

GOBERNANZA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL ISRAEL QUINTERO PAREDES DE PAJÁN

GOVERNANCE AND SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE PUBLIC MANAGEMENT OF THE ISRAEL QUINTERO PAREDES DE PAJÁN HOSPITAL

Guanoluisa Villalta Joffre Jaime ^{1*}

¹ Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Maestría en Administración Pública. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7975-202X>. Correo: jguanoluisa4232@pucesm.edu.ec

Magda Francisca Cejas Martinez ²

² Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Universidad Nacional de Chimborazo. Facultad de Ciencias políticas y Administrativas. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0618-3608>. Correo: mcejas@pucesm.edu.ec; magda.cejas@unach.edu.ec

* Autor para correspondencia: jguanoluisa4232@pucesm.edu.ec

Resumen

Este estudio tiene como propósito analizar la gobernanza y la responsabilidad social en la gestión pública del Hospital Israel Quintero Paredes de Paján, utilizando un enfoque metodológico mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Mediante encuestas basadas en la escala de Likert y observaciones directas, se evaluó el compromiso tanto del personal médico como del servidor público. Se abordaron aspectos clave, como la transparencia, la integridad, el liderazgo y la calidad del servicio. Los resultados obtenidos revelan que el hospital promueve una cultura arraigada en la transparencia y la responsabilidad social, aspectos fundamentales para el ámbito de la salud. Se destacó una marcada aceptación de la gobernanza, políticas públicas y responsabilidad social en las prácticas del hospital, lo que refleja un enfoque inclusivo y una perspectiva diversificada en la mejora de las políticas y prácticas de la institución. Se concluye que la gestión pública del Hospital Israel Quintero Paredes de Paján se caracteriza por mantener altos estándares de calidad y seguridad, una administración eficiente de recursos y una equidad en el acceso a los servicios de salud. Las prácticas de liderazgo aseguran que las decisiones y la implementación de políticas públicas y de gobernanza reflejen un compromiso responsable y socialmente hacia la comunidad.

Palabras clave: gobernanza; políticas públicas; servidor público; liderazgo; responsabilidad social

Abstract

The purpose of this study is to analyze governance and social responsibility in the public management of the Israel Quintero Paredes Hospital in Paján, using a mixed-methodological approach that combines quantitative and qualitative methods. Through surveys based on the Likert scale and direct observations, the commitment of both medical staff and public servants was evaluated. Key aspects such as transparency, integrity, leadership, and service quality were addressed. The results obtained reveal that the hospital promotes a culture rooted in transparency and social responsibility, which are fundamental aspects in the healthcare sector. There was a notable acceptance of governance, public policies, and social responsibility in the hospital's practices, reflecting an inclusive approach and a diversified perspective in improving the institution's policies and practices. In conclusion, the public management of the Israel Quintero Paredes Hospital in Paján is characterized by maintaining high standards of quality and safety, efficient resource management, and equity in access to healthcare services. Leadership practices ensure that decisions and the implementation of public policies and governance reflect a responsible and socially oriented commitment to the community.

Keywords: governance; public policies; public servant; leadership; social responsibility

Fecha de recibido: 19/12/2023

Fecha de aceptado: 20/02/2024

Fecha de publicado: 22/02/2024

Introducción

La Gobernanza y la Responsabilidad Social en la Gestión Pública según los ideales de la conformada Sociedad Patriótica Ecuatoriana (2023-2005) era un ideal para construir un Ecuador de buen vivir como seres humanos libres, dignos y comprometidos con el bien común, así como la simplificación de la normativa jurídica y avance de los procesos descentralización, autonomía y participación ciudadanos como medios efectivos que minimicen factores que propicien los estados no adecuado a la transparencia que implica la gobernanza en las instituciones públicas.

Se gestó así un paradigma emergente que buscó integrar prácticas sostenibles y éticas en la administración de los recursos y servicios públicos de igual forma su propósito universal es asegurar a través de estos procesos que exista una operatividad eficiente, transparente, participativa y ética, con enfoque centrado en el bienestar de la ciudadanía y en el caso de las instituciones de salud servirle en el cuidado humano a la sociedad. Los alcances de la funcionalidad de la gobernanza expuesta en este trabajo dirige su desarrollo en la valoración de la responsabilidad social en el ámbito de las políticas públicas reconociendo mediante la implementación de la transparencia y la obligación de rendir cuentas en todas las actividades que lleva las instituciones – también las de salud- en particular aquellas decisiones que puedan considerarse en beneficio de la salud de la comunidad en general.

También se destaca así mismo por ser un estudio realizado en una institución de salud tener en cuenta el aseguramiento de un acceso justo a los servicios de salud, la preservación de la calidad y seguridad en la atención médica. Además de una administración de recursos adecuados, como también aquellos valores que respondan al código de la institución manteniendo el respeto a los derechos y la dignidad de los pacientes (Arteaga 2023; Gutiérrez ,2021).

En este sentido, hay que destacar que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) tiene como propósito preservar la salud con responsabilidad social a nivel mundial, enfocándose en garantizar el acceso universal a servicios de salud de calidad y que sea accesible a la comunidad además de prevenir enfermedades a través de estilos de vida saludables y vacunación, responder eficazmente a emergencias sanitarias, y fortalecer los sistemas de salud de los países (Castillo et. al, 2023).

Además, apoya la investigación y el desarrollo en el ámbito de la salud, colabora con diversas entidades para abordar los determinantes sociales de la salud, y lucha por reducir las desigualdades, promoviendo la equidad en salud. Estas acciones están dirigidas a lograr la cobertura sanitaria universal y mejorar la salud y el bienestar de todas las personas globalmente (Mayoral et. al, 2009).

El sistema de atención médica en Ecuador se compone de tres sectores: el público, el privado y el mixto, y esta estructura se forma en función de la fuente de financiación. Las entidades de salud y los municipios forman parte de este sistema. Los principios que guían este sistema están establecidos en la Constitución Nacional y se reflejan en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Salud Pública, siendo estos principios los siguientes (Sotolongo ,2017):

- **Equidad**, que busca asegurar que la población tenga acceso a servicios de calidad según sus necesidades;
- **Calidad**, que se centra en la efectividad de las acciones y en la satisfacción de los usuarios;
- **Eficacia**, que busca optimizar el uso de los recursos disponibles de manera adecuada desde una perspectiva social y epidemiológica;
- **Precaución**, que empodera a la ciudadanía para participar en la toma de decisiones y en el control social de los servicios de salud;
- **Interculturalidad**, que respeta las diferencias culturales y promueve la interacción entre grupos sociales diversos;
- **Solidaridad**, que busca satisfacer las necesidades de salud de la población más vulnerable mediante la cooperación de toda la sociedad; universalidad, que busca extender la cobertura de los beneficios del sistema a toda la población en el país;
- **Eficacia**, que se enfoca en cumplir con los mandatos constitucionales que establecen la descentralización del sistema de salud en el país.

Las instituciones hospitalarias entre otros aspectos están en el deber fundamental de cumplir con su propósito esencial que es preservar y cuidar la salud de la población con alcance a una responsabilidad social adecuada y para este propósito en el Ecuador existe diversos organismos desde la Constitución de la República hasta las políticas públicas nacionales como es el caso del Próximo decenio, cuyo objetivo principal es mejorar el nivel de salud y calidad de vida de la población del país y hacer efectivo el derecho a la salud (Plan Decenal de Salud 2022 – 2031). Por tanto, cabe mencionar a Martínez (2020, p.28) cuando argumenta que la

responsabilidad social está concebida como un proceso integrador que abarca preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto a los derechos humanos y las inquietudes de los consumidores, configurando una estrategia esencial para maximizar la creación de valor compartido y evitar situaciones de riesgo adversas. Este enfoque responde a los propósitos inherente a una gestión hospitalaria pública que no solo atienda a los aspectos clínicos y operativos, sino que también incorpore una conciencia y responsabilidad social para una sociedad más justa.

Para Parra (2003), en el Informe del derecho a la salud, en la Constitución, la Jurisprudencia y los Instrumentos Internacionales que responde al programa de Seguimiento de Políticas Públicas en Derechos Humanos; la responsabilidad social está vinculada con el compromiso de identificar los problemas de interés público tales como el medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo y, que compete a todo tipo de organizaciones (empresa, estado, universidad), para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad, con el aporte de soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, siendo la meta el desarrollo sustentable del ser humano y su entorno. A lo largo del tiempo, los problemas que ha atravesado la humanidad han obligado a buscar un marco legal para institucionalizar la responsabilidad social a través de declaraciones, pactos y creación de organizaciones; en efecto la siguiente figura 1 pone de manifiesto la evolución de la Responsabilidad Social.

El párrafo original plantea que la gestión pública se caracteriza por la aplicación de fundamentos teóricos, cuya eficiencia y eficacia es evaluada a través de indicadores de gestión y resultados. Asimismo, señala que esta gestión pública se vincula a una sociedad plural, con distintas formas de organización y participación ciudadana, donde confluyen diversos valores culturales, sistemas económicos y políticas gubernamentales, todos enmarcados en la responsabilidad social. En este contexto, el autor resalta la importancia de considerar los factores clave del capitalismo globalizado que incidieron en la integración de la sociedad actual, la liberación de mercados y los modelos de desarrollo local. De ahí que tanto las políticas públicas como la responsabilidad social en instituciones de salud públicas, se caractericen por la aplicación de procesos enfocados en la eficiencia, eficacia e indicadores de gestión y resultados esperados. Estos procesos deben vincularse igualmente a la pluralidad social, sus valores, participación ciudadana y responsabilidad social. (Quiroga, 2024).

Es importante mencionar desde la perspectiva de los especialistas Sánchez y Oruna (2020) cuando consideran como la predisposición de una organización para escuchar, entender y atender los requerimientos de los ciudadanos contribuyendo al desarrollo interno y su impacto positivo en el entorno conlleva a resultados esperado en beneficio de lo público. La relevancia de este estudio se manifiesta en un contexto donde Ecuador, como muchos países, enfrenta desafíos significativos en términos de responsabilidad social; por tanto se destaca la necesidad imperiosa de obtener recursos que coadyuben a la actividad y servicio que presta este tipo de institución, entre otros aspectos por la necesidad de poner en las prácticas políticas eficientes desde la gestión pública la misma que asume permanentemente cambios del entorno. Montealegre (2015).

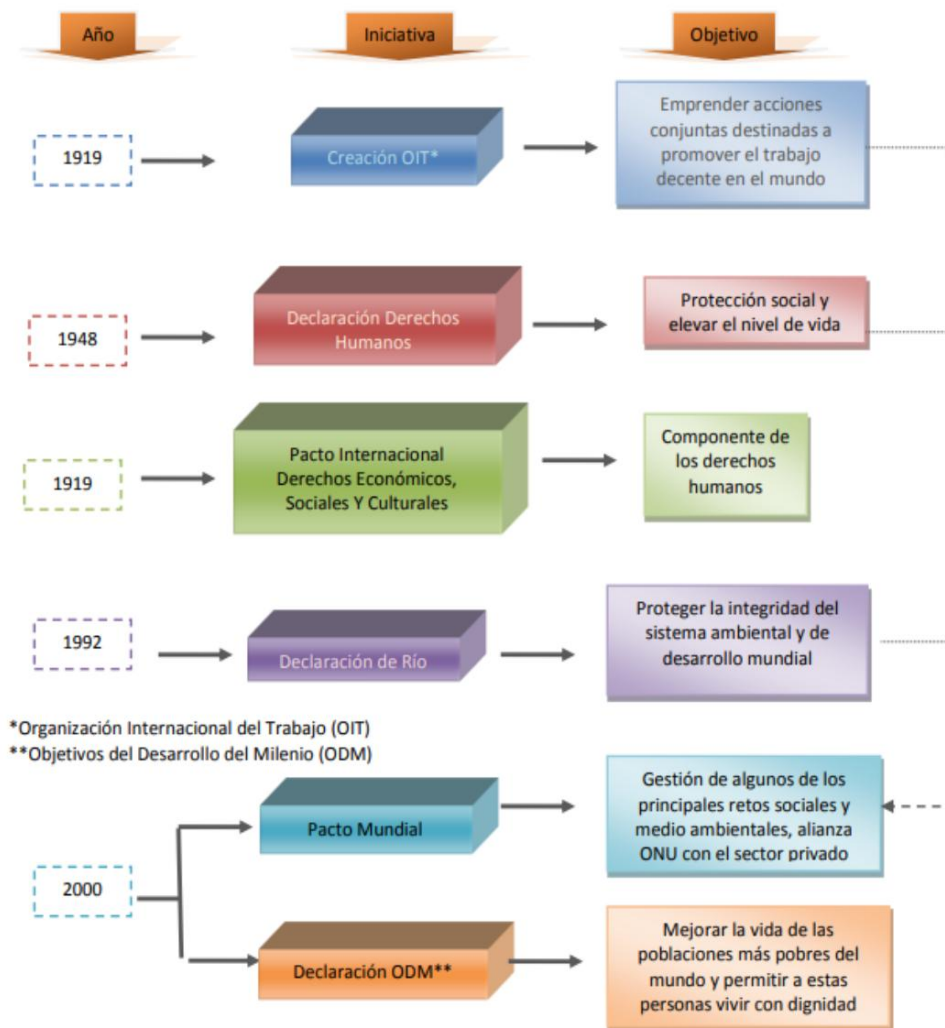


Figura 1. Representación gráfica de la progresión de las iniciativas globales para alcanzar la responsabilidad social.

Las percepciones sobre el impacto de la gestión pública en la responsabilidad organizacional del Hospital Israel Quintero Paredes de Paján, en Ecuador, se destaca la emergencia que tiene la gerencia publica de salud en atender los grandes desafíos y oportunidades de un mundo en constante transformación. Este sistema ha transitado en la actualidad en la necesidad de enfocarse en la satisfacción de la comunidad que demanda ser atendido en el hospital por el servicio que prestan, esta evolución también se refleja en el desempeño laboral que se requiere en el personal de la institución pública, evaluando el rendimiento y la actuación del personal según estándares establecidos, siendo clave la gobernanza y responsabilidad social de la institución con la colectividad (Núñez, et. al, 2018).

El Hospital Israel Quintero Paredes de Paján se distingue en el sector salud por su énfasis en la gobernanza y la responsabilidad social; estos elementos, como lo sugiere Porter y Kramer (2011) en su teoría de "Creación

de Valor Compartido" implican no solo una gestión eficiente sino también una contribución activa al bienestar social y económico de la comunidad. No obstante, el hospital incorpora estas prácticas mediante políticas de derechos humanos, gestión de calidad y capacitación del personal, reflejando un compromiso con la mejora continua y el impacto social positivo; este artículo analiza el servicio que presta el hospital al tener políticas sólidas para promover el servicio de calidad con base a los derechos humanos de los pacientes, demostrando un compromiso con la integridad, la transparencia y un uso responsable de los recursos.

Así también el liderazgo en el Hospital Israel Quintero Paredes de Paján como lo describe Northouse (2018) responde a los postulados de la teoría de liderazgo transformacional; la dirección del hospital no solo comunica de manera eficaz su visión y misión, sino que también impulsa la excelencia en la gestión del servidor público y los profesionales de la salud que labora en la instituciones, teniendo en cuenta los efectos que trae consigo en el sector salud, los factores económicos, financieros y tecnológicos; además del factor humano tan clave en las organizaciones. Nolasco, F., & Rodríguez, D. (2020).

Esta institución está centrado en la legalidad, rendición de cuentas y auditoría, demuestra un liderazgo que busca no solo cumplir con los estándares, sino también inspirar y motivar a su equipo hacia una mejora continua, reflejando los principios de responsabilidad social y gobernanza. (Castro, et al., 2021). En el Hospital Israel Quintero Paredes de Paján, la implementación de políticas públicas claras de rendición de cuentas y el compromiso con el desarrollo profesional continuo del personal médico que destacan dentro de un marco de liderazgo ético y eficiente.

Este enfoque, alineado con las teorías de liderazgo en la gestión pública de autores como Heifetz (1994), quien enfatiza la adaptación y mejora constante de los servicios, priorizando la experiencia y satisfacción del paciente. Este modelo integral de gestión pública de salud, que valora profundamente la responsabilidad social y una gobernanza efectiva, sirve como un ejemplo inspirador para otras instituciones de salud.

Materiales y métodos

Esta investigación adoptó un enfoque científico, utilizando una metodología mixta que combinó elementos cuantitativos (encuestas) y cualitativos (entrevista-observación). Este método dual no solo permite recopilar y analizar información numérica y descriptiva, Sino que además combinan los datos para lograr una interpretación más completa del tema investigado. Al hacerlo, este enfoque ofrece la oportunidad de investigar las dimensiones tanto numéricas como descriptivas del tema objeto de estudio; es así como se adopta el diseño mixto permitiendo una comprensión más profunda del estudio, según Hernández S. y Mendoza C. (2018), el diseño de investigación actúa como un plan de acción para verificar y comparar realidades con teorías, y es crucial tras identificar las dimensiones tratadas en el estudio (Secretaría de México, 2021).

Para la parte cuantitativa, se diseñaron y distribuyeron encuestas estructuradas a una muestra representativa del servidor público del Hospital Israel Quintero Paredes de Paján. Las preguntas se centraron en evaluar la percepción de la gestión, la gobernanza y la responsabilidad social del hospital; la población fue finita de 11 servidores públicos siendo así la muestra la misma que fue intencional para lo cual se eligieron aquellos servidores que ocupan cargos directivos entre los que se destacan los responsables de los departamentos de dirección; secretaria general; departamento financiero; servicios institucionales; compras públicas; planificación; talento humano; bodega; provisión de servicios; estadísticas; admisión. Se realizó una encuesta

como técnica del instrumento, con un total de 11 preguntas direccionadas para estudiar y analizar la gobernanza y la responsabilidad social en el ámbito de la idoneidad de políticas públicas. En cuanto al aspecto cualitativo cabe destacar que se realizaron observaciones detalladas a los diferentes departamentos del hospital, complementadas con entrevistas a los directivos de los departamentos consultados con el fin de obtener insumos más profundos sobre las prácticas de gobernanza, responsabilidad social y políticas públicas. La combinación de los métodos permitió triangulación de datos, mejorando la validez y la fiabilidad de los resultados; el enfoque metodológico mixto fue elegido por su capacidad para proporcionar una comprensión integral de los fenómenos estudiados, permitiendo a otros investigadores replicar o extender este estudio en contextos similares.

Resultados y discusión

Tras la recopilación de los datos, se procedió a un análisis que se basó en una metodología de campo. Este análisis sistemático abarcó varias fases, incluyendo la selección y diseño del cuestionario, así como la recolección de datos. El enfoque predominante fue cuantitativo, pero también se integró un enfoque cualitativo mediante la observación de las prácticas de responsabilidad social, gobernanza y políticas públicas de los directivos consultados. Esto llevó a adoptar un enfoque mixto, según (nombre de un autor), permitiendo el análisis e interpretación de la realidad estudiada con una perspectiva cualitativa-hermenéutica, resultando en un método integrado. La muestra incluyó a 11 servidores públicos en el área de gestión pública identificándose los mismos como los responsables de los departamentos dirección; secretaria general; departamento financiero; servicios institucionales; compras públicas; planificación; talento humano; bodega; provisión de servicios; estadísticas; admisión.

El cuestionario, diseñado con orientación cuantitativa, se estructuró usando la escala de Likert, que constaba de 11 afirmaciones. Las respuestas posibles fueron: 1) Totalmente de acuerdo, 2) De acuerdo, 3) Neutral, 4) En desacuerdo, y 5) Totalmente en desacuerdo. Este instrumento se enfocó en explorar aspectos específicos bajo condiciones relevantes para el avance de la investigación realizándose un análisis de acuerdo a las siguientes variables que se especifican a continuación:

P 1: El hospital tiene una visión y misión claramente definidas que guían sus decisiones y acciones.

Tabla 1: Visión y misión claramente definidas que guían sus decisiones y acciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10,0	10,0
	En Desacuerdo	1	10,0	20,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	10,0	30,0
	De acuerdo	2	20,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	5	50,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

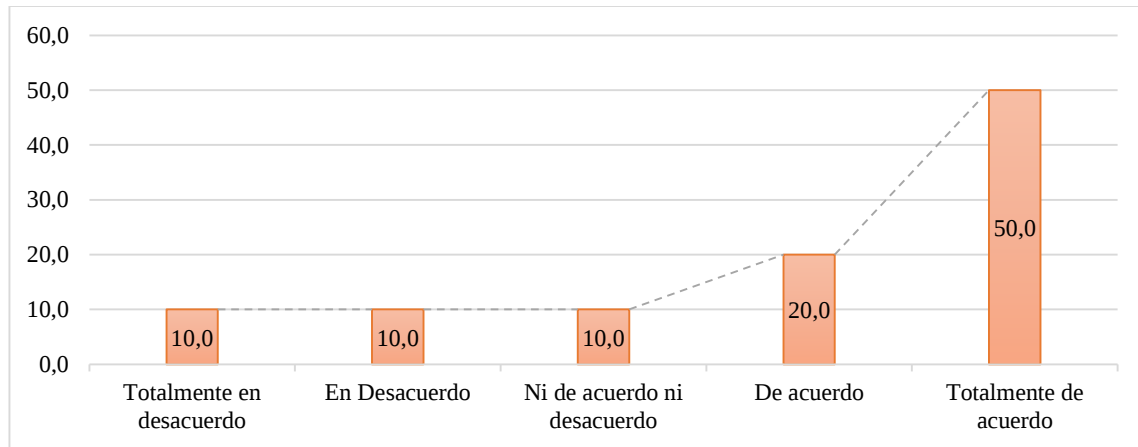


Figura 2: Visión y misión claramente definidas que guían sus decisiones y acciones.

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación: En la consulta realizada considerando la opinión de los consultados en el hospital referido, se destacan que con respecto a la afirmación sobre la visión y misión que guían sus decisiones y acciones en los directivos del hospital un 50 % que están totalmente de acuerdo y otro 20 % que están de acuerdo esto significa respecto a un hospital público; se basan fundamentalmente en una serie de aspectos esenciales, incluyendo las políticas de salud pública establecidas por autoridades sanitarias en diferentes niveles, que determinan prácticas y prioridades en el cuidado de la salud de la comunidad. Además, las necesidades y expectativas de la comunidad influyen en las decisiones, buscando satisfacer las demandas de salud de la población local.

P 2: El liderazgo del hospital promueve activamente una cultura de integridad y transparencia; también el liderazgo del hospital demuestra un compromiso con la transparencia y la participación pública en la toma de decisiones

P 3: El liderazgo del hospital demuestra un compromiso con la transparencia y la participación pública en la toma de decisiones.

Tabla 2: Cultura compromiso y liderazgo de transparencia.

	Frecuencia P-2	Porcentaje	Frecuencia P-3	Porcentaje Válido
Totalmente en desacuerdo	1	10%	1	10%
En Desacuerdo	2	20%	2	20%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	10%	2	20%
De acuerdo	3	30%	2	20%
Totalmente de acuerdo	3	30%	3	30%
Total	10	100.0	10	100.0

Fuente: Elaboración Propia (2023)

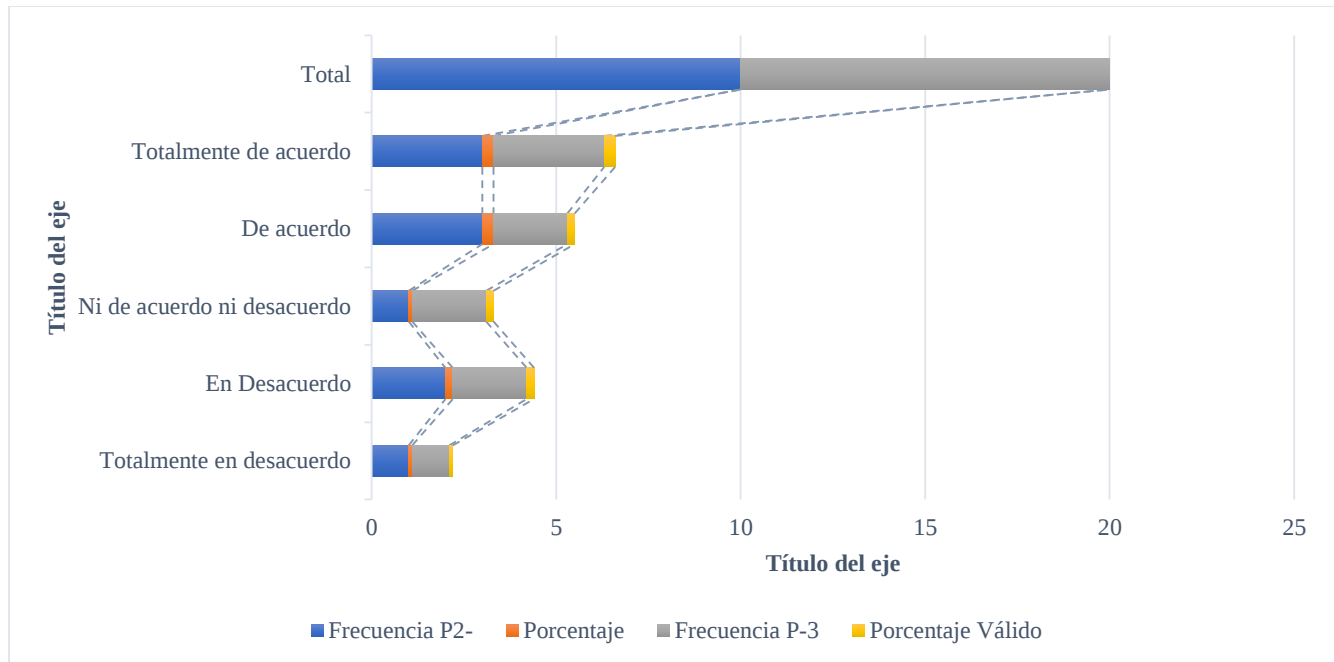


Figura 3: Cultura compromiso y liderazgo de transparencia.

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación: Estas afirmaciones (P.2 y P.3) sobre el liderazgo en el ámbito de las directivas de los diferentes departamentos del hospital sugiere una administración que valora y fomenta activamente la integridad y la transparencia en todas sus operaciones, lo que es fundamental en el sector de la salud. En ambas partes vinculadas (P2 y P3), un 40% de los encuestados (sumando las categorías "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") muestra una respuesta positiva hacia las prácticas de liderazgo del hospital. Sin embargo, un 30% (sumando "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo") expresa desacuerdo con estas prácticas. De igual forma un 10% en P2 y un 20% en P3 se sitúan en una posición neutral ("Ni de acuerdo ni desacuerdo"), lo que podría indicar en el ámbito de lo consultado en el estudio. De igual forma, como afirma Smith en su estudio sobre la gestión hospitalaria (Smith, 2020), al promover una cultura de transparencia, el liderazgo no solo se adhiere a estándares éticos elevados, sino que también fomenta la confianza y la credibilidad entre el personal, los pacientes y la comunidad.

En efecto para (Vega, 2017 a partir de Rincón, 2015), a formulación de una política pública a nivel local no solo constituye un progreso tanto el proceso de la gobernanza sino además, para el beneficio de la comunidad facilitando la identificación eficaz de los desafíos más apremiantes en la comunidad. También porque promueve la generación de múltiples opciones de resolución y la toma de decisiones basadas en la experiencia de los ciudadanos que están directamente involucrados en el asunto abordado por la política, sin descuidar las colaboraciones de otras entidades relacionadas con el gobierno. El compromiso con la participación pública en la toma de decisiones indica una orientación hacia la inclusividad y la consideración de diversas perspectivas, lo que puede enriquecer las políticas y prácticas del hospital.

P.4. El hospital utiliza los recursos con transparencia, demostrado el uso responsable y eficiente en el ámbito de la salud pública.

Tabla 3: Uso transparente de los recursos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0	0.0	10.0
De acuerdo	6	60.0	60.0	70.0
Totalmente de acuerdo	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia.

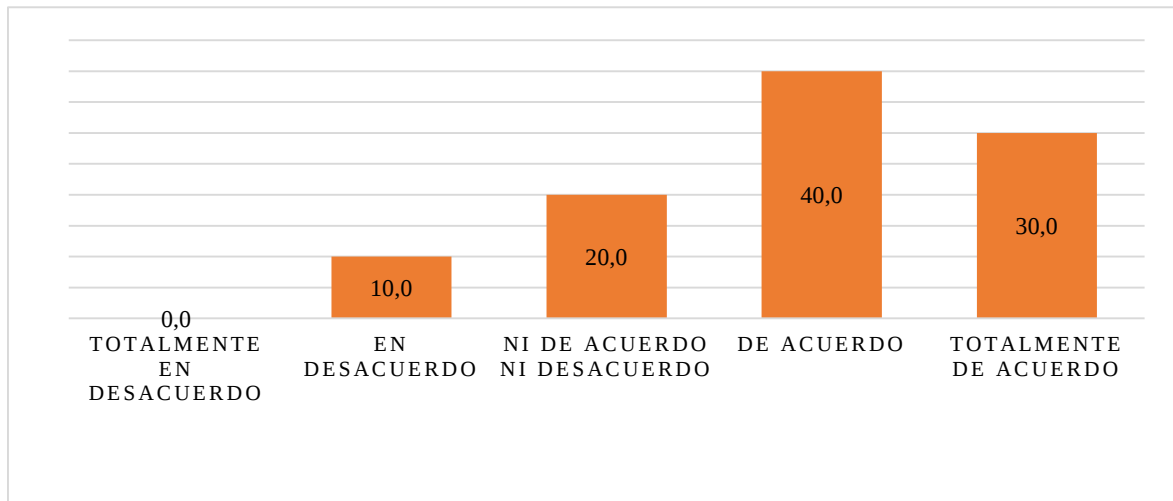


Figura 4: Uso transparente de los recursos.

Fuente: Elaboración Propia.

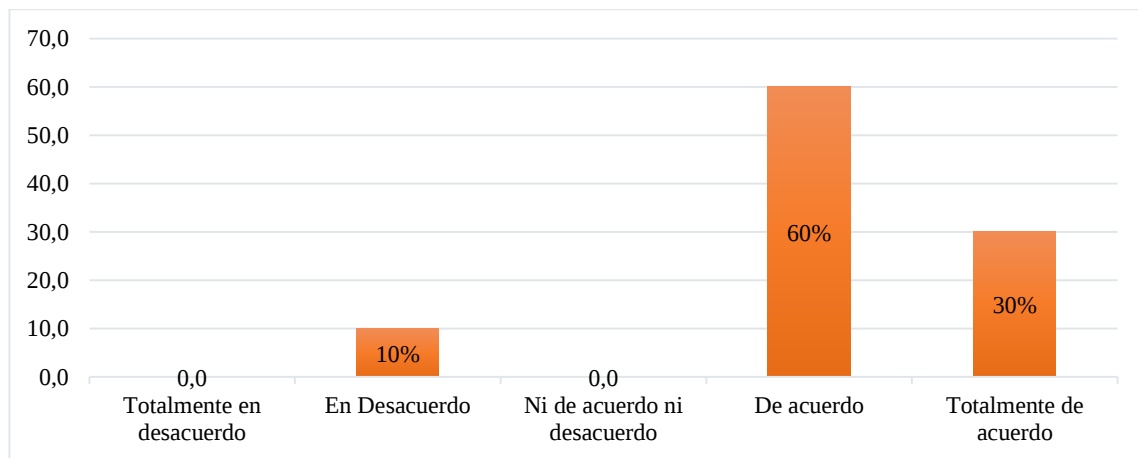
Análisis e Interpretación: El análisis de los consultados deja de manifiesto que el uso de recursos en el Hospital Israel Quintero Paredes de Paján indica una percepción generalmente positiva; de esta manera un 70% de los consultados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el hospital utiliza los recursos de manera responsable y eficiente. Esto sugiere una alta confianza en la gestión de recursos del hospital. Por otro lado, un 20% se sitúa en una posición neutral, mientras que solo un 10% muestra desacuerdo. Siguiendo los aportes de Drucker (2007), el Hospital Israel Quintero Paredes de Paján demuestra una gestión eficiente y responsable de recursos públicos, un aspecto fundamental en la gobernanza y responsabilidad social. Esta eficiencia, crucial en las políticas públicas de salud, demuestra cómo la administración efectiva y ética de recursos contribuye al bienestar social y la sostenibilidad de las instituciones sanitarias.

P 5. El hospital tiene políticas públicas alineadas con una gobernanza que promueve y proteger los derechos humanos de los pacientes.

Tabla 4: Gobernanza y derechos humanos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
	En Desacuerdo	2	20.0	20.0	30.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0	0.0	30.0
	De acuerdo	4	40.0	40.0	70.0
	Totalmente de acuerdo	3	30.0	30.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 5:** Gobernanza y derechos humanos.

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e Interpretación El enfoque del Hospital Israel Quintero Paredes de Paján en alinear sus políticas públicas con una gobernanza que protege los derechos humanos de los pacientes refleja principios de ética y responsabilidad social en la gestión de la salud. Esto resuena con las ideas de Sen (1999), quien argumenta que los derechos humanos son fundamentales en la evaluación y formulación de políticas públicas. La adopción de estas políticas por parte del hospital demuestra un compromiso con la dignidad y el bienestar de los pacientes, aspectos esenciales en la prestación de servicios de salud de calidad.

P 6. El hospital trata a todos los pacientes y familias con dignidad y respeto siendo responsable de sus actuaciones y acciones con la comunidad fomentado la mejora de la calidad de vida.

Tabla 5: Trato digno y responsabilidad social.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
	En Desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0

Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0	0.0	10.0
De acuerdo	6	60.0	60.0	70.0
Totalmente de acuerdo	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia.

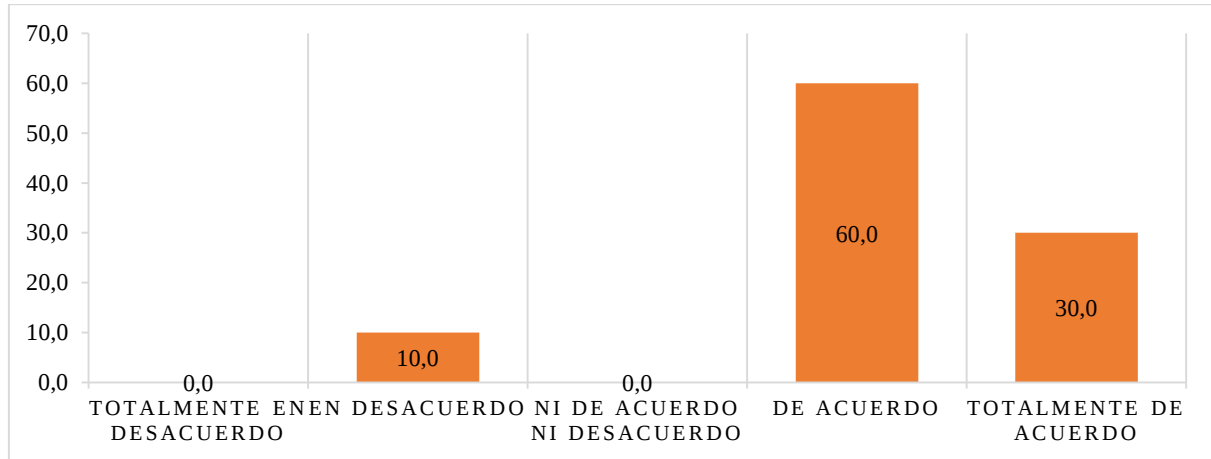


Figura 6: Trato digno y Responsabilidad social.

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación: El 60 % y el 30 %, de los servidores públicos encuestados, está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con que el hospital trata a todos los pacientes y familias con dignidad y respeto siendo responsable de sus actuaciones y acciones con la comunidad fomentando la mejora de la calidad de vida. Esta percepción positiva de la mayoría de los informantes evidencia una atención sanitaria centrada en los pacientes, reforzando su compromiso con la comunidad o pertinencia social; por otro lado, respetar la dignidad del paciente y familia con dignidad, agrega valor a la atención médica, reconociendo y valorando la humanidad compartida, lo que finalmente impacta positivamente la recuperación y satisfacción del paciente.

P7.- La alta dirección del hospital comunica activa y eficazmente la visión y estratégica del servicio que presta tal como lo establece las políticas públicas en el sector salud, vinculadas a los servidores públicos.

Tabla 6: Comunicación de las Políticas Públicas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0
	En Desacuerdo	2	20.0	30.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0	30.0
	De acuerdo	4	40.0	70.0
	Totalmente de acuerdo	3	30.0	100.0

Total	10	100.0	100.0
--------------	-----------	--------------	--------------

Fuente: Elaboración Propia.

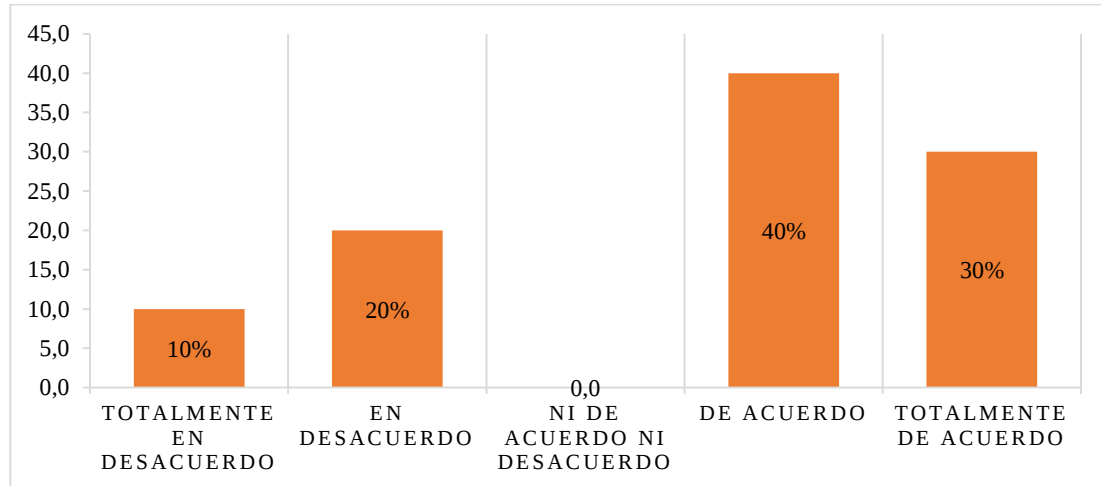
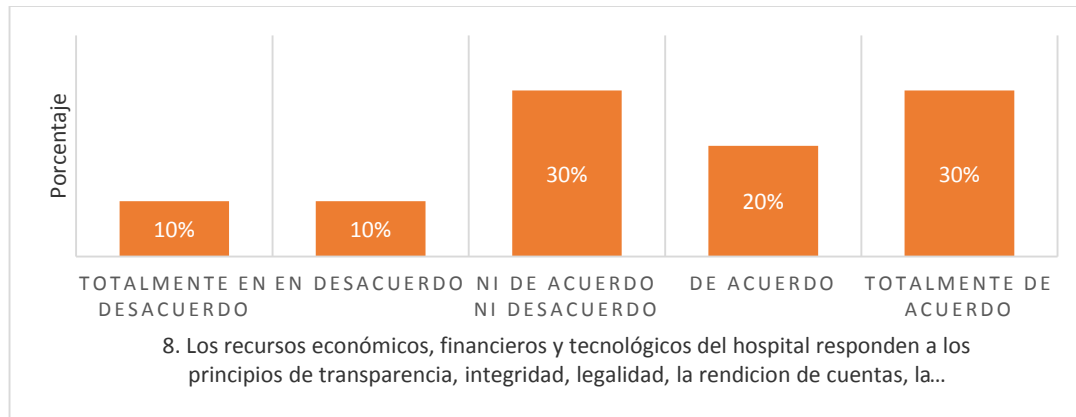


Figura 7: Comunicación de las Políticas Públicas.

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación El Hospital Israel Quintero Paredes de Paján muestra que un 70% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la efectividad de esta comunicación, lo que indica una percepción positiva general. Sin embargo, un 30% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que sugiere áreas de mejora en la comunicación de la alta dirección. Respecto a esta afirmación cabe señalar que la efectiva comunicación de la visión y estrategia del Hospital Israel Quintero Paredes de Paján por su alta dirección, conforme a las políticas públicas en el sector salud, resalta la importancia del liderazgo comunicativo. Kotter (1996) enfatiza que la claridad en la comunicación de la visión es crucial para el éxito institucional, por lo cual la alineación de esta comunicación con las políticas públicas asegura coherencia y eficacia en la prestación de servicios, reforzando el compromiso con los principios y objetivos del hospital en referencia.

P 8. Los recursos humanos, económicos, financieros y tecnológicos del hospital responden a los principios de transparencia, integridad, la legalidad, la rendición de cuentas, la capacidad de respuesta y auditoría.


Figura 8: Recursos hospitalarios y principios de gestión.

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación Un 50 % de los servidores públicos encuestados, es decir, 20 % están de acuerdo y otro 30 % están totalmente de acuerdo con que los recursos económicos, financieros y tecnológicos del hospital van de la mano con los principios de transparencia, integridad, legalidad, la rendición de cuentas, la capacidad de respuesta y la auditoría. Sin embargo, otro 10 % está totalmente en desacuerdo y otro 10 % desacuerdo con dicha argumentación, mientras que un 30 % es indiferente o simplemente no conoce o no está involucrado con la misma. En todo caso un 50 % percibe adhesión del hospital a los principios antes mencionados, lo que su vez va de la mano con una administración hospitalaria confiable y ética, aumentando la confianza de los grupos de interés. En el marco de la Gobernanza de Valor Público, estos principios son esenciales para lograr resultados que beneficien a la sociedad y reflejen un compromiso responsable con la comunidad. Dye, T. R. (1992).

P 9. Existen políticas y procedimientos claros para la rendición de cuentas en todos los niveles del hospital; garantizando la integridad y uso ético de los fondos establecido como políticas pública en el sector salud.

Tabla 7: Políticas de Integridad y Rendición Hospitalaria.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	20.0	20.0	30.0
De acuerdo	4	40.0	40.0	70.0
Totalmente de acuerdo	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia.

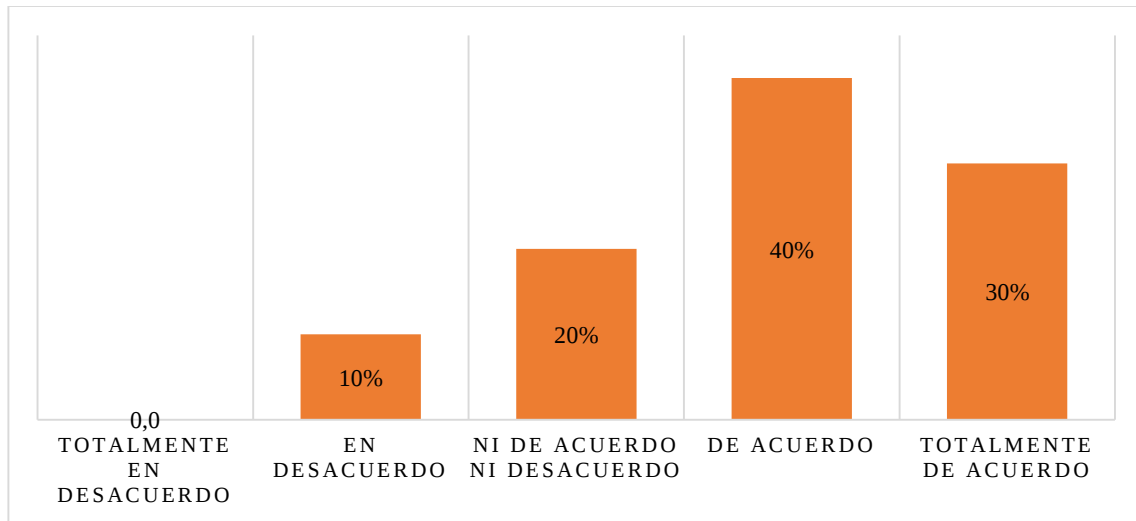


Figura 9: Políticas de Integridad y Rendición Hospitalaria.

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación: El 70% de los servidores públicos del hospital percibe la existencia de políticas y procedimientos claros para la rendición de cuentas en todos los niveles de la institución, asegurando la integridad y el uso ético de los fondos. De hecho, un 40% de ellos está de acuerdo, mientras que otro 30% está totalmente de acuerdo con la existencia de estas políticas. Esto contrasta con una minoría que no comparte esta percepción y un 20% que se mantiene neutral o desinformado al respecto.

El hecho de que el 70% de los servidores públicos tenga una percepción positiva sobre la existencia de políticas y procedimientos para la rendición de cuentas indica que la gestión se centra en promover una administración transparente e integral de los recursos financieros. Esto, a su vez, genera confianza tanto en los pacientes como en la comunidad en general, ya que la transparencia financiera minimiza la corrupción y asegura que los recursos se utilicen de manera adecuada, lo que contribuye a la sostenibilidad organizacional. Lynn et al., (2001).

P 10. El hospital invierte en la capacitación continua y el desarrollo profesional de los servidores públicos.

Tabla 8: Inversión en Capacitación del Personal Hospitalario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	20.0	20.0	20.0
En Desacuerdo	2	20.0	20.0	40.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0.0	0.0	40.0
De acuerdo	3	30.0	30.0	70.0
Totalmente de acuerdo	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia.

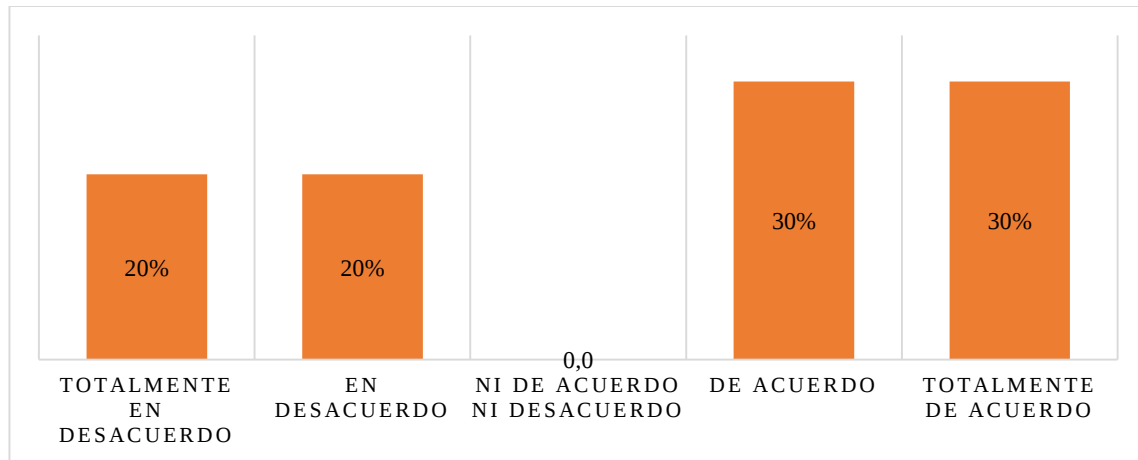


Figura 10: Inversión en Capacitación del Personal Hospitalario.

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación: En el hospital, el 60% de los servidores públicos perciben una inversión en su desarrollo profesional, mientras que un 40% opina lo contrario. Esta división de opiniones sugiere la necesidad de abordar posibles problemas como limitaciones financieras, planificación inadecuada, exceso de carga laboral, fallos en la comunicación de oportunidades de capacitación y una posible falta de cultura de aprendizaje. En este sentido la adopción de prácticas en el ámbito de la Responsabilidad Social identifica como una respuesta para demostrar el compromiso con la sociedad en la que ejercen las actividades las instituciones y empresas. (Parrales 2021).

P 11. El hospital mide y mejora continuamente la experiencia y satisfacción de los pacientes.

Tabla 9: Mejora Continua en Satisfacción del Paciente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	30.0	30.0	30.0
De acuerdo	3	30.0	30.0	60.0
Totalmente de acuerdo	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia.

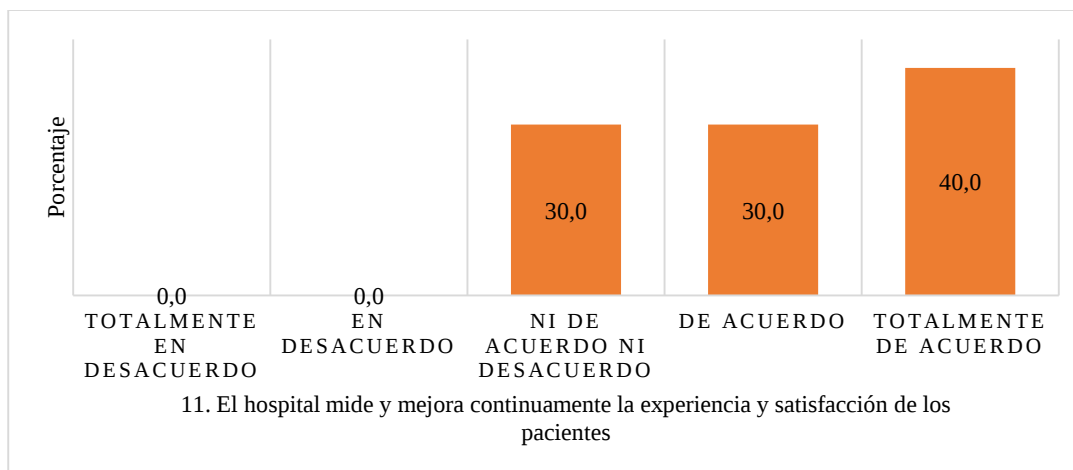


Figura 11: Mejora Continua en Satisfacción del Paciente.

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación: Un 70% de los empleados del hospital perciben una mejora continua en la atención y satisfacción del paciente, mientras un 30% es indiferente o desconoce este aspecto. Esta mayoría sugiere que la gestión se enfoca en la calidad del servicio, incrementando la confianza y fidelidad de los pacientes y mejorando la reputación del hospital. Además, el proceso de mejora continua facilita la retroalimentación entre el personal, clave para optimizar la satisfacción del paciente y la competitividad del hospital.

Conclusiones

Este estudio sobre la gobernanza y responsabilidad social en la gestión pública del Hospital Israel Quintero Paredes de Paján evidencia que la institución que la institución pública procura en sus acciones y en la gestión actual mantener una cultura de transparencia y responsabilidad. Esta cultura busca fortalecer la confianza y credibilidad en los servicios que presta en la colectividad, beneficiando tanto a los pacientes como al personal. Se demuestra un firme compromiso con prácticas éticas y de responsabilidad social, así como con la inclusión de la participación pública en la toma de decisiones, lo que ha llevado a una alta aceptación de los procesos de gobernanza, políticas públicas. El estudio sobre gobernanza y responsabilidad social en la gestión pública del Hospital Israel Quintero Paredes de Paján muestra que esta institución busca activamente mantener una cultura de transparencia y rendición de cuentas en sus acciones y gestión actual. Esta cultura tiene como objetivo fortalecer la confianza y credibilidad en los servicios que presta a la comunidad, beneficiando tanto a pacientes como al personal.

Se destaca un firme compromiso del hospital con prácticas éticas y de responsabilidad social, así como con la incorporación de participación ciudadana en la toma de decisiones, lo cual ha generado una alta aceptación de los procesos de gobernanza y políticas públicas implementadas. El análisis resalta la relevancia de la calidad de los servicios del hospital, la cual involucra tanto al personal que brinda la atención como a los pacientes que la reciben.

Por ello, se requiere abordar las necesidades y expectativas de trabajadores y pacientes a través de planes de mejora continua que se basen en los principios de una buena gobernanza, con seguimiento constante. Además, es importante estandarizar procesos y obtener acreditaciones para elevar la calidad asistencial. La orientación inclusiva del hospital y la consideración de diversas perspectivas enriquece las políticas y contribuye a un mejor clima laboral y satisfacción del paciente.

La gestión pública hospitalaria se caracteriza por el cumplimiento normativo, transparencia, búsqueda del bienestar y seguridad del paciente, eficiencia en el uso de recursos, y énfasis en la equidad y acceso a la salud, lo cual indica una gestión eficiente y sensible a las necesidades comunitarias.

Referencias

- Arteaga Torres, Ana Belen (2023). Pasto Salud ESE con una visión de futuro definida, se busca diferenciar con altos niveles de calidad. <https://pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/noticias-de-interes/646-pasto-salud-ese-con-una-vision-de-futuro-definida-se-busca-diferenciar-con-altos-niveles-de-calidad>
- Bolio, Jose Antonio (2021). Construyendo la Equidad. Colección de Ciudadanía. <https://libros.conaliteg.gob.mx/20/CC02.htm>
- Castillo-Ayón, Luz María, Delgado-Choez, Gabriela Stefani, Briones-Mera, Bélgica Magdalena, & Santana-Vera, Melecio Enrique. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida, 7(13), 40-49. Epub 19 de julio de 2023. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>
- Castro-Montenegro, D. A., Chamorro-Cabrera, E. Y., Rosado Onofre, L. M., Miranda-Gámez, L. E. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Revista Criterios, 28(1), 196-218. DOI: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008
- Drucker, P.F. (2007). Management Challenges for the 21st Century. HarperCollins.
- Dye, T. R. (1992). Understanding public policy. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Fernández Vásquez, Kárim Juneth (2020) Determinantes de la salud en el profesional de la salud del centro de salud Yugoslavia_Nuevo Chimbote, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/17682>
- Garro Ayala, Máximo Sábino (2018) Diccionario de Responsabilidad Social. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6399>
- Gutiérrez Urquiza, Emerson Arístides (2021). Políticas Públicas en salud y Eficacia Comunicacional del gobierno local con la ciudadanía del distrito San Jerónimo, Apurímac 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5720>
- Heifetz, R.A. (1994). Leadership Without Easy Answers. Harvard University Press.

- Hernández- Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Editorial Mc.Graw Hill
https://es.wikipedia.org/wiki/Partido_Sociedad_Patri%C3%B3tica
- Ley Orgánica del Servicio Nacional de Salud (2002). Ley 80, Registro Oficial 670 de 25. Septiembre 2002. Vigente.
https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-08/Documento_Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Salud.pdf
- Lloor Carvajal, Viviana Marcela Y Tóala Benavides, Yesenia Liliana (2022). “Modelo de gestión administrativa y la calidad del servicio al afiliado en el IESS”.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4102>
- Lynn, L. E., Heinrich, C. J., & Hill, C. J. (2001). Studying Governance and Public Management: Challenges and Prospects University of Chicago
- Maria Sotolongo Sánchez (2018) Towards the integration of management systems: quality and safety and health at work. Grupo Compás, Ecuador. ISSN-e: 2600-5743. Periodicidad: Semestral; vol. 2, núm. 1, <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/384/3841578004/index.html>.
- Mayoral JM, Alonso J, Garín O, Herrador Z, Astray J, Baricot M, Castilla J, Cantón R, Castro A, Delgado-Rodríguez M, Ferri A, Godoy P, González-Candelas F, Martín V, Pumarola T, Quintana JM, Soldevila N, Tamames S, Domínguez A (2013). CIBERESP Cases and Controls in Pandemic Influenza Working Group, Spain. Social factors related to the clinical severity of influenza cases in Spain during the A (H1N1) 2009 virus pandemic. BMC Public Health. 2013 Feb 7;13:118. doi: 10.1186/1471-2458-13-118. PMID: 23391376; PMCID: PMC3572414.
- Montealegre, J. V. (2015). La cultura organizacional y la resistencia al cambio. Madrid: Editorial Académica Española.
- Nolasco, F., & Rodríguez, D. (2020). Los tres pilares para la retención del talento humano en una empresa de servicios generales. INNOVA Research Journal, Vol. 5, N°1, 255-266.
- Northouse, P.G. (2018). Leadership: Theory and Practice. Sage Publications.
- Núñez Lira, Luis Alberto Bravo Rojas, Leónidas Manuel Cruz Carbajal, Carmen Teresa Hinostroza Sotelo, Milagros del Carmen (2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/24501/24948>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Progresos realizados.
<https://www.who.int/es/publications/m/item/2022-progress-report-executive-summary>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). Diseño de políticas públicas en salud: un enfoque estratégico para la región de las Américas. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud.
- Oscar Parra Vera (2003). El Derecho A La Salud En la Constitución, la Jurisprudencia y los Instrumentos Internacionales. Programa de Seguimiento de Políticas Públicas en Derechos Humanos ProSeDHer. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.corteidh.or.cr/tablas>
- Parrales Zumba, C. G., Trelles Vera, G. M., & González Illescas, M. L. (2021). La responsabilidad social empresarial y su papel estratégico en la competitividad de las empresas exportadoras internacionales:

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4603>. Yachana Revista Científica, 10(2).
<http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/670>

Partido Sociedad Patriótica (2019). Informe sobre Propósitos De La Sociedad Patriótica Ecuador.

Pereda, S. y Berrocal, F. (2011). Dirección y gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

Plan Decenal de Salud (2022). Plan Decenal de Salud 2022-2031 .Ministerio de Salud Pública y Viceministerio de Gobernanza y Vigilancia de la Salud. Quito. Ministerio de Salud Pública, 2022 109 p.
https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/07/Plan_decenal_Salud_2022_ejecutivo.18.OK_.pdf

Porter, M.E., & Kramer, M.R. (2011). Creating Shared Value. Harvard Business Review.

Quiroga Rodríguez, Elio (2024). Una constitución para la humanidad y un parlamento para el mundo. VOL. 13 NÚM. 25 (2024): ENERO - JUNIO 2024.
<https://doi.org/10.23913/ricsh.v13i25.324>.<https://ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/324/1167>

Rojas Martínez, Claudia Patricia; Hernández Palma, Hugo Gaspar y niebles Núñez, William Alejandro (2019). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015.Vol. 41 (Nº 01) Año 2020.www.revistaespacios.com

Secretaría de México (2021). Metodología de la Investigación.
<https://www.gob.mx/busqueda#gsc.tab=0&gsc.sort=&gsc.q=metodologia%20DE%20LA%20INVESTIGACION>

Vegas Meléndez, Hilarión. (2017). Políticas públicas y gobernanza Articulación para una gestión pública local autónoma. Polis (Santiago), 16(48), 155-172. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682017000300155>.www.revistaespacios.com