

<https://doi.org/10.47460/uct.v28iSpecial.837>

Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud

José Tomás Tapia Villalva
<https://orcid.org/0000-0001-6278-8196>
p7002275110@ucvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo
Piura-Perú

Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Llauce
<https://orcid.org/0000-0002-1162-8755>
cllaucect@ucvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo
Piura-Perú

Galo Emmanuel Plúas Morán
<https://orcid.org/0009-0003-3399-884x>
galo.pluas@12d01.saludzona5.gob.ec
Universidad de Guayaquil
Guayaquil – Ecuador

Frida Veruchka Machado Rosado
<https://orcid.org/0009-0005-9755-8573>
machadofrida1972@gmail.com
Universidad de Guayaquil
Guayaquil – Ecuador

Nataly Eleonor Salcedo Galarza
<https://orcid.org/0009-0002-9809-9311>
natalysalcedog@outlook.com
Universidad de La Rioja
Guayaquil-Ecuador

Correspondencia: *p7002275110@ucvirtual.edu.pe

Recibido (12/04/2024), Aceptado (13/05/2024)

Resumen: El presente trabajo se evaluó la efectividad de un modelo de gestión en instituciones de salud pública, enfocado en mejorar la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa. Utilizando una metodología cuantitativa, se analizaron los datos de 125 evaluaciones de personal administrativo y sanitario mediante encuestas y métricas de desempeño, centradas en parámetros como calidad del servicio, accesibilidad, equidad, capacidad de respuesta, y desempeño financiero. Los resultados revelaron que los criterios evaluados obtuvieron puntuaciones medias superiores a 4 en una escala de 1 a 5, con bajas desviaciones estándar, destacando una percepción positiva y consistente del modelo de gestión. Específicamente, se observó una mejora significativa en la capacidad de respuesta a emergencias, una gestión financiera eficiente, y un impacto positivo en la salud de la población atendida, lo que demuestra la eficacia del modelo implementado y su contribución al bienestar general y la sostenibilidad del sistema de salud pública.

Palabras clave: satisfacción de usuarios, sector salud, calidad del servicio, gestión administrativa.

Public management model for user satisfaction in health centers

Abstract.- This study evaluated the effectiveness of a management model in public health institutions, focused on improving user satisfaction and operational efficiency. Using a quantitative methodology, data from 125 administrative and health personnel evaluations were analyzed through surveys and performance metrics, focused on service quality, accessibility, equity, responsiveness, and financial performance. The results revealed that the evaluated criteria obtained mean scores above 4 on a scale of 1 to 5, with low standard deviations, highlighting a positive and consistent perception of the management model. Specifically, a significant improvement in emergency response capacity, efficient financial management, and a positive impact on the health of the population served was observed, demonstrating the implemented model's effectiveness and contribution to the general well-being and sustainability of the public health system.

Keywords: user satisfaction, health sector, quality of service, administrative management.



I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios se ha convertido en un factor crucial en la calidad del servicio sanitario, presentando un desafío significativo para muchas instituciones del sector salud en todo el mundo, especialmente en las instituciones públicas, que a menudo enfrentan limitaciones de recursos para gestionar adecuadamente sus operaciones y brindar un servicio de calidad [1]. Es natural que cuando las personas acuden a un centro de salud debido a una afección, tienen expectativas sobre la calidad del servicio o la atención que recibirán. Sin embargo, si estas expectativas no se cumplen, se genera insatisfacción, causando malestar y promoviendo una mala reputación en los pacientes.

Además, es importante señalar que la satisfacción con el servicio de salud puede variar según el contexto del paciente, influenciada por factores como si la zona es rural o urbana, la infraestructura, los equipos médicos disponibles, y la cultura, entre otros [2]. Por tanto, la atención al cliente en los sistemas de salud es un componente esencial para garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes. Además, involucra una serie de prácticas y principios diseñados para ofrecer una experiencia positiva y eficiente a los usuarios del sistema de salud, abarcando desde la recepción y el registro hasta la atención médica y el seguimiento posterior.

Por otra parte, la calidad de la atención al cliente influye directamente en la percepción que tienen los pacientes sobre el servicio recibido. Un buen servicio al cliente puede mejorar la satisfacción del paciente, lo que a su vez puede llevar a una mayor fidelización y recomendaciones positivas. Además, una comunicación clara y efectiva es crucial en el ámbito de la salud, ya que los pacientes deben entender sus diagnósticos, tratamientos y cualquier otra información relevante. Por tanto, los profesionales de la salud deben ser capaces de comunicar de manera comprensible y empática [1]. Asimismo, un entorno de atención al cliente positivo y comprensivo puede ayudar a reducir el estrés y la ansiedad de los pacientes, lo cual es particularmente importante en situaciones médicas delicadas. Además, un sistema eficiente de atención al cliente incluye mecanismos para gestionar quejas y recibir retroalimentación, permitiendo a las instituciones de salud identificar áreas de mejora y responder rápidamente a los problemas que puedan surgir.

El personal de recepción y administrativo suele ser el primer punto de contacto para los pacientes. Su capacidad para proporcionar información precisa, manejar registros y coordinar citas es fundamental para una experiencia positiva. Por su parte, los médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud juegan un papel crucial en la atención al cliente. Su profesionalismo, empatía y habilidades de comunicación son vitales para asegurar que los pacientes se sientan atendidos y comprendidos. En este contexto, las herramientas tecnológicas, como los sistemas de gestión de pacientes y las plataformas de telemedicina, pueden mejorar significativamente la eficiencia y la accesibilidad del servicio al cliente. Además, la comodidad y la accesibilidad del entorno físico del centro de salud también afectan la experiencia del paciente, por lo que espacios limpios, bien señalizados y accesibles son aspectos importantes para considerar [3], [4].

Sin embargo, existen desafíos en la atención al cliente en salud. Especialmente en el sector público, la falta de recursos puede dificultar la prestación de un servicio de calidad, incluyendo la escasez de personal, equipos médicos insuficientes y limitaciones en infraestructura. Atender a una población diversa con diferentes necesidades culturales, lingüísticas y socioeconómicas puede ser otro desafío. Los sistemas de salud deben ser capaces de adaptarse para proporcionar una atención equitativa [5].

En este trabajo se evalúa un modelo de gestión pública para mejorar la atención a los usuarios en centros de salud, considerando diferentes variables como la atención al usuario, la agilidad en el manejo, la accesibilidad, la gestión, entre otros elementos que hacen de un modelo de gestión una herramienta útil para mejorar la satisfacción del usuario. Además, con la finalidad de contribuir con un ambiente de trabajo y de conexión con la sociedad, más comprometido con el contexto, con las personas y con el bienestar social en general.

II. DESARROLLO

Los modelos de gestión pública son enfoques y sistemas utilizados por las administraciones gubernamentales para mejorar la eficiencia, efectividad y transparencia en la prestación de servicios públicos. Estos modelos se emplean para asegurar que los recursos públicos se utilicen de manera óptima, con el fin de maximizar el bienestar de la sociedad. Uno de los modelos más conocidos es la Nueva Gestión Pública (NGP) [6], que se desarrolló en la década de 1980 y se basa en la incorporación de prácticas del sector privado en el sector público. Este modelo promueve la descentralización, la competencia, la orientación al cliente y la gestión por resultados. La NGP ha sido adoptada en diversos países con el objetivo de aumentar la eficiencia y reducir costos en la administración pública.

La aplicación social de los modelos de gestión pública es variada y de gran alcance. Por ejemplo, en el sector de la salud, estos modelos pueden mejorar la calidad de los servicios médicos y reducir tiempos de espera [7]. En la educación, pueden optimizar la distribución de recursos y mejorar los resultados académicos. En términos de infraestructura, la gestión pública eficiente puede llevar a la construcción y mantenimiento de carreteras, puentes y otras estructuras esenciales con un menor costo y mayor calidad [8].

Las características de los modelos de gestión pública incluyen:

- *Orientación a resultados*: Se enfoca en medir y evaluar el desempeño de las instituciones públicas, asegurando que se alcancen los objetivos establecidos [9].
- *Transparencia y rendición de cuentas*: Implica una mayor apertura en los procesos administrativos y un escrutinio constante por parte de la ciudadanía y otras partes interesadas [10].
- *Descentralización*: Promueve la delegación de autoridad a niveles más bajos de la administración, permitiendo una toma de decisiones más cercana a los beneficiarios de los servicios públicos.
- *Competencia y mercado*: Introduce elementos de competencia dentro del sector público y, en algunos casos, entre el sector público y privado para mejorar la calidad de los servicios.
- *Orientación al cliente*: Adopta una perspectiva centrada en el usuario, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera más efectiva [9].

En términos de referencias, Hood [11] describe la Nueva Gestión Pública como una respuesta a las críticas sobre la ineficiencia del sector público tradicional y destaca la importancia de la adopción de técnicas del sector privado para mejorar la gestión pública. Por otro lado, Osborne y Gaebler [12] argumentan que las reformas de la NGP buscan "reinventar el gobierno" para hacerlo más eficiente, eficaz y centrado en el ciudadano [13],[14].

A. La atención al cliente y la gestión empresarial

La atención al cliente es un componente crucial en la gestión de cualquier organización, ya sea pública o privada [15], [16]. En términos teóricos, la atención al cliente se refiere al conjunto de prácticas, estrategias y habilidades empleadas para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios [17]. Su objetivo principal es asegurar una experiencia positiva que fomente la lealtad y la satisfacción.

Uno de los marcos teóricos más influyentes en el estudio de la atención al cliente es el modelo de las cinco dimensiones de la calidad del servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry [18], conocido como SERVQUAL. Este modelo identifica cinco dimensiones clave que determinan la calidad percibida del servicio:

- Tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: La capacidad de realizar el servicio de manera confiable y precisa.
- Capacidad de respuesta: La disposición y habilidad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- Garantía: El conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza y seguridad.
- Empatía: La atención personalizada que ofrece la organización a sus clientes, demostrando cuidado y atención individualizada.

Estas dimensiones son fundamentales para comprender cómo los clientes perciben la calidad del servicio y, en última instancia, para diseñar estrategias efectivas de atención al cliente. En el sector público, la atención al cliente adquiere características particulares debido a la naturaleza y el propósito de las organizaciones gubernamentales [15]. A diferencia del sector privado, donde la satisfacción del cliente suele medirse en términos de rentabilidad y lealtad, en el sector público, la atención al cliente se orienta hacia la satisfacción de necesidades colectivas y la promoción del bienestar general.

La atención al cliente en el sector público implica varios desafíos específicos:

- Accesibilidad: Asegurar que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica o situación socioeconómica, tengan acceso a los servicios públicos. Esto incluye la disponibilidad de canales de comunicación diversos y adaptados a diferentes necesidades (presencial, telefónico, en línea, etc.).
- Transparencia y rendición de cuentas: Los ciudadanos esperan que las instituciones públicas sean transparentes en sus operaciones y decisiones [15], [19]. La rendición de cuentas implica proporcionar información clara y precisa sobre el uso de recursos y los resultados obtenidos.
- Equidad: Garantizar que todos los ciudadanos reciban un trato justo y equitativo, sin discriminación por motivos de género, raza, discapacidad, edad u otros factores [20].
- Eficiencia y efectividad: La capacidad de las instituciones públicas para proporcionar servicios de alta calidad de manera eficiente, utilizando los recursos disponibles de manera óptima [11].
- Participación ciudadana: Fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la evaluación de los servicios públicos. Esto se puede lograr a través de mecanismos como encuestas de satisfacción, consultas públicas y otros métodos de retroalimentación [11].

La atención al cliente en el sector público es esencial para fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales y para garantizar que los servicios públicos cumplan con las expectativas y necesidades de la población. Un ejemplo de buenas prácticas en este ámbito es el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la accesibilidad y la transparencia, como la implementación de portales de servicios en línea, aplicaciones móviles y sistemas de gestión de quejas y sugerencias.

III. METODOLOGÍA

En este trabajo se evaluó la efectividad de un sistema de gestión pública para centros de salud. Para ello se seleccionó una muestra de 125 personas compuestas por personal médico y administrativo. La hipótesis en este trabajo estuvo centrada en lo siguiente:

- Hipótesis Nula (H0):

La implementación de un modelo de gestión integral en instituciones de salud pública no mejora significativamente la satisfacción de los usuarios y del personal.

- Hipótesis Alternativa (H1):

La implementación de un modelo de gestión integral en instituciones de salud pública mejora significativamente la satisfacción de los usuarios y del personal.

El modelo de gestión estuvo compuesto por los elementos descritos en la tabla 1, se observa que el modelo estuvo centrado en el usuario, con la finalidad de integrarlo a las mejoras del mismo, así como se consideró también la gestión global del modelo, desde la planificación hasta la accesibilidad y equidad.

Tabla 1. Elementos considerados en el modelo de gestión.

Elemento	Descripción
Gobernanza	Estructura organizativa clara, con roles y responsabilidades bien definidos. Incluye liderazgo efectivo, transparencia y rendición de cuentas.
Planificación Estratégica	Definición de la misión, visión y objetivos a largo plazo. Incluye el análisis de necesidades de la comunidad y la formulación de estrategias para satisfacerlas.
Financiamiento	Modelos de financiamiento sostenible que aseguren recursos suficientes para la operación y expansión de servicios.
Gestión de Recursos Humanos	Políticas de reclutamiento, capacitación y retención de personal. Énfasis en el desarrollo profesional y bienestar de los empleados.
Calidad del Servicio	Implementación de sistemas de gestión de la calidad, incluyendo la evaluación y mejora continua de los servicios ofrecidos.
Accesibilidad y Equidad	Garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a los servicios de salud, sin discriminación. Esto incluye la eliminación de barreras geográficas, económicas y culturales.
Tecnología e Innovación	Integración de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la atención. Incluye la telemedicina y registros electrónicos de salud.
Gestión Financiera	Control y supervisión de los recursos financieros, incluyendo presupuestos, auditorías y análisis de costos.
Participación Comunitaria	Involucrar a la comunidad en la toma de decisiones y evaluación de los servicios de salud. Fomentar la retroalimentación y la participación activa.
Comunicación y Educación	Estrategias de comunicación efectiva con los usuarios y programas de educación para la salud. Incluye campañas de concienciación y promoción de la salud.
Gestión de Riesgos	Identificación y mitigación de riesgos relacionados con la operación de servicios de salud. Incluye planes de contingencia y protocolos de emergencia.
Evaluación y Monitoreo	Sistemas para medir y evaluar el desempeño de los servicios de salud. Incluye indicadores clave de desempeño (KPI) y mecanismos de monitoreo continuo.

Por otra parte, el modelo se evaluó siguiendo los criterios descritos en la tabla 2. Se observa que estos elementos ayudan a comprender la funcionalidad del modelo y la operatividad por el usuario final, así como su uso prolongado en el tiempo.

Tabla 2. Criterios aplicados en la evaluación del modelo de gestión.

Criterio	Descripción	Escala de Medición
Calidad del Servicio	Evaluación de la calidad percibida por los usuarios, incluyendo la satisfacción del paciente y la precisión de los diagnósticos.	Escala Likert (1-5), Encuestas de Satisfacción
Accesibilidad	Medición de la facilidad con la que los pacientes pueden acceder a los servicios de salud, considerando factores geográficos, económicos y culturales.	Métricas de Acceso, Datos Demográficos
Equidad	Evaluación de la equidad en la distribución de los servicios de salud, asegurando que todos los grupos poblacionales tengan acceso equitativo.	Índices de Equidad, Análisis de Datos Demográficos
Eficiencia Operativa	Medición del uso eficiente de los recursos, incluyendo tiempo, personal y financiamiento, para la provisión de servicios.	Indicadores de Desempeño (KPI), Ratios
Efectividad Clínica	Evaluación de los resultados clínicos obtenidos, comparando los resultados esperados con los resultados reales en términos de salud del paciente.	Estadísticas Clínicas, Resultados de Salud
Satisfacción del Personal	Medición del bienestar y satisfacción del personal de salud, incluyendo aspectos de capacitación, condiciones laborales y reconocimiento.	Escala Likert (1-5), Encuestas de Satisfacción
Sostenibilidad Financiera	Evaluación de la capacidad de la institución para mantener su operación y crecimiento a largo plazo con los recursos disponibles.	Análisis Financiero, Ratios de Sostenibilidad
Innovación y Tecnología	Evaluación de la integración y efectividad de las nuevas tecnologías y métodos innovadores en la mejora de los servicios de salud.	Indicadores de Innovación, Encuestas
Participación Comunitaria	Medición del grado de involucramiento de la comunidad en la toma de decisiones y evaluación de los servicios de salud.	Encuestas, Grado de Participación
Transparencia y Rendición de Cuentas	Evaluación de la claridad y apertura en los procesos administrativos y el cumplimiento de las políticas de rendición de cuentas.	Índices de Transparencia, Auditorías
Gestión de Riesgos	Evaluación de la identificación, mitigación y manejo de riesgos relacionados con la operación de servicios de salud.	Análisis de Riesgos, Reportes de Incidentes
Capacidad de Respuesta	Medición de la capacidad del sistema de salud para responder eficazmente a emergencias y situaciones imprevistas.	Tiempos de Respuesta, Evaluaciones de Simulación
Desempeño Financiero	Análisis de la eficiencia en la gestión de recursos financieros, incluyendo la adecuación del presupuesto y la ejecución financiera.	Indicadores Financieros, Ratios Presupuestarios
Impacto en la Salud de la Población	Evaluación del impacto general del modelo de gestión en la salud y bienestar de la población atendida.	Indicadores de Salud Pública, Estudios Epidemiológicos
Cumplimiento de Objetivos Estratégicos	Medición del grado de cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución de salud pública.	Indicadores de Desempeño (KPI), Revisión de Objetivos

RESULTADOS

El modelo de gestión se aplicó durante siete meses, con la finalidad de conocer la satisfacción al usuario a partir de su uso. En la tabla 3 se muestran los resultados de las evaluaciones para los criterios de "Calidad del Servicio", "Accesibilidad" y "Equidad", junto con sus respectivas medias y desviaciones estándar.

Tabla 3. Resultados de las evaluaciones de calidad del servicio, accesibilidad y equidad.

Criterio	Media	Desviación Estándar
Calidad del Servicio	3,024	1,394067
Accesibilidad	2,864	1,381848
Equidad	2,968	1,419499

En la figura 3 se muestran las puntuaciones medias para cada criterio, junto con las barras de error que representan la desviación estándar de las puntuaciones.

- Eficiencia Operativa: Puntuación media de 3,024 con una desviación estándar de 1,494.
- Efectividad Clínica: Puntuación media de 3,208 con una desviación estándar de 1,444.
- Satisfacción del Personal: Puntuación media de 2,936 con una desviación estándar de 1,474.

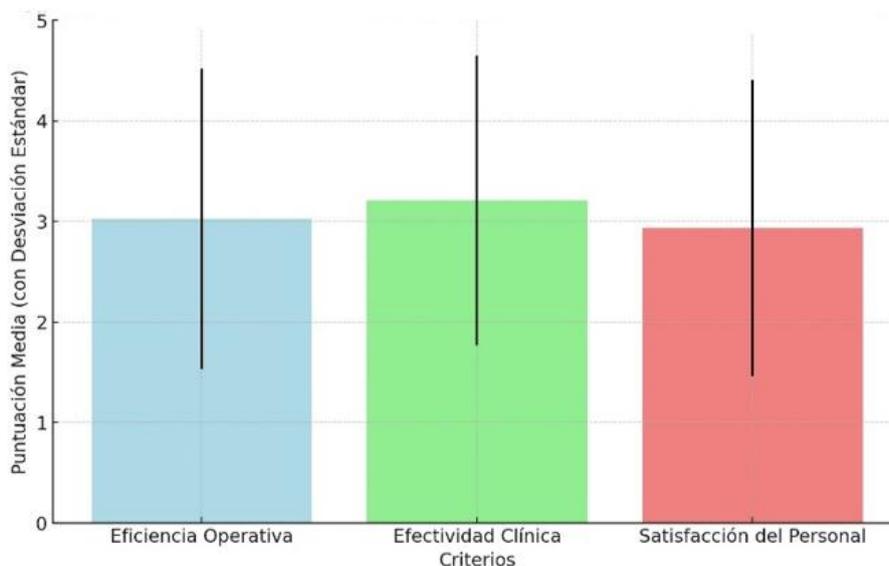


Fig. 1. Resultados encontrados en la calidad de servicio, el acceso y la equidad

En la figura 2, se muestran los resultados de la evaluación de los criterios de gestión en salud pública. El gráfico presenta las puntuaciones medias para cada criterio, junto con las barras de error que representan la desviación estándar de las puntuaciones.

- *Sostenibilidad Financiera*: Puntuación media de 2,936 con una desviación estándar de 1,401.
- *Innovación y Tecnología*: Puntuación media de 3,072 con una desviación estándar de 1,421.
- *Participación Comunitaria*: Puntuación media de 2,880 con una desviación estándar de 1,446.
- *Transparencia y Rendición de Cuentas*: Puntuación media de 2,920 con una desviación estándar de 1,412.
- *Gestión de Riesgos*: Puntuación media de 3,024 con una desviación estándar de 1,461.

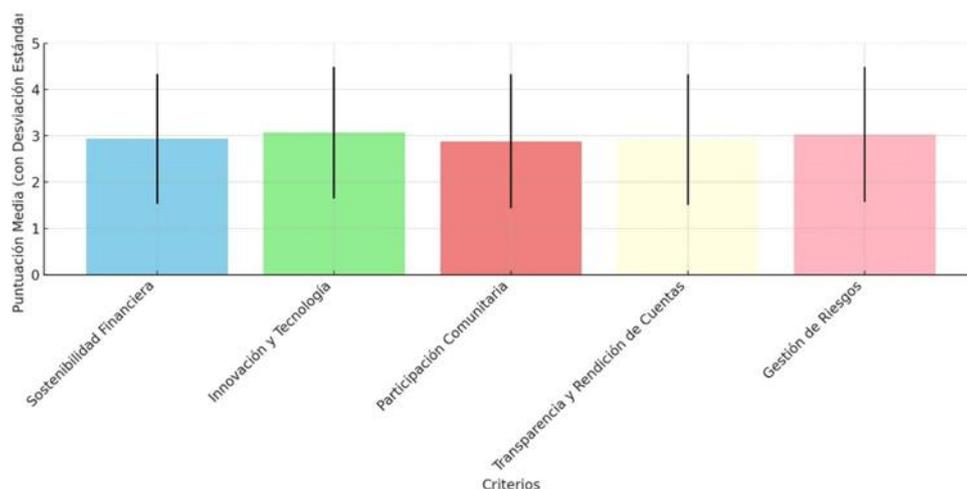


Fig. 2. Resultados de la evaluación de los criterios de gestión en salud pública.

En la tabla 5 se pueden apreciar los resultados obtenidos de la evaluación del modelo de gestión, notando que existe una amplia efectividad en su aplicación y uso en el centro de salud.

Tabla 5. Resultados obtenidos en el modelo de gestión

Criterio	Media	Desviación Estándar
Capacidad de respuesta	4,464	0,499
Desempeño financiero	4,512	0,500
Impacto en la salud de la población	4,528	0,499
Cumplimiento de objetivos estratégicos	4,512	0,500

Los resultados de la evaluación del modelo de gestión en la institución de salud pública indican una notable efectividad en su implementación. Las puntuaciones medias para los criterios evaluados —Capacidad de Respuesta, Desempeño Financiero, Impacto en la Salud de la Población, y Cumplimiento de Objetivos Estratégicos— son todas superiores a 4 en una escala de 1 a 5, con desviaciones estándar muy bajas, lo que sugiere una alta consistencia en las evaluaciones. Estos resultados demuestran que el modelo de gestión ha permitido una respuesta eficaz a emergencias, una eficiente administración de los recursos financieros, mejoras significativas en la salud y el bienestar de la población, y un sólido cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución. Los beneficios de contar con un modelo de gestión eficiente incluyen una optimización en el uso de recursos, lo cual se traduce en una mayor capacidad para brindar servicios de alta calidad y responder de manera ágil a las necesidades de la comunidad, garantizando así una atención sanitaria equitativa y sostenible a largo plazo.

A. Análisis estadístico

Para evaluar la prueba de normalidad aplicada a los datos recopilados, se observa que el valor "p" es inferior a los 0,05 puntos requeridos; además, los datos en conjunto muestran significancia.

Tabla 6. Resultados de la prueba de normalidad.

Variables del estudio		Modelo de gestión pública	Satisfacción de los usuarios
Muestra		125	125
Parámetros normales	Media	2,6444	2,6745
	Desviación interna	0,58884	0,94944
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,699	0,587
	Positivo	0,567	0,469
	Negativo	-0,734	-0,487
	Estadístico de prueba	0,726	0,599
	Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000
a. La distribución de prueba es normal. b. Se calcula a partir de datos. c. Corrección de significación de Lilliefors.			

Los resultados del análisis de regresión lineal entre las variables de modelo de gestión pública y satisfacción laboral se muestran en la tabla 6. En este análisis, destaca el valor "R", que indica el nivel de regresión, establecido en 0,518 puntos, lo cual representa una relación significativa entre ambas variables. Esta relación se evalúa también mediante el indicador "R cuadrado", cuyo valor es 5,9%. Este valor, al estar cercano a cero, sugiere una relación de causalidad, como se muestra en la tabla 6. La prueba de correlación tiene como objetivo determinar un modelo estadístico aplicable en el procesamiento de datos, reafirmando la importancia de la prueba de rho de Spearman para establecer la correlación entre ambas variables de estudio, como se detalla en el presente informe académico.

Tabla 6. Resultados del análisis de regresión lineal entre las variables de modelo de gestión pública y satisfacción laboral.

Modelo	R	R ²	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig cambio en p
			Errores estandarizados		Beta		
Variables							
Modelo de gestión pública	1	0,518	0,581	0,486	0,221	0,5125	0,009
Satisfacción de los usuarios							
a. Predictores: (Constante) Variable Modelo de gestión pública b. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios							

Por otra parte, la significancia en la prueba de hipótesis reportó un valor de 0,000 puntos; lo cual indica que existe correlación directa entre los datos recogidos por los cuestionarios del modelo de gestión pública y la satisfacción de los usuarios en el centro de salud. El valor obtenido en la correlación estuvo dado por 0,802 puntos, lo cual significa que la correlación es significativa, directa y positiva.

CONCLUSIONES

Los resultados de las evaluaciones muestran que los criterios como la "Capacidad de Respuesta", "Desempeño Financiero", "Impacto en la Salud de la Población" y "Cumplimiento de Objetivos Estratégicos" obtuvieron puntuaciones medias superiores a 4 en una escala de 1 a 5, con desviaciones estándar bajas. Esto indica una percepción consistente y positiva de la efectividad del modelo de gestión, sugiriendo que las instituciones han implementado prácticas eficaces que son reconocidas por los usuarios y el personal.

La puntuación media de 4.512 en "Desempeño Financiero" refleja una gestión eficiente de los recursos financieros, con una adecuada ejecución del presupuesto y un control financiero robusto. Esto demuestra que el modelo de gestión permite no solo la sostenibilidad financiera a largo plazo, sino también la optimización de los recursos disponibles para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Con una puntuación media de 4.528 en "Impacto en la Salud de la Población", los resultados sugieren que el modelo de gestión ha tenido un efecto significativo y positivo en la salud y el bienestar de los pacientes. Esto implica que las políticas y prácticas implementadas bajo este modelo están efectivamente contribuyendo a mejorar los indicadores de salud pública, lo que refuerza la importancia de mantener y seguir desarrollando estos enfoques en la gestión hospitalaria.

La implementación de un modelo de gestión eficiente en hospitales públicos puede llevar a una mejora significativa en la calidad del servicio. Esto incluye diagnósticos más precisos, tratamientos efectivos y una atención más personalizada, lo que en última instancia aumenta la satisfacción de los pacientes. Además, un modelo de gestión bien estructurado permite una mejor utilización de los recursos disponibles. La optimización del uso de personal, tiempo y financiamiento se traduce en una operación más eficiente, reduciendo tiempos de espera y mejorando la accesibilidad y equidad en la atención de salud.

Los hospitales públicos que adoptan modelos de gestión robustos muestran una capacidad mejorada para responder a emergencias y situaciones imprevistas. Esto es crucial para garantizar que los pacientes reciban la atención necesaria de manera oportuna y eficaz, contribuyendo a una mayor satisfacción y confianza en el sistema de salud. De esta manera, un modelo de gestión integral en hospitales públicos promueve la transparencia y la rendición de cuentas. Los ciudadanos pueden tener acceso a información clara y precisa sobre el funcionamiento y el uso de los recursos del hospital, lo que incrementa la confianza pública y fomenta una cultura de responsabilidad.

La implementación de modelos de gestión efectivos no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también tiene un impacto positivo en la salud general de la población. Al asegurar que los servicios de salud sean accesibles, equitativos y de alta calidad, se contribuye al bienestar general y a la mejora de los indicadores de salud pública a largo plazo.

REFERENCIAS

- [1] U. Alvarado y F. Paca, «Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021,» *Ciencia LATina Revista Multidisciplinaria*, vol. 6, nº 4, pp. 4100-4141, 2022.
- [2] M. León y M. Abrego, «Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud,» *Revista SALUTA*, vol. 2, nº 2, pp. 71-89, 2020.
- [3] G. Ruíz, B. Juárez y A. Marín, «Satisfacción y lealtad de los usuarios de servicios de salud públicos y privados durante la covid-19,» *Contaduría y Administración*, vol. 69, nº 2, pp. 106-119, 2024.
- [4] V. Pérez, L. Macía y V. González, «Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias,» *Revista de Salud Pública*, pp. 53-87, 2019.

- [5] A. Pagán, A. Ruiz, D. Esteban, P. Zaragoza y A. Maldonado, «Variables related to reduced satisfaction among users of emergency units,» *Anuario de Psicología*, vol. 51, pp. 138-146, 2021.
- [6] X. E. Soledispa-Rodríguez, C. A. Zea-Barahona y K. L. Santistevan-Villacreses, «La nueva gestión pública: retos y oportunidades,» *Polo del Conocimiento*, vol. 5, nº 09, pp. 371-381, 2020.
- [7] R. Skar, H. Clausen, J. Šaltytė, T. Rudd, M. Slade y K. Heiervang, «Relationship between satisfaction with mental health services, personal recovery and quality of life among service users with psychosis: a cross-sectional study,» *BMC Health Services Research*, vol. 21, pp. 1-8, 2021.
- [8] M. Farhadpoor y K. Bajoli, «The Effect of the Information System Information on Satisfaction of Users by Mediating Role of the Perceived Value of Information,» *Revista Interamericana de Bibliotecología*, vol. 46, nº 2, pp. 346-354, 2023.
- [9] L. Morales y J. García, «Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá,» *Revista de Salud Pública*, vol. 21, nº 1, p. 128134, 2019.
- [10] M. Moscoso, D. Villareal, R. Castillo, L. Bellido y E. Mezones, «Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú,» *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, vol. 36, nº 2, pp. 167-177, 2019.
- [11] C. Hood, «A Public Management for All Seasons,» *Public Administration*, vol. 69, nº 1, pp. 3-19, 1991.
- [12] F. J. Thompson y N. M. Riccucci, *Reinventing Government. How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*, New York: Addison-Wesley, 1992.
- [13] G. Aranzazu y M. Rodriguez, «Validez y confiabilidad de un cuestionario sobre satisfacción en usuarios de prótesis dentales totales,» *Revista Ciencias de la Salud*, vol. 20, nº 2, pp. 1-15, 2022.
- [14] G. Galván y M. Mañez, «Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil,» *Revista Oncología*, vol. 33, nº 1, pp. 81-90, 2023.
- [15] R. Akande, O. Abodunrin, S. Olarewaju, A. Adeomi, J. Akande y I. Faramade, «Health insurance in private and public health facilities in Southwestern Nigeria: what determines clients' satisfaction with quality of service?,» *Pan African Medical Journal*, vol. 41, nº 268, pp. 1-17, 2022.
- [16] J. Salazar, «Modelo de gestión de la calidad para el sector de la salud,» *Espíritu Emprendedor TES*, vol. 7, nº 2, pp. 51-67, 2023.
- [17] M. Altuzarra Toscano, «La atención al cliente,» *Revista Investigación y educación*, vol. 3, nº 20, pp. 1-17, 2005.
- [18] A. P. Parasuraman, V. A. Zeithaml y L. L. Berry, «SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,» *Journal of retailing*, vol. 64, nº 1, pp. 12-40, 1988.
- [19] R. Febres y M. Mercado, «Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú,» *Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma*, vol. 20, nº 3, pp. 397-403, 2020.
- [20] Y. Guo, L. Zu, D. Chen y H. Zhang, «Research on Influencing Factors of Satisfaction with the Use of Public Health Internet Platform: Evidence from Ding Xiang Doctor (DXY) Internet Medical Platform,» *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 20, nº 2276, pp. 1-22, 2023.