argumentó que la investigación cualitativa se centra en la obtención de información de carácter descriptivo, la cual se expresa a través de los discursos, opiniones y experiencias de las personas, expuestas tanto de forma oral como escrita, así como mediante la observación de sus comportamientos. Este enfoque nos permitirá comprender en profundidad las percepciones, actitudes y significados que los sujetos atribuyen a los fenómenos estudiados los que resultaran especialmente pertinentes para analizar la calidad del servicio en los marcos institucionales, como el de una entidad pública (Urbina, 2020, p.30).

Por otro lado, Medardo Nizama (2020) menciona que “la investigación cualitativa se orienta en la descripción y comprensión profunda de la situaciones o fenómenos sociales, priorizando el análisis de significados, percepciones y contextos específicos” (p.41).

Desde la investigación se interpreta que la investigación cualitativa es un enfoque que comprende y utiliza diversos métodos de análisis, el cual permite abordar los fenómenos sociales desde varias perspectivas, así mismo este tipo de investigación se da en hechos reales sin manipular las variables de estudio, se caracteriza por ser interpretativa ya que se trata de cuantificar los hechos estudiados dentro de la institución (Molano de la Roche 2021, p.14).

Las encuestas constituyen uno de los métodos de investigación más utilizados en el momento que se busca obtener información directa de las personas, especialmente en relación con las creencias, conocimientos, actitudes, opiniones o niveles de satisfacción, aspectos que no pueden ser medidos adecuadamente mediante otros métodos. A través de este instrumento es posible recolectar datos por un conjunto estructurado de preguntas dirigidas a un grupo específico de individuos, cuyos resultados pueden deducir a una población más amplia siempre que se apliquen un diseño metodológico adecuado, para que los resultados obtenidos sean válidos y confiables es indispensable que la encuesta tenga un diseño cuidadoso y bien estructurado que incluya la validación del instrumento y la aplicación de una prueba piloto previa. De igual manera, la investigación basada en las encuestas exige considerar aspectos éticos y metodológicos, así como la selección de plataformas apropiadas para su aplicación, lo que permite garantizar claridad, precisión y calidad en la información recopilada y contribuir así a un análisis riguroso y pertinente para la toma de decisiones (Prithvi Sanjeevkumar, 2020, p.15).

Es necesario considerar el análisis de síntesis debido que es un proceso intelectual que consiste en integrar, reorganizar y expresar de manera coherente la información más relevante obtenida de diversas fuentes, con el fin de construir una comprensión global de un tema, este tipo de análisis no se limita a resumir contenidos, sino que implica relacionar ideas, identificar patrones y generar conclusiones propias a partir de la información analizada (Hernández & Baptista, 2022, p.26).

4.2 Alcance

La investigación como parte de la unidad en la que realicé la sistematización de experiencias IESS Chone específicamente en el área de la Dirección Administrativa, sección secretaría, durante el transcurso del mismo se llevará a cabo el proceso de observación directa y descriptiva. Este proceso permite analizar de manera objetiva los posibles aspectos de mejora que presenta la institución de manera interna y externa, con la finalidad de proponer acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa y la optimización del servicio que brinda la institución.

Según lo que hace referencia al origen y desarrollo de la observación directa como una de las herramientas de investigación social, mencionando que esta metodología surge principalmente en Estados Unidos y posteriormente es adoptada y fortalecida en Francia, por ende, la observación directa se consolida especialmente en estudios con las relaciones laborales en el sector de servicios y sociología industrial, donde ha permitido analizar de manera cercana y sistemática las dinámicas reales del trabajo y la interacción entre los actores sociales (Marilyn Molano de la Roche, 2021, p.6)

4.3 Diseño

Esta investigación es de diseño no experimental con corte transversal ya que se manejan las variables y la información se recolecta en un solo periodo de tiempo. El método o estudio transversal es uno de los diseños de investigación observacional que recopila datos de un lugar o población en un momento determinado, esto nos permite describir características analizar y estudiar asociaciones entre variables sin realizar seguimiento en el tiempo, su característica es esencial en todas las mediciones se efectúan en una sola ocasión por lo que no es prospectivo ni retrospectivo (Manterola, Hernández Leal, Otzen, Espinosa, & Grande, 2023, p.26).

Según, la investigación de corte transversal se define por la recolección de datos en un único momento específico en el tiempo, el autor señala que este método, de carácter no experimental, implica que no se realiza ninguna manipulación deliberada sobre las variables de estudio, limitándose a observar, medir y registrar los fenómenos en su entorno natural, también

destaca que este diseño se emplea con un propósito descriptivo correlacional para analizar la relación entre las variables en el instante preciso de la medición (Edwin & Jhemy, 2024, p.60)

4.4 Población

De acuerdo con la investigación de Condori-Ojeda (2020) los “elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla el estudio” (p.7). Personal administrativo de la dirección administrativa y secretaria de la Dirección Administrativa, unidad en donde realice la sistematización de experiencias, se realizó encuestas al personal interno del IESS, en este caso se planteó una población interna de 29 funcionarios administrativos internos más la directora administrativa.

4.5 Muestra

La muestra es el conjunto de unidades seleccionadas del universo de estudio que permiten realizar el análisis empírico de una investigación. En este sentido, constituye una parte representativa de la población total sobre la cual se aplican técnicas de recolección y análisis de datos, con el fin de obtener información válida y generalizable dentro del estudio (Villegas-Simón et al., 2022).

La población objetiva de estudio para esta investigación estuvo conformada por el personal Administrativo del IESS, al ser una población pequeña de 29 personas (28 funcionarios administrativos y 1 Directora Administrativa) se trabajará con una muestra al 100% de la población.

En su lugar, por criterios de rigor metodológico se determinó, utilizar una muestra censal, refiriéndose que el tamaño de la muestra (n) fue exactamente igual al tamaño de la población (N=29), englobando el 100% de los individuos, esta decisión estadística garantiza la máxima representatividad de los datos, eliminando el margen de error por muestreo y asegurando un nivel de confianza óptimo en los resultados obtenidos.

4.5.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para que la investigación asegure validez y profundidad de la información, se utilizaron dos instrumentos complementarios:

Encuestas (Enfoque cuantitativo): Se aplicó un cuestionario estructurado dirigido a 28 funcionarios administrativos, el instrumento constó de un total de 7 ítems, enfocados en evaluar procesamientos claros, satisfacción laboral, organización en los procesos y tiempos de respuestas, para la valoración de los ítems se empleó una escala ordinal tipo Likert de 4 niveles, compuestas por el siguiente orden: Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.

Entrevista (Enfoque cualitativo): Para contrastar y profundizar en los datos obtenidos, se diseñó una guía de entrevista estructurada aplicada de manera directa a la Directora Administrativa, este instrumento constó de 7 preguntas abiertas enfocadas en recolectar información gerencial estratégica, perspectivas sobre la gestión actual y las limitaciones operativas de la dirección.

4.5.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Para asegurar que los instrumentos de recolección de datos midieran efectivamente el problema planteado en la Dirección Administrativa del IESS Chone, se aplicó el método de validez de contenido y validez aparente (Face Validity).

El diseño del cuestionario dirigido al personal y la guía de entrevista gerencial se estructuraron tomando como base estricta las dimensiones, conceptos e indicadores desarrollados en el marco teórico de la investigación. Previo a su investigación en campo ambos instrumentos fueron sometidos a la revisión y aprobación formal de la tutoría académica, la tutora evaluó la pertinencia, claridad y coherencia lógica de cada ítem, asegurando que las preguntas estuvieran correctamente alineadas a los objetivos del proyecto y exentas de sesgos.

Debido a que el estudio se realizó mediante una muestra censal equivalente al 100% del personal administrativo (28 funcionarios), la medición de la confiabilidad se ejecutó sobre los datos finales recolectados en campo.

Para confirmar la constancia interna del instrumento cuantitativo, las respuestas obtenidas en la escala de Likert de los 7 ítems evaluados fueron tabuladas y sometidas al cálculo estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach, cuya ecuación teórica es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{s_T^2} \right)$$

Donde:

K: Número de ítems del instrumento.

S_i^2 : Varianza de cada ítem.

s_T^2 : Varianza total del instrumento.

Al procesar la matriz de datos de los 28 encuestados (cuya tabulación y cálculo de varianzas se detalla en el Anexo 5) el cálculo arrojó un coeficiente de 0,96

De acuerdo con los parámetros psicométricos estándar, este resultado confirma que el instrumento utilizado posee una confiabilidad sobresaliente, lo que garantiza que las respuestas del personal guardan una alta consistencia lógica entre sí y otorga plena validez científica a los resultados presentados en esta investigación.

Cabe mencionar que la encuesta está estructurada por los ítems y escala de:

Nunca (1)

A veces (2)

Casi Siempre (3)

Siempre (4)

4.6 Métodos

Se aplicarán los métodos analítico, inductivo y deductivo para examinar la gestión de los procesos y calidad del servicio en la Dirección Administrativa del IESS Chone.

En la presente investigación, se aplicó los métodos antes mencionados ya que nos permitió descomponer la gestión de los procesos administrativos en los diferentes métodos con la finalidad de identificar deficiencias, causas y factores que inciden en la calidad del servicio dentro de la Dirección Administrativa del IESS Chone.

De acuerdo, al método analítico se menciona que en la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio permite evaluar las percepciones de los usuarios, identificar brechas entre expectativas y percepciones, y establecer planes de acción para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos que nutren directamente la calidad del servicio en instituciones del sector público como el IESS (Peña Ponce et al., 2022, p. 126),

Según el método inductivo y deductivo es empleado en investigaciones sobre gestión operativa y su impacto en la eficiencia de los servicios de atención al ciudadano del IESS Manabí, donde mediante análisis de información documental y percepción de usuarios internos y externos se determinan fortalezas y debilidades de los mecanismos administrativos, el cual genera conocimiento situado desde la intervención y fortalecer la mejora continua de procesos (Vásquez et al., 2023, p. 165),

Por otro lado, el método inductivo facilitará la obtención de conclusiones generales a partir de la observación y el análisis de las situaciones que pasan dentro de la institución, como la percepción de usuarios y funcionarios respecto a la atención recibida.

Y por último tenemos el método deductivo el que permite evaluar fundamentos teóricos en general sobre la gestión administrativa y calidad del servicio para aplicarlos al análisis de la realidad específica del IESS Chone, contribuye en el planteamiento de estrategias para el mejoramiento de la institución pública.

4.7 Técnicas

Para el levantamiento de información en la presente investigación se emplearán las técnicas de encuestas, entrevistas y observación, ya que se consideran adecuadas para analizar y diagnosticar la gestión de los procesos administrativos y la relación con la calidad del servicio en la Dirección Administrativa del IESS Chone.

La encuesta será direccionada a los usuarios o afiliados de la institución con el propósito de obtener datos cuantificables sobre su percepción respecto a la atención recibida eficiencia y atención en la satisfacción al servicio, por ende, se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado.

Además, se aplicará la técnica de entrevista al personal administrativo en este caso la Directora Administrativa o su representante como secretaria de la Dirección Administrativa, con la finalidad de recopilar información cualitativa sobre el funcionamiento de los procesos internos, dificultades y oportunidades de mejora, para esto se trabajará con una guía de entrevista. De igual manera la observación directa me permitirá ver en el transcurso de la sistematización de experiencias, examinar de forma objetiva el desarrollo de los procedimientos administrativos como también tiempos de atención y dinámica institucional mediante el uso de ficha de observación.

5. Desarrollo de la propuesta.

5.1 Diagnóstico de la situación actual.

En la actualidad, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital Básico Chone atraviesa una crítica situación, particularmente centrada en la Dirección Administrativa, unidad responsable de garantizar la operatividad institucional, enfrenta múltiples deficiencias estructurales, logísticos y de talento humano que comprometen la calidad del servicio de salud y generan incertidumbre sobre la sostenibilidad de las operaciones a corto y mediano plazo, a partir de este análisis se identificó las siguientes problemáticas:

Vulnerabilidad de la infraestructura y limitaciones presupuestarias, uno de los factores más apremiantes es el estado físico de las instalaciones, la infraestructura actual presenta severos daños y deterioro por causa de las inundaciones ocurridas en etapas invernales, como daños también de bienes. Esta vulnerabilidad no solo pone en riesgo la seguridad de los pacientes y colaboradores, sino que ha derivado en una profunda problemática presupuestaria.

Desarrollo del Talento Humano y falta de capacitaciones, se evidencia una carencia significativa en la ejecución de programas de capacitación continua y actualización de conocimientos, esto afecta tanto al personal administrativo como el cuerpo médico, la falta de un plan de formación estructurado impacta negativamente en el clima laboral y el rendimiento de los funcionarios, por lo siguiente resulta urgente reactivar y fortalecer los planes de capacitación en estricto apego al marco normativo y las políticas institucionales.

Crisis y desabastecimiento de insumos médicos, la cadena de suministro hospitalaria se encuentra en un estado crítico, uno de los mayores retos operativos para la Dirección Administrativa ha sido estabilizar y mantener un inventario adecuado el cual evidencia un desabastecimiento crónico de medicamentos e insumos médicos y quirúrgicos, esta deficiencia en la planificación limita a los médicos brindar una atención oportuna.

Cuellos de botellas en la gestión documental y plataformas de seguimiento se ha detectado una lentitud significativamente en el flujo de información y trámites, establecer un mayor rigor en el control y seguimiento del Sistema de Gestión Documental Quipux, ya que al monitorear de manera estricta los tiempos de respuestas exigidos a cada área designada, será posible medir la trazabilidad de los procesos e identificar en que departamentos se estancan los trámites.

También, dentro de las operaciones diarias de la Dirección Administrativa se evidencia la recepción constante de tramites físicos por lo que genera una acumulación

temporal de documentos sobre los escritorios del personal administrativo, que incluye oficios, memorandos interdepartamentales, requerimientos logísticos y expedientes administrativos. Por ende, al no contar con un flujo de clasificación inmediato, provoca que los papeles se acumulen de manera temporal y desordenada en las estaciones de trabajo, donde se genera una mezcla frecuentemente requerimientos de carácter urgente con trámites ordinarios o ya finalizados.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Chone atraviesa una crisis en general estructural multidimensional que compromete su sostenibilidad a largo plazo y la calidad de los servicios que brida a sus afiliados, esta situación tiene la acumulación de problemas históricos de gobernanza, desfinanciamiento y deficiencias en la gestión operativa. Para finalizar, lejos de funcionar como un eje estratégico la Dirección Administrativa de esta unidad médica enfrenta desafíos y carencias urgentes por resolver, un profundo anquilosamiento burocrático que debilita su control interno y su capacidad de respuesta. La falta de modernización en sus flujos de trabajo se refleja en deficiencias puntuales como la ineficiencia en planificación de compras públicas el estancamiento en el seguimiento documental y una gestión del talento humano que carece de planes de capacitación continua y evaluación de desempeño, como resultado de estos cuellos de botellas en su cadena de valor interna, la Dirección Administrativa se ve forzada a operar frente a contingencias logísticas y de infraestructura, lo que ralentiza los procesos de apoyo la eficiencia integral del servicio brindado a los afiliados.

5.2 Resultados del levantamiento de información.

Resultado & Análisis

Pregunta 1.

¿Los trámites que usted gestiona ante la Dirección Administrativa del IESS Chone cuentan con procesamientos claros y definidos?

Tabla 1. Gestión de trámites

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Nunca	0	0%
A veces	2	7%
Casi siempre	2	7%
Siempre	24	86%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo del IESS Chone

Elaborado por: Josselyn Saltos



Ilustración 4. Gestión de trámites

Análisis

De una muestra total de 28 personas encuestadas, el 86% afirmó que los trámites gestionados cuentan con procesamientos claros y definidos, un 7% indicó que esto ocurre “casi siempre” mientras que el 7% restante indicó que sucede “a veces”, estos resultados evidencian que, si bien existe un nivel positivo de estandarización en los procesos, pero aún persisten falencias operativas la necesidad de mejorar dichos procesos es evidente, ya que las deficiencias actuales están ocasionando retrasos en la gestión de trámites dentro de la unidad.

Pregunta 2.

¿La Dirección Administrativa le brinda información oportuna sobre los pasos a seguir en los trámites que solicita?

Tabla 2. Información oportuna.

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	7%
Siempre	26	93%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo del IESS Chone

Elaborado por: Josselyn Saltos

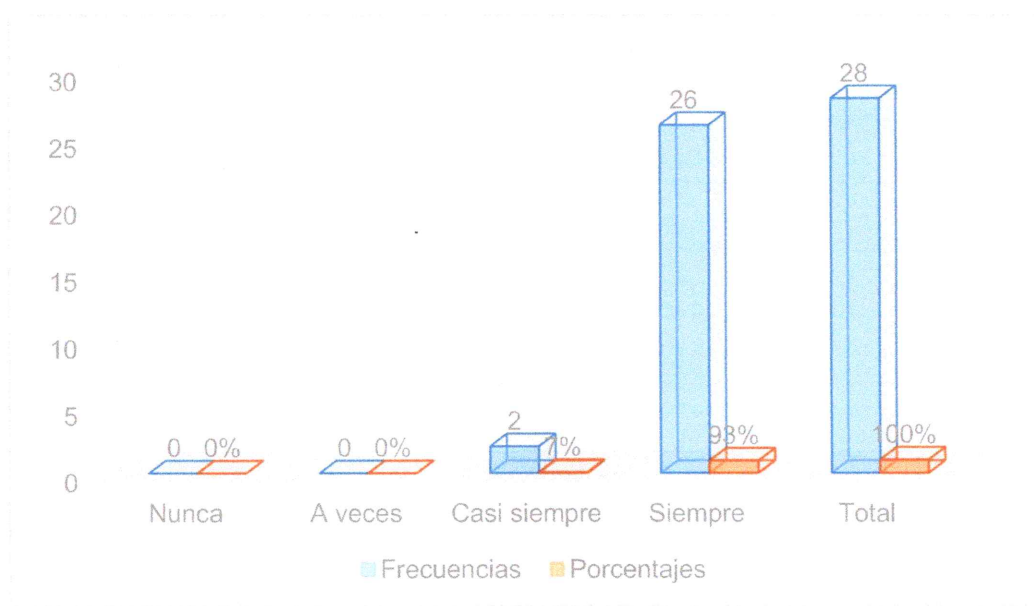


Ilustración 5. Información oportuna

Análisis

Con un 93% de usuarios que siempre reciben orientación oportuna y un 7% que la recibe casi siempre, se evidencia que la Dirección Administrativa brinda un acompañamiento oportuno y efectivo, para mantener este alto estándar de servicio se recomienda continuar fortaleciendo la comunicación proactiva de los pasos a seguir para asegurar una experiencia fluida y libre en los usuarios.

Pregunta 3.

¿Los procesos administrativos de la Dirección Administrativa se desarrollan de manera ordenada y estructurada?

Tabla 3. Procesos administrativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Nunca	0	0%
A veces	2	7%
Casi siempre	2	7%
Siempre	24	86%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo del IESS Chone

Elaborado por: Josselyn Saltos

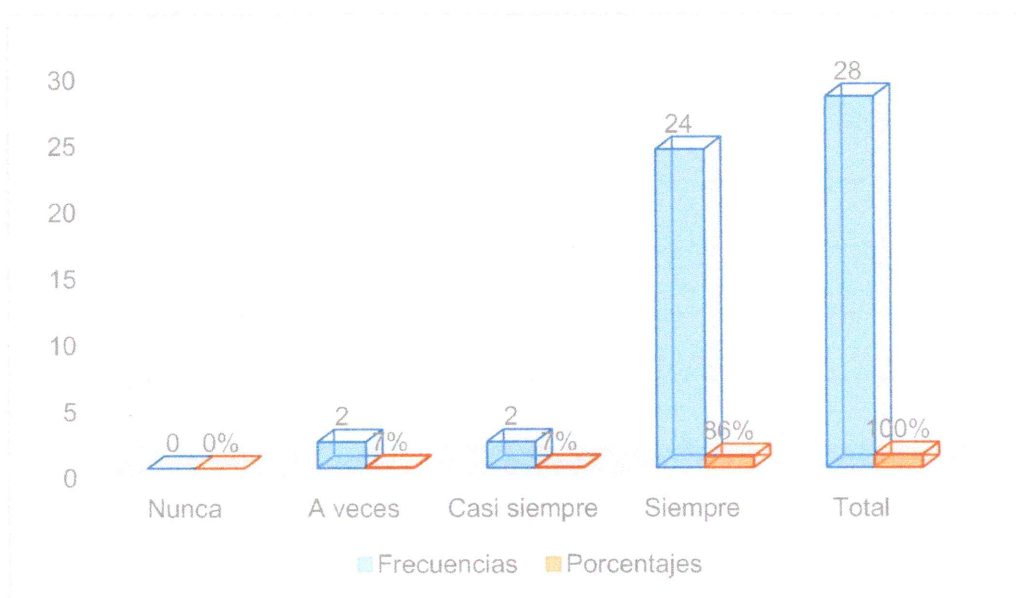


Ilustración 6. Procesos administrativos

Análisis

Los resultados evidencian que el 86% de los encuestados percibe que los procesos administrativos se manejan de manera ordenada y estructurada y aun así un 14% señala oportunidades de mejora (agrupando el 7% de la categoría “casi siempre y el 7% de “a veces”), este margen de variabilidad se atribuye debido a la falta de estandarización en ciertas áreas operativas, por lo consiguiente, se identifica que la dependencia del papeleo físico genera confusión, extravío ocasional de documentos importantes y esto genera retrasos en los tiempos de respuesta institucional.

Pregunta 4.

¿Los tiempos de respuesta de la Dirección Administrativa son adecuados para el cumplimiento de sus funciones laborales?

Tabla 4. Tiempos de respuesta

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	7%
Siempre	26	93%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo del IESS Chone

Elaborado por: Josselyn Saltos

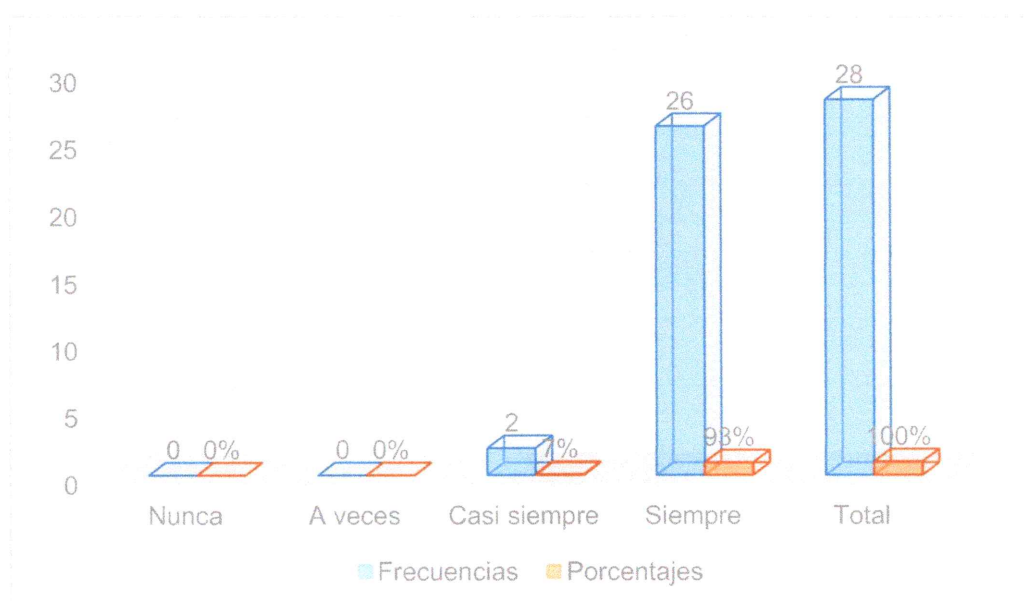


Ilustración 7. Tiempos de respuesta

Análisis

Los datos reflejan un nivel de satisfacción alto con un 93% en que la respuesta de la Dirección para los demás departamentos es favorable, por otro lado, tenemos un 7% con un casi siempre, interpretando que se deben mejorar los tiempos de repuestas para que los procesos se puedan manejar de forma eficiente. Este margen minoritario sugiere que, si bien la gestión actual es altamente efectiva, existe una oportunidad estratégica para optimizar aún más los tiempos de respuesta, garantizando así que los procesos alcancen una máxima eficiencia.

Pregunta 5.

¿La información proporcionada por la Dirección Administrativa es clara y comprensible?

Tabla 5. Información proporcionada

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	7%
Siempre	26	93%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo del IESS Chone

Elaborado por: Josselyn Saltos

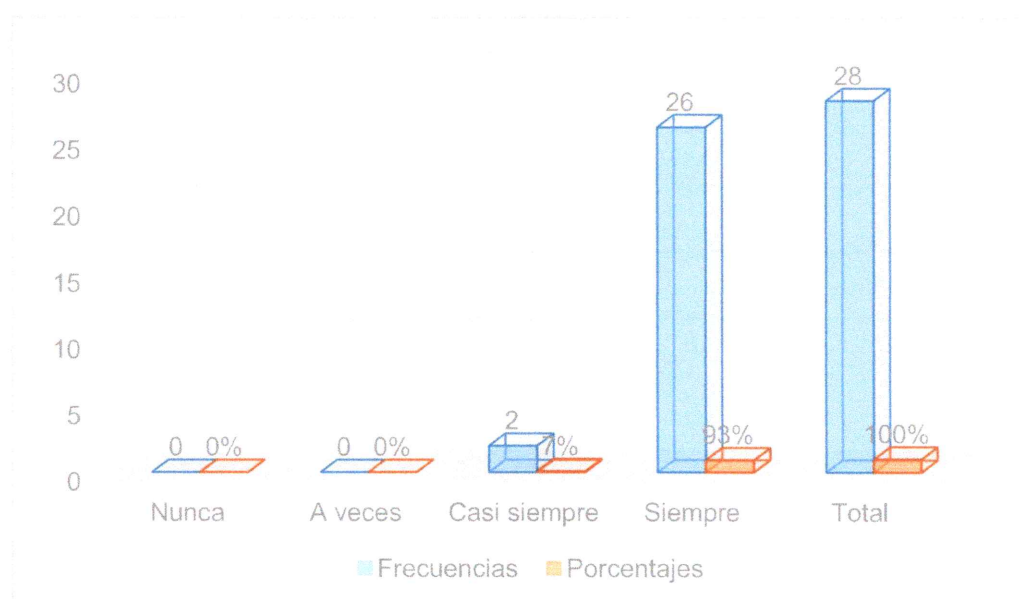


Ilustración 8. Información proporcionada

Análisis

En cuanto a la claridad de la información manejada dentro de la Unidad, los resultados evidencian tendencia sumamente positiva, el 93% de los encuestados afirma que la información se proporciona de manera clara y oportuna, adicionalmente un 7% señala que esto ocurre "casi siempre", esto demuestra que existe gestión comunicacional sólida el cual ayuda para evitar la duplicidad de esfuerzos.

Pregunta 6.

¿La atención recibida por parte de la Dirección Administrativa cumple con sus expectativas como usuario interno?

Tabla 6. Atención recibida

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	11%
Siempre	25	89%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo del IESS Chone

Elaborado por: Josselyn Saltos

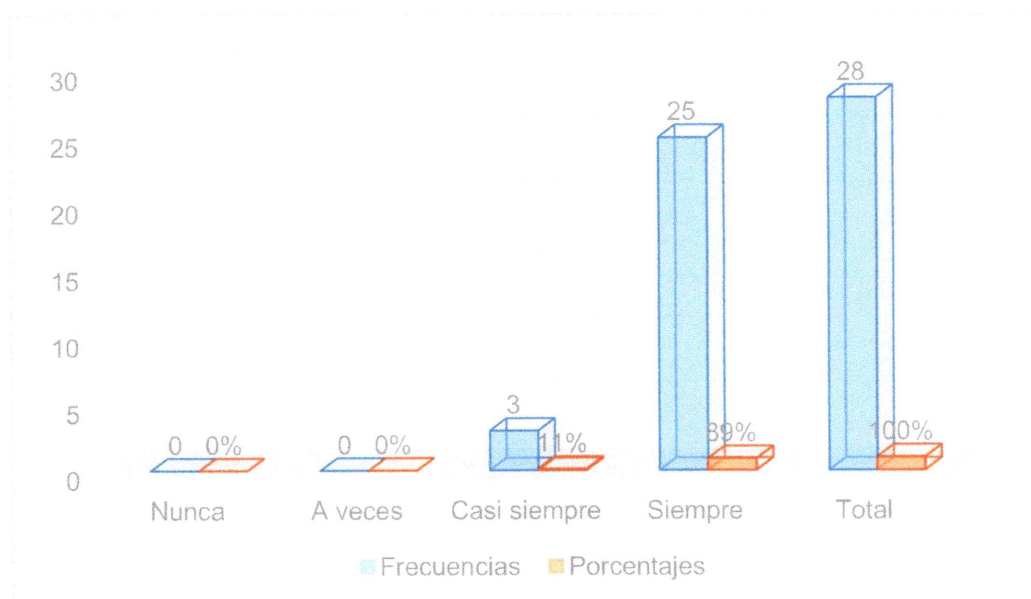


Ilustración 9. Atención recibida

Análisis

El análisis de esta interrogante revela que un significativo 89% de los encuestados mantiene una perspectiva positiva, afirmando que siempre reciben una buena atención por parte de la dirección administrativa. Sin embargo, resulta vital analizar el 11% restante, identificar y solventar las necesidades de este grupo minoritario es un paso estratégico indispensable para garantizar que los procesos administrativos se ejecuten con la máxima eficiencia a nivel institucional.

Pregunta 7.

¿En general, considera que la calidad del servicio brindado por la Dirección Administrativa del IESS Chone es adecuada?

Tabla 7. Servicio brindado por la Dirección Administrativa del IESS Chone

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Nunca	0	0%
A veces	1	4%
Casi siempre	2	7%
Siempre	25	89%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo del IESS Chone

Elaborado por: Josselyn Saltos

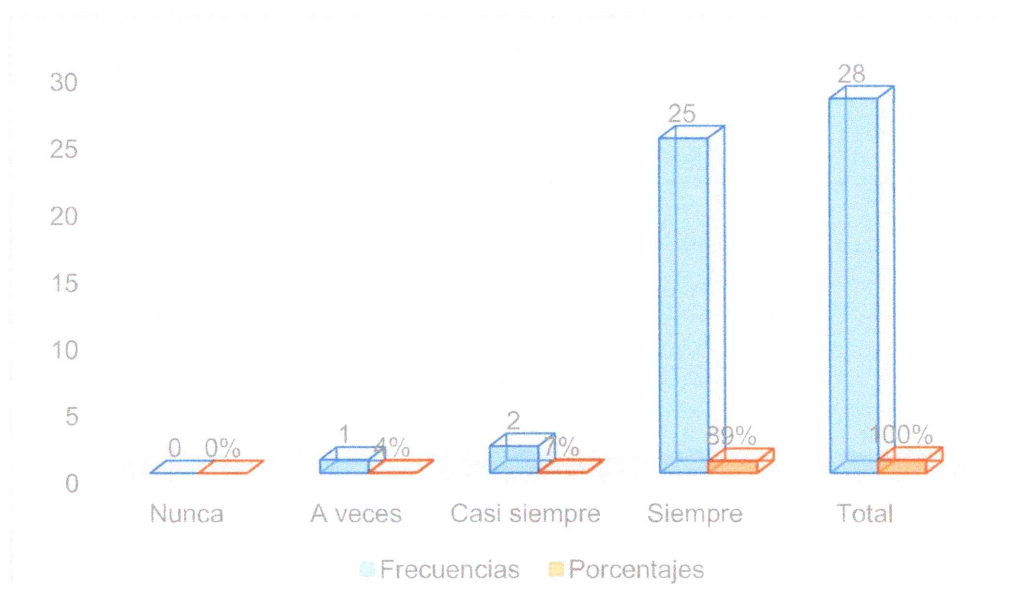


Ilustración 10. Servicio brindado por la Dirección Administrativa del IESS Chone

Análisis

Los resultados de la pregunta indicaron que el 89% de los encuestados consideraron que la calidad del servicio brindado por la Dirección Administrativa a los funcionarios de las áreas si influye en para dar una atención adecuada, pero con una observación de déficit con el 7% en la alternativa de casi siempre y por otro lado un 4% en la alternativa de a veces por ende se debe evaluar y buscar estrategias de mejoras para crecer de manera eficiente en la organización.

Entrevista – Directora IESS

Pregunta 1

¿Cómo describiría el desarrollo de los procesos administrativos dentro de la Dirección Administrativa?

El análisis de la gestión directiva releva que los procesos administrativos se ejecutan de manera estructurada y en estricto apego a la normativa legal vigente con el propósito de garantizar la optimización de recursos y el correcto funcionamiento de la unidad médica, sin embargo, desde una perspectiva gerencial con experiencia previa en el IESS, se identifica un desafío significativo en el ámbito del talento humano, específicamente, existe una notable resistencia al cambio por parte del personal frente a la implementación de mejoras, lo que evidencia un apego a dinámicas tradicionales, ante esta situación, la dirección asume un rol resolutivo, priorizando la toma de decisiones estratégicas necesarias para asegurar el progreso y la viabilidad de la institución.

Pregunta 2

Desde su experiencia, ¿Cuáles considera que son los principales problemas en los procesos administrativos?

La evaluación del desarrollo administrativo indica que los procesos operativos se manejan de forma organizada y alineada al marco legal para asegurar la provisión de recursos, no obstante, el diagnóstico institucional señala que el principal obstáculo para la innovación radica en la cultura organizacional, la implementación de mejoras se ha visto ralentizada debido a la resistencia al cambio de los colaboradores, quienes muestran dificultad para adaptarse a nuevas metodologías y salir de su zona de confort. Frente a este escenario, la gerencia subraya la necesidad imperativa de ejercer un liderazgo firme, ejecutando las decisiones pertinentes para impulsar el éxito operativo de la unidad médica.

Pregunta 3

¿Qué tan clara es la comunicación interna respecto a los procedimientos y responsabilidades?

En términos generales, el análisis releva que existe una comunicación clara entre las distintas áreas y sus respectivos responsables en cuanto a las obligaciones laborales, sin embargo, se identifica un desafío asociado a la resistencia al cambio por parte de ciertos funcionarios que prefieren mantener prácticas operativas tradicionales, esta renuncia impacta negativamente en la gestión agravando problemáticas críticas como el desabastecimiento institucional. Frente a este escenario, la gerencia asume el rol de implementar estrategias de

gestión del cambio, con el fin de alinear al talento humano y garantizar la operatividad y el avance de la unidad.

Pregunta 4

¿De qué manera la gestión de procesos influye en la toma de decisiones administrativas?

Basada en esta información objetiva basada en toda la unidad y servicios hospitalarios y calidad de los servicios optimizar los recursos y mejorar la eficiencia organizacional.

Pregunta 5

¿Cómo percibe la satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida?

El análisis de la percepción gerencial dice que los usuarios presentan un alto nivel de satisfacción respecto a la calidad de la atención humana recibida, por ende, se identifica un área de mejora crítica relacionada netamente con la infraestructura física, destacando deficiencias específicas en los sistemas de ventilación, frente a esta problemática, la dirección se encuentra ejecutando acciones correctivas para solventar las fallas estructurales y el buen trato hacia los usuarios.

Pregunta 6

¿Qué estrategias cree usted que podrían mejorar la atención al usuario?

Como principal estrategia para optimizar el servicio al usuario, el diagnóstico institucional apunta a la necesidad urgente de retomar y fortalecer el desarrollo profesional interno, la actual falta de capacitación ha impactado de forma negativa en ámbitos claves como la comunicación efectiva y el trabajo colaborativo. En respuesta, la gerencia proyecta ejecutar un cronograma de formación institucional incluyente, por ende, las nuevas herramientas tanto a los funcionarios administrativos como los equipos de atención médica.

Pregunta 7

¿Qué aprendizajes ha obtenido a partir de su experiencia en la atención administrativa?

El análisis de la experiencia directiva revela que la eficiencia en la gestión administrativa trasciende las limitaciones de recursos a los lineamientos rígidos, se basa principalmente en el nivel de compromiso del equipo humano. Desde esta perspectiva, la sinergia y la comunicación efectiva interdepartamental se consolidan de una cultura de mejora continua, orientada a la

búsqueda proactiva de alternativas para la optimización de procesos y la excelencia en el servicio al usuario.

5.3 Análisis de hallazgos.

Dentro del análisis de los hallazgos en donde se permite poder evidenciar que la Dirección Administrativa del IESS Chone mantiene una valoración general favorable en cuanto a la gestión de sus procesos y la calidad del servicio. En la mayoría de los resultados obtenidos predomina la respuesta “siempre”, lo que sugiere que existen procedimientos relativamente organizados, información oportuna y una atención cordial hacia los usuarios. Este comportamiento coincide con lo que plantea Morales Escobar (2024), quien sostiene que “la gestión por procesos mejora el desempeño institucional cuando se orienta a la eficiencia, la continuidad operativa y la satisfacción del usuario” (p. 18).

En claridad de los trámites y la información proporcionada, los resultados reflejan una percepción positiva por parte de los encuestados. La mayoría considera que recibe explicaciones adecuadas y una atención respetuosa, lo que demuestra que el personal ha logrado sostener una base funcional en la atención administrativa. Sin embargo, la presencia de respuestas intermedias, como “casi siempre” y “a veces”, evidencia que la experiencia del usuario todavía no es completamente uniforme, lo que indica la necesidad de fortalecer la estandarización de los procedimientos y la consistencia en la prestación del servicio. En este sentido, Acreditación Ecuador (2018) señala que la “calidad del servicio público no solo responde al cumplimiento de normas, sino también a la satisfacción efectiva de las necesidades del usuario Ecuador” (p. 2).

De esta manera complementaria, los hallazgos permiten reconocer que los procesos administrativos tienen una incidencia directa en la percepción de calidad del servicio. Cuando los flujos de trabajo están organizados y existe claridad en las funciones, el personal puede desempeñar sus actividades con mayor agilidad, reducir errores y mejorar la coordinación interna. Esta relación ha sido ampliamente respaldada por estudios recientes que demuestran que la gestión por procesos contribuye al mejoramiento continuo y a una atención más eficiente en instituciones públicas y de salud. De acuerdo con la Secretaría de Producción del Gobierno del Ecuador (2024) “la administración por procesos busca mejorar la eficacia y la eficiencia de la operación institucional para asegurar la provisión adecuada de servicios” (p. 5),

No obstante, dentro del análisis de la entrevista que se aplicó a la autoridad administrativa en donde se evidencian algunos factores que limitan el alcance de los resultados favorables. Entre ellos sobresalen las restricciones presupuestarias y la resistencia al cambio por parte de algunos servidores, aspectos que pueden obstaculizar la implementación de mejoras sostenibles. La bibliografía especializada señala que la calidad del servicio no depende solo de la existencia de normas o procedimientos, sino también del compromiso del talento humano, de la capacidad de

adaptación y del liderazgo institucional para sostener procesos de mejora continua. En esa línea, la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (2023) “destaca que la gestión administrativa incide de manera directa en la calidad del servicio a los usuarios” (p. 14).

De esta misma manera, se puede observar que la comunicación interna cumple un papel decisivo en el funcionamiento de la Dirección Administrativa. Aunque existe una distribución relativamente clara de responsabilidades, la entrevista sugiere que aún hay dificultades para consolidar una cultura de apertura al cambio y de trabajo articulado. Esto confirma que la gestión administrativa efectiva no se limita a estructurar funciones, sino que requiere coordinación permanente, seguimiento y disposición del personal para responder a las exigencias institucionales. Por ello, Vega et al. (2023) afirman que “la gestión de procesos fortalece la calidad del servicio cuando se articula con mecanismos de control, seguimiento y mejora continua” (p. 89).

En conjunto, los hallazgos muestran que la Dirección Administrativa del IESS Chone cuenta con una base operativa funcional, pero todavía enfrenta desafíos vinculados con la estandarización de procesos, la capacitación del personal y la modernización de su gestión interna. Los resultados empíricos revelan avances en atención, cordialidad y claridad de la información, aunque también dejan ver limitaciones relacionadas con los tiempos, la adaptación al cambio y los recursos disponibles. Por ello, la propuesta de mejora debe orientarse no solo a optimizar procedimientos, sino también a consolidar una cultura institucional centrada en el usuario, la eficiencia y la calidad del servicio. Como lo señalan Morales Escobar (2024, p. 21) y Universidad Técnica Estatal de Quevedo (2023) “la mejora sostenida depende de la articulación entre procesos eficientes, talento humano comprometido y orientación al usuario” (p. 16),

Cabe mencionar al momento del levantamiento de información se encontraron varias limitaciones como en el tamaño y enfoque de la muestra, aunque alcanzó una cobertura censal del 100% del personal administrativo, la población total es reducida (28 funcionarios) por ende, el estudio se enfocó únicamente en el cliente interno como son los funcionarios administrativos demostrando también un papel como afiliado.

En este análisis se pudo evidenciar que, durante el periodo de la ejecución de la sistematización de experiencias y la investigación, la Dirección Administrativa experimentó el cambio de dos Directores distintos, por ende, esta alta rotación gerencial generó un clima de incertidumbre organizacional que pudo inducir un “sesgo de aceptabilidad” o de seguridad en el instrumento cuantitativo, esto explica la alta homogeneidad en las respuestas del personal, quienes, ante la inestabilidad institucional, tendieron a estandarizar sus percepciones como un mecanismo de protección frente a las constantes transiciones de liderazgo.

5.4 Aplicación de la propuesta de mejora.

La aplicación de la propuesta de mejora en la Dirección Administrativa del IESS Chone se orienta a fortalecer la organización interna, optimizar la atención al usuario y hacer más eficientes los procesos que se ejecutan diariamente. A partir de los hallazgos obtenidos, se identificó la necesidad de implementar acciones concretas que permitan reducir tiempos de respuesta, mejorar la distribución de tareas y promover una atención más ordenada, clara y cordial. En este sentido, la propuesta no busca únicamente corregir debilidades puntuales, sino contribuir a una transformación progresiva de la gestión administrativa. Como parte de la propuesta está que se implemente un plan integral de optimización y reorganización de procesos en la Dirección Administrativa del IESS Chone, enfocado a reducir los tiempos de respuestas equilibrando la carga laboral y elevar la calidad de atención al usuario.

En primer lugar, se plantea la reorganización de los procedimientos internos para que cada trámite siga un diagrama de flujo más claro y secuencial. Esto implica revisar las actividades que actualmente generan retrasos o duplicidad de esfuerzos, con el fin de simplificar tareas y evitar que los documentos se acumulen innecesariamente.

5.4.1 Flujo direccionado al Área Dirección Administrativa del IESS Chone.

El diseño de este diagrama de flujo y la matriz de control físico/digital presentados en esta propuesta no responden únicamente a lineamientos teóricos de la administración, sino que nacen de la experiencia y observación directa de la energía diaria en la Dirección Administrativa del IESS Chone, durante la sistematización de experiencias y levantamiento de información, se constató de primera mano una acumulación desordenada de requerimientos físicos, ingreso de oficios sin estandarización provocaba que los documentos se traspapelaran o se estancaran en los escritorios a la espera de validaciones manuales. Esta experiencia in situ permitió identificar exactamente en qué puntos del proceso se rompía la cadena de trabajo, sirviendo como base estructurar el flujo propuesto de la siguiente manera:

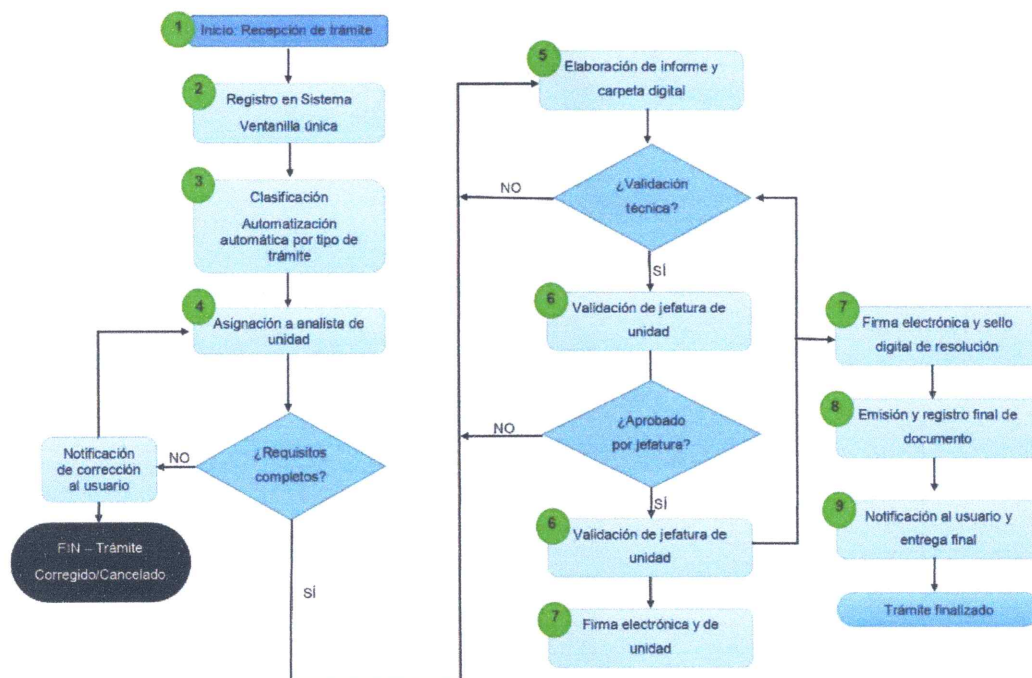


Ilustración 11. Propuesta de Diagrama de Flujo

Elaborado por: Josselyn Salto

5.4.2 Matriz de control de información.

Una mejor organización del trabajo permitirá que el personal actúe con mayor seguridad, reduzca errores y brinde respuestas más rápidas a los usuarios. De esta manera, la gestión dejará de depender tanto de la improvisación y se apoyará en mecanismos más funcionales y estables. Por ende, se propone que cada semana se realice seguimientos a todos los correos y documentos físicos que han tenido respuestas, para evitar el retraso y confusión en las tareas a realizar.

MATRIZSalto - Excel (Error de activación de productos)

SALTOS BERNILLO JOSSELYN LILIANA

ID / N° Trámite	Tipo de Recepción	Fecha de Ingreso	Remite / Usuario	Asunto del Trámite	Analista de Atención	Estado Actual	Fecha de Resolución	Uso de Retiro	Observaciones / Movimientos
001-2024	Físico (Ventanilla)	01/09/2024	Juan Pérez	Solicitud de certificados	A. Mendoza	Resuelto	03/09/2024		0 Trámite notificado al usuario con todo.
002-2024	Correo / Digital	02/09/2024	Dylo Financiero	Aprobación de insumos	C. Zambrano	En Proceso			2 A la espera de firma de dirección.
003-2024	Físico (Ventanilla)	03/09/2024	María López	Ingreso de dependiente	A. Mendoza	Pendiente			4 Pasa copia de título, se aplicó al usuario.
004-2024	Correo / Digital	04/09/2024	Proveedor X	Facturación de servicios	M. Cedeño	Resuelto	04/09/2024		6 Factura validada y enviada a pago.

Ilustración 12. Matriz para el control de información física y digital

Elaborado por: Josselyn Salto

De acuerdo con la información proporcionada, la implementación de controles periódicos ayudará a verificar si las mejoras están funcionando como se espera. Esto puede realizarse mediante observación directa, seguimiento de tiempos de atención y revisión del cumplimiento de las actividades establecidas. Con este mecanismo será posible identificar avances, detectar nuevas dificultades y realizar ajustes oportunos. En consecuencia, la propuesta no se entenderá como una acción aislada, sino como un proceso continuo de mejora que debe mantenerse en el tiempo. Cabe mencionar que esto creará un ambiente positivo organizacional, ya que tanto los funcionarios administrativos, médicos y usuario obtendrán respuestas más inmediatas ocasionando eficiencia y eficacia en cada una de las funciones a realizar.

La implementación de estas propuestas representa un beneficio integral y transformador para el IESS Chone ya que, al transitar de un modelo basado en la improvisación hacia procesos claros y estandarizados, esto no solo permitirá optimizar recursos y tiempos operativos, sino que también se cuida del bienestar del talento humano y la Dirección Administrativa, generando un entorno de trabajo seguro y organizado.

5.4.3 Cronograma de actividades y responsables

También se plantea un cronograma de implementación y responsables, para llevar a cabo las mejoras propuestas en la Dirección Administrativa del IESS Chone se ha diseñado un plan de acción estructurado en fases, este cronograma detalla las actividades secuenciales, el tiempo estimado para su ejecución (proyectado a un trimestre inicial) y los autores responsables de garantizar su cumplimiento operativo.

Tabla 8. Cronograma de actividades y responsables.

Fase y Acción Estratégica		Responsable Directo	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Fase Socialización y Capacitación (Presentación de las mejoras y capacitación al personal sobre las nuevas directrices)	1.	Directora	X		
		Administrativa y			
		Área de Talento			
		Humano			

Fase 2. Reorganización Documental. (Clasificación de archivos físicos y transición hacia el sistema de gestión digital).	Personal Administrativo (28 funcionarios)	X	X	
Fase 3. Implementación Tecnológica (Habilitación de equipos y adaptación de los sistemas para la digitalización).	Departamento de Sistemas y Soporte TI		x	
Fase 4. Monitoreo y Evaluación (Medición de los indicadores de gestión y ajustes correctivos a los procesos).	Directora y Administrativa			x

Elaborado por: Josselyn Saltos.

5.4.4 Presupuesto y requerimiento de recurso

Como parte de la estimación de recursos necesarios para llevar a cabo cada una de estas ideas las viabilidades de estas propuestas requieren la asignación y optimización de recursos específicos, dado que el IESS es una institución pública, la planificación se enfoca estratégicamente en maximizar los recursos internos ya existentes, minimizando el impacto presupuestario adicional.

Tabla 9. Estimación de recursos necesarios.

Tipo de Recurso	Descripción de los requerimientos	Origen y Estimación
Recursos Humanos	1 Directora (liderazgo del proyecto), 28 funcionarios (ejecución operativa) y 1 Técnico de sistemas (soporte).	Personal de planta del IESS Chone (No genera costo adicional de contratación).
Recursos Tecnológicos	Computadoras de escritorio operativas, escáneres y uso del software interno de gestión documental.	Resignación y mantenimiento de los equipos existentes en la institución.
Recursos Financieros	Materiales de oficina básicos para reorganización física y posibles gastos de mantenimiento preventivo de equipos.	Cubierto por el presupuesto operativo regular de la dirección. Estimación: 500 a 800 dólares.

Elaborado por: Josselyn Saltos

5.4.5 Sistema de Evaluación e Indicadores de Gestión

Sistema de Evaluación e Indicadores de Gestión el cual influye directamente en garantizar el éxito, la viabilidad y el control continuo de las estrategias planteadas en la Dirección Administrativa del IESS Chone, es importante establecer un sistema de medición objetivo, seguidamente se propone una matriz de indicadores clave de rendimiento (KPIs), diseñados para evaluar la eficiencia operativa, la modernización documental y el clima organizacional tras la implementación de las propuestas:

Tabla 10. Matriz de Indicadores de Gestión Propuestos.

Indicador de Gestión	Objetivo de la Medición	Fórmula de Cálculo	Frecuencia	Meta sugerida
Tiempo Promedio de Atención (TPA)	Evaluar la agilidad del personal en la resolución de los requerimientos ingresados a la Dirección.	$\frac{\text{Tiempo total empleado en resolver los trámites en el mes}}{\text{(Total de tramites resueltos)}}$	Mensual	Reducir el tiempo promedio de respuesta y espera en un 20% en el primer semestre.
Porcentaje de Trámites Digitalizados (PTD)	Medir el avance en la transición de la gestión documental física hacia los sistemas digitales.	$\frac{\text{Número de trámites procesados 100\% en formato digital}}{\text{Total de trámites ingresados}} \times 100$	Trimestral	Alcanzar un 75% de digitalización en los procesos administrativos internos.
Nivel de satisfacción del Personal (NSP)	Monitorear el impacto de las mejoras en el clima laboral y el bienestar de los funcionarios.	$\frac{\text{Empleados que califican su satisfacción como "Alta" o "Muy Alta"}}{\text{Total de personal evaluado}} \times 100$	Semestral	Lograr y mantener un índice de satisfacción laboral superior al 85%
Tasa de Resolución de Requerimientos (TRR)	Verificar la capacidad operativa de la oficina para evitar el represamiento de documentos .	$\frac{\text{Total de requerimiento finalizados}}{\text{Total de requerimientos ingresados en el mismo periodo}} \times 100$	Mensual	Mantener una tasa de resolución mensual no menor al 90%.

Elaborado por: Josselyn Saltos

6. Conclusiones & Recomendaciones

6.1 Conclusiones

La sistematización de experiencias desarrollada en la Dirección Administrativa del IESS Hospital Básico Chone permitió diagnosticar que la gestión de los procesos administrativos es uno de los factores más determinantes para el funcionamiento eficiente del área y para la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios y personal administrativo, el análisis de las actividades y vivencias dentro del IESS se evidenció que la correcta organización, coordinación, seguimiento y cumplimiento oportuno de los procedimientos administrativos influyen directamente en la capacidad de respuesta institucional.

Referente a la situación actual que contiene el IESS en los procesos administrativos se identificó que el departamento de la Dirección Administrativa elabora actividades cruciales referente con la recepción y organización de documentos, coordinación interna, atención de requerimientos, seguimientos de trámites y apoyo a las diferentes áreas de la institución, sin embargo, se evidenció la necesidad de consolidar la estandarización de algunos procedimientos, mejorar la comunicación entre departamentos y establecer mecanismos de control que permitan reducir demoras, reprocesos y acumulación de actividades.

En relación con la calidad del servicio, se concluye el cual depende no solo del trato cordial y la predisposición del personal, sino también de la rapidez, claridad, accesibilidad y efectividad con que se atienden los requerimientos de los usuarios, la entrega de información comprensible y la atención oportuna contribuyen a generar confianza y satisfacción, mientras que las demoras, la falta de orientación y coordinación afectan negativamente la experiencia del usuario.

Se determinó que existe una relación directa entre la gestión de los procesos administrativos y la calidad del servicio, cuando los procedimientos se encuentran claramente definidos, los responsables saben sus funciones, existe coordinación entre áreas y se realiza un seguimiento adecuado a los tramites logrando brindar una atención más eficiente y eficaz.

Se evidenció que la rotación constante en la gerencia Administrativa ha generado un estancamiento en la modernización organizacional, se determina que la falta de continuidad en el liderazgo obliga a los funcionarios a operar bajo un enfoque reactivo y de supervivencia laboral, impidiendo la consolidación de estrategias de mejora a largo plazo, sin embargo, el análisis de confiabilidad (Alfa de Cronbach de 0,96) demostró un consenso estadístico absoluto entre los 28 funcionarios, reflejando que el personal está plenamente consciente de estas falencias y posee disposición al cambio.

6.2 Recomendaciones

A nivel Institucional, se recomienda la ejecución de las propuestas de mejoras antes escritas, la administración actual debe implementar de manera prioritaria el sistema de indicadores de gestión (KPIs) y el cronograma de reorganización documental propuestos en esta investigación, es importante destacar que este proceso debe iniciar con la capacitación integral de los 28 funcionarios más la Dirección Administrativa en el uso eficiente de sistemas de gestión documental (QUIPUX) y atención al usuario, para reducir drásticamente el uso de papel en el primer semestre de aplicación.

También, se seguirá al departamento de Talento Humano institucionalizar los manuales de funciones y flujogramas de manera que se vuelvan de estricto cumplimiento normativo, esto garantizará que la operatividad del área administrativa no se vea interrumpida ni alterada por futuros cambios en las direcciones del hospital.

A nivel nacional, las políticas de gestión documental y cero papeles, se recomienda a las autoridades del nivel central del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) el diseño y promulgación de una política nacional de digitalización obligatoria para todas sus unidades desconcentradas, es imperativo que la transición tecnológica deje de ser una iniciativa aislada de cada hospital y se convierta en una política de Estado vinculante.

Además, auditorías de eficiencia administrativa, se sugiere implementar un sistema nacional de auditoría enfocado netamente en la eficiencia de los tiempos de atención en las áreas administrativas de la salud pública, monitorear estos indicadores a nivel macro permitirá identificar a tiempo los hospitales que presentan cuellos de botella y brindarles el soporte tecnológico necesario antes de que afecten la atención integral del afiliado.

También, se recomienda aplicar de forma periódica encuestas de satisfacción y de manera obligatorias para la recepción de sugerencias y reclamos con el fin de conocer la situación actual que mantenga tanto el personal administrativo de las diferentes áreas como el usuario sobre la atención recibida, los resultados obtenidos deberán ser analizados por la Dirección Administrativa para identificar oportunidades de mejora dentro de la institución.

Además, realizar futuras investigaciones sobre la gestión de procesos y calidad del servicio en otras áreas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital Básico Chone, tales como admisiones, talento humano, archivo, farmacia, atención al afiliado o gestión financiera, estos estudios permitirán comparar resultados, identificar problemáticas específicas y proponer mejoras adaptadas a las necesidades de cada dependencia.

Cabe mencionar que futuras investigaciones analicen la implementación de herramientas tecnológicas para el seguimiento de trámites, digitalización documental y comunicación interna, la aplicación de sistemas de registro, control y monitoreo puede contribuir a disminuir tiempos de respuestas, reducir el uso de documentos físicos y brindar información más oportuna a los usuarios.

7. Bibliografía

- Acreditación Ecuador. (2018, 31 de marzo). Calidad en los servicios públicos. <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Agustín Salazar Sánchez, L. L. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. Universidad César Vallejo, Perú. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7468013.pdf>
- AISS. (2021). Prioridades para la seguridad social – Américas 2021: Tendencias, desafíos y soluciones . Asociación Internacional de la Seguridad Social. <https://bidiss.ciess.org/bibliografias/seguridad-social-en-salud-y-su-gestion-publica/>
- Alberto Arnaldo Medina León, D. N. (2021). Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos. Cuba . Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2304-01062021000300012&script=sci_arttext
- Amaya Pingo, L. M. (2020). Incremento de la eficiencia en la operación de atención al cliente del ECU911 [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. Repositorio Digital ESPOL. <https://repositorio.espol.edu.ec/handle/25000/20895>
- Benavides, Y. L. (2022). Modelo de gestión administrativa y la calidad del servicio al afiliado en el IESS. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4102/1/TESIS%20-%20YESENIA%20TOALA%20BENAVIDES%20-REVISADA%20.25%20-%20ENERO%20-%202022.pdf>
- Benavides, Y. L. (2022). Modelo de gestión administrativa y la calidad del servicio al afiliado en el IESS. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4102/1/TESIS%20%20YESENIA%20TOALA%20BENAVIDES%20-REVISADA%20.25%20-%20ENERO%20-%202022.pdf>
- Benavides, Y. L. (2022). Modelo de gestión administrativa y la calidad del servicio al afiliado en el IESS. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. Retrieved from

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4102/1/TESIS%20%20YESENIA%20TALA%20BENAVIDES%20-REVISADA%20.25%20-%20ENERO%20-%202022.pdf>

Berrones León, J. N. (2023). Modelo de gestión para la prestación eficiente de servicios judiciales de primera línea en Ecuador [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/40944>

Borja González, G. J. (2025). Gestión pública y su incidencia en la calidad de atención al usuario en el área del balcón de servicio del distrito mies12d03 del cantón Quevedo, año 2023 [Tesis de pregrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio UTEQ. <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/1ac136db-b8ab-4f4e-9b13-db69fc7585dd>

Blanchar Martinez, T. C., & Martinez Trujillo, N. E. (2026). Carta al Editor: El muestreo como elemento clave del rigor metodológico. Revista latina de comunicación social, 84, 1–3. <https://doi.org/10.4185/rlds-2026-2690>

Bravo, A. R. (2021). Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8231854>

Chimbo Caiza, S. L., Ayme Ayme, C. W., & Angulo Fuentes, M. A. (2026). Importancia de la administración eficiente en las instituciones públicas: claves para la calidad del servicio y la gestión de recursos. Prometeo Journal, 3(1), 25–40. <https://prometeojournal.com.ar/index.php/prometeo/article/view/107>

Chiquito Tigua, G. P. (2024). Control Interno y su Incidencia en Procesos Administrativo - Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) del Cantón Jipijapa. Unesum, Jipijapa. Retrieved from <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6236>

Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. Retrieved from <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 . Asamblea Constituyente. <https://www.normaslegales.com/constitucion-ecuador/>

- Corrales Vargas, N. V. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/f2566c10-f99a-4f6e-84a9-8ea1b85435cf>
- Gabriela Julissa León Ruiz, E. M. (2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí. Retrieved from <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5183>
- Gutiérrez Huamán, F. H. (2022). ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LABERINTO - 2018". Puerto Maldonado. Retrieved from <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/795>
- Hurtado, B. (2024). Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción de usuarios de la Dirección Nacional de Atención Integral en Salud de la Policía Nacional [Tesis de maestría, Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología]. Repositorio UDLA. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16097>
- Jesús Alberto Carmona, V. P. (2023). La gerencia y los procesos administrativos en las instituciones públicas venezolanas . México, México . Retrieved from <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4663>
- León, G., & Romero, E. (2023). Título: Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí. Revista: Polo del Conocimiento, 8(2), 150-177. DOI: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/7504>
- Luna, R. A. (2022). Clima Institucional y Calidad de la Gestión Administrativa en Instituciones Públicas de Educación Media . Retrieved from <https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/194>
- Manterola, C., 1,2,3, Hernández-Leal, M. J., 2,3, Otzen, T., 1,2,3, Espinosa, M. E., 2,4, & Grande, L., 5. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en

- Ciencias Morfológicas. In Int. J. Morphol. (Vol. 41, Issue 1, pp. 146–155). Int. J. Morphol. http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2023/02/Art_21_411_2023.pdf
- Marianela Belén Miranda Cruz, M. L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>
- Marilyn Molano de la Roche, A. M. (2021). Estado del arte del método mixto en la investigación: método cualitativo y método cuantitativo. Retrieved from <https://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/semillas/article/view/314>
- Marilyn Molano de la Roche, A. M. (2021). Estado del arte del método mixto en la investigación: método cualitativo y método cuantitativo. Retrieved from <https://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/semillas/article/view/314>
- Medardo Nizama Valladolid, L. M. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7628480>
- Medina Casco, T. (2025). La calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/14730>
- Mieles Avilés, K. P. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicios al usuario en la Dirección Distrital 09D04 Milagro del Ministerio de Educación [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Digital Universidad de Guayaquil. <https://repositorio.ug.edu.ec/handle/ug/7823>
- Miranda, D. (2025). Impacto de los procesos administrativos en la eficiencia de la gestión pública del GAD Municipal del cantón Penipe [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/15850>

- Morales Escobar, M. J. (2024). Gestión por procesos: Un enfoque desde el servicio al cliente. Caso FUNDASOF [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.puce.edu.ec/items/6d94ce81-9368-401a-b2c0-86ce4b8e32d1>
- Noelia Alarcón Díaz, O. A. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. Podium. Retrieved from http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S258809692023000200103&script=sci_arttext
- Padilla, J. C. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>
- Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022) Título: Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio Revista: RECIMUNDO, 6(supl 1), 120-131 DOI: [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(supl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(supl1).junio.2022.120-131)
- Plan Médico Funcional del Hospital Básico Chone (2023). Retrieved from <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321617/PMF+HOSPITAL+CHONE.pdf>
- Prithvi Sanjeevkumar, O. Z. (2020). Informes de estudios basados en encuestas: una guía para autores. Journal of korean medical scienci. Retrieved from <https://jkms.org/DOIx.php?id=10.3346/jkms.2020.35.e398>
- Purizaga, V. L. (2023). Gestión Administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022. Universidad Nacional de Tumbes , Tumbes, Perú. Retrieved from <https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/0b8261a0-d1e5-428d-bec0-ec94f41e7b80>
- Secretaría de Producción del Gobierno del Ecuador. (2024). Dirección de procesos, servicios y calidad. <https://intranet.produccion.gob.ec/info/gestion-por-procesos.pdf>
- Silva-Aguil, K. E., & Román-Relica, L. G. (2026). Satisfacción del usuario y gestión de la calidad en los servicios de salud: Una mirada integral desde la evidencia científica. Innova Science Journal, 4(2), 603–618. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v4/n2/301>

- Torres, R. y Sánchez, L. (2023). Los avances y desafíos de la gestión por resultados en el Ecuador y América Latina. UTC Prospectivas, 6 (2), 77–86.
<https://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/499>
- Universidad Técnica Estatal de Quevedo. (2023). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a usuarios del Hospital General Quevedo IESS.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/items/76881ff7-2e0d-4ec7-95e5-7d3ef01b42d1>
- Urbina, E. C. (2020, Diciembre). Investigación cualitativa. Applied Sciences in Dentistry. Retrieved from <https://rhv.uv.cl/index.php/asid/article/download/2574/2500>
- Vega, D., Álvarez-Gavilanes, M., & Valarezo, S. (2023). Gestión de procesos y calidad de servicios en instituciones públicas: Evidencia empírica en Ecuador. Revista Ecuatoriana de Administración Pública, 12(1), 82-97.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9241632.pdf>
- Yépez, N. K. (2023). Gestión de procesos del servicio de emergencia y su incidencia en la satisfacción de los usuarios internos del Hospital General IESS Quevedo, año 2021. Quevedo, Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/7686>

8. Anexos

Solicitud para el levantamiento de información en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Chone.



Carrera Administración de Empresas
Extensión Chone

Oficio nro: Uleam-CAE-Ch-2025-146-OF
Chone, 4 de Junio del 2026

Asunto: SOLICITUD DE APERTURA PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
DE ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ingeniera
Tania Rodríguez
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DEL IESS CHONE
Presente.-

De mi consideración:

Reciban un cordial saludo de quienes conformamos la carrera de Administración de Empresas de la Uleam Extensión Chone, a la vez comunico que los estudiantes de Octavo Semestre de la carrera realizarán su proyecto de Investigación en relación a la institución que usted dignamente dirige, situación por la cual solicitamos respetuosamente se autorice a quien corresponda se nos facilite la apertura de la Institución para recopilar la información de las encuestas y entrevista a los empleados de su institución.

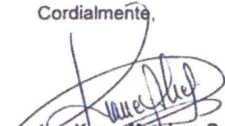
El éxito de este proceso servirá para el levantamiento de información y elaboración de los informes respectivos con relación al tema de titulación: **GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL-CHONE**

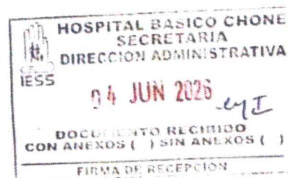
La mencionada estudiante es:

- Josselyn Liliانا Saltos Bermello

Por la atención al mismo quedo ante usted agradecida.

Cordialmente,


Ing. Karen Mendoza Garcia, PhD
DIRECTORA ACADÉMICA
ÁREA ADMINISTRATIVA
Correo: karen.mendoza@uleam.edu.ec



Elaborado por: Martha Cecilia Zambrano A.
Revisado por: Dra. Karen Mendoza

Página 1 de 1

052 696 301 / 098 221 1816
Av. Eloy Alfaro y Malecón Cinco de Junio
<http://carreras.uleam.edu.ec/chone/>

Uleam

Anexo 1. Solicitud para la recolección de datos

Ficha de Observación aplicada en la Dirección Administrativa.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Sistematización de Experiencias.

Institución: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) – Chone.

Área: Dirección Administrativa.

Observador/a: Josselyn Liliana Saltos Bermello.

Objetivo de la observación.

Analizar el desarrollo de los procesos administrativos y la calidad del servicio en la Dirección Administrativa del IESS – Chone, a partir de la observación directa del cumplimiento de procedimientos, la coordinación del personal y el ambiente laboral durante la atención de trámites.

Escala de valoración.

() Nunca () A veces () Casi Siempre () Siempre

Ítems de observación.

N°	Aspecto a observar	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Se cumplen los procedimientos establecidos durante la atención al usuario.		✓		
2	Existe coordinación entre el personal durante el desarrollo de los trámites administrativos.		✓		
3	La interacción entre el personal es adecuada durante el desarrollo de los trámites.		✓		
4	Se evidencian retrasos, reprocesos o confusión en la ejecución de los trámites administrativos.		✓		
5	El ambiente laboral favorece una atención eficiente y de calidad al usuario.		✓		



Saltos Bermello Josselyn Liliana

CI. 085073830-3

Anexo 2. Ficha de Observación aplicada

Elaborado por: Josselyn Saltos

Entrevista con la Directora Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Chone.



Anexo 3. Entrevista con la Directora Administrativa

Evidencia de la recolección de datos del personal administrativo de las diferentes áreas.



Anexo 4. Encuesta al personal administrativo

Aplicación de la formula Alfa de Cronbach.

ENCUESTADO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	
1	2	3	2	3	3	3	2	18	
2	2	3	2	3	3	3	3	19	
3	3	4	3	4	4	3	3	24	
4	3	4	3	4	4	4	4	26	
5	4	4	4	4	4	4	4	28	
6	4	4	4	4	4	4	4	28	
7	4	4	4	4	4	4	4	28	
8	4	4	4	4	4	4	4	28	
9	4	4	4	4	4	4	4	28	
10	4	4	4	4	4	4	4	28	
11	4	4	4	4	4	4	4	28	
12	4	4	4	4	4	4	4	28	
13	4	4	4	4	4	4	4	28	
14	4	4	4	4	4	4	4	28	
15	4	4	4	4	4	4	4	28	
16	4	4	4	4	4	4	4	28	
17	4	4	4	4	4	4	4	28	
18	4	4	4	4	4	4	4	28	
19	4	4	4	4	4	4	4	28	
20	4	4	4	4	4	4	4	28	
21	4	4	4	4	4	4	4	28	
22	4	4	4	4	4	4	4	28	
23	4	4	4	4	4	4	4	28	
24	4	4	4	4	4	4	4	28	
25	4	4	4	4	4	4	4	28	
26	4	4	4	4	4	4	4	28	SUMA DE VARIANZAS
27	4	4	4	4	4	4	4	28	1,15
28	4	4	4	4	4	4	4	28	FORMULA FINAL
TOTAL	0,32	0,07	0,32	0,07	0,07	0,10	0,20	6,62	0,96

Anexo 5. Matriz de datos y cálculo de confiabilidad (Alfa de Cronbach)

Elaborado por: Josselyn Saltos