



Percepción del personal operativo sobre la gestión administrativa en el Distrito Sanitario 02D01 Guaranda durante el primer semestre de 2025

Perception of operational staff on administrative management in Health District 02D01 Guaranda during the first half of 2025

Percepção dos funcionários operacionais sobre a gestão administrativa no Distrito Sanitário 02D01 Guaranda durante o primeiro semestre de 2025

Diana Paola Muñoz Sangache ^I

diana.munoz@ueb.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0001-8298-8205>

Mery Rocío Rea Guamán ^{II}

mrea@ueb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-4732-4283>

Correspondencia: diana.munoz@ueb.edu.ec

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 06 diciembre de 2025 * **Aceptado:** 10 de enero de 2026 * **Publicado:** 27 de febrero de 2026

- I. Odontóloga General, Maestría en Salud Pública, Dirección de Posgrado Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- II. Licenciada en Enfermería, Magíster en Salud Pública Mención Materno Infantil, Magíster en Enfermería Quirúrgica, Doctora en Ciencias de la Salud, Universidad Estatal de Bolívar Grupo de investigación, Enfermería y Salud UEB, Guaranda, Ecuador.

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar la percepción del personal operativo acerca de la gestión administrativa del Distrito de Salud 02D01 Guaranda durante el primer semestre del 2025, con el fin de identificar posibles áreas de mejora en la gestión institucional y contribuir al desarrollo de una administración pública más efectiva, transparente y alineada con los principios y la supremacía de los estados. Para ello se monitorearon seis criterios de evaluación que incluyeron el liderazgo y supervisión, la comunicación interna, la gestión de recursos y suministros, la planificación del trabajo, el desarrollo del talento humano y el clima laboral. Para garantizar la rigurosidad del estudio los datos fueron obtenidos mediante un muestro probabilístico y como fuente de información se utilizó la encuesta. El cuestionario cerrado estuvo conformado por 17 preguntas y fue aplicado al personal operativo de manera directa en el campo bajo un enfoque cuantitativo, experimental de corte transversal. Las respuestas se midieron utilizando una escala de tipo Likert. Las percepciones sobre la dimensión de liderazgo y supervisión evidencian una tendencia favorable. El criterio Comunicación interna fue bien valorada. La planificación y organización del trabajo, la percepción sobre la distribución equitativa de carga laboral se consideró adecuada. La disponibilidad de oportunidades de capacitación fue valorada positivamente. El ambiente y clima laboral se encontró que el ambiente laboral fue percibido como colaborativo y respetuoso. Evaluar en forma periódica la percepción del personal operativo de salud sobre la gestión administrativa es fundamental, debido a que actúa como el barómetro más preciso de la eficiencia y la salud organizacional. Se concluyó que evaluar en forma periódica la percepción del personal operativo de salud sobre la gestión administrativa es fundamental, debido a que actúa como el barómetro más preciso de la eficiencia y la salud organizacional.

Palabras claves: Eficacia; eficiencia; percepción; salud pública; personal operativo.

Abstract

The objective of this research was to analyze the perceptions of operational staff regarding the administrative management of Health District 02D01 Guaranda during the first half of 2025, in order to identify potential areas for improvement in institutional management and contribute to the development of a more effective and transparent public administration aligned with the principles and supremacy of the state. To this end, six evaluation criteria were monitored: leadership and

supervision, internal communication, resource and supply management, work planning, human talent development, and work climate. To ensure the rigor of the study, data were obtained through probabilistic sampling, and a survey was used as the data source. The closed-ended questionnaire consisted of 17 questions and was administered directly to operational staff in the field using a quantitative, experimental, cross-sectional approach. Responses were measured using a Likert-type scale. Perceptions regarding the leadership and supervision dimension showed a favorable trend. The internal communication criterion was also well-rated. Work planning and organization, as well as the perception of equitable workload distribution, were considered adequate. The availability of training opportunities was positively valued. The work environment and climate were found to be collaborative and respectful. Periodically evaluating the perception of operational healthcare staff regarding administrative management is fundamental, as it acts as the most accurate barometer of efficiency and organizational health. It was concluded that periodically evaluating the perception of operational healthcare staff regarding administrative management is fundamental, as it acts as the most accurate barometer of efficiency and organizational health.

Keywords: Effectiveness; efficiency; perception; public health; operational staff.

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi analisar as percepções dos funcionários operacionais sobre a gestão administrativa do Distrito Sanitário 02D01 Guaranda durante o primeiro semestre de 2025, a fim de identificar áreas potenciais de melhoria na gestão institucional e contribuir para o desenvolvimento de uma administração pública mais eficaz e transparente, alinhada aos princípios e à supremacia do Estado. Para tanto, foram monitorados seis critérios de avaliação: liderança e supervisão, comunicação interna, gestão de recursos e suprimentos, planejamento do trabalho, desenvolvimento de talentos e clima organizacional. Para garantir o rigor do estudo, os dados foram obtidos por meio de amostragem probabilística, utilizando-se um questionário fechado com 17 questões, aplicado diretamente aos funcionários operacionais em campo, por meio de uma abordagem quantitativa, experimental e transversal. As respostas foram mensuradas utilizando-se uma escala do tipo Likert. As percepções referentes à dimensão liderança e supervisão apresentaram uma tendência favorável. O critério comunicação interna também foi bem avaliado. O planejamento e a organização do trabalho, bem como a percepção de uma distribuição equitativa da carga de trabalho, foram considerados adequados. A disponibilidade de oportunidades de

treinamento foi avaliada positivamente. O ambiente e o clima de trabalho foram considerados colaborativos e respeitosos. A avaliação periódica da percepção da equipe operacional de saúde em relação à gestão administrativa é fundamental, pois constitui o indicador mais preciso de eficiência e saúde organizacional. Concluiu-se que a avaliação periódica da percepção da equipe operacional de saúde em relação à gestão administrativa é fundamental, pois constitui o indicador mais preciso de eficiência e saúde organizacional.

Palavras-chave: Eficácia; eficiência; percepção; saúde pública; equipe operacional.

Introducción

La eficiencia se define a menudo como la relación entre el producto útil y el insumo total, haciendo hincapié en el uso óptimo de los recursos, es una medida de lo bien que se utilizan los recursos para producir los resultados deseados (Maslennikov et al., 2023). Se centra en la rentabilidad y la optimización de recursos, para evaluar y mejorar el rendimiento de una organización, pone énfasis en la producción (Pawłowski et al., 2009).

Considerando indicadores cualitativos como cuantitativos se centra en obtener buenos resultados optimizando el gasto de los recursos para garantizar una gestión administrativa sostenible (Tkachuk et al., 2023). Comprender la eficiencia y el uso de los insumos productos y resultados dentro esta gestión es un movimiento clave que puede influir directamente en la formulación de políticas y la toma de decisiones administrativas (Mbau et al., 2023). Los modelos de gestión de las organizaciones públicas de todo el mundo incluyen en sus modelos la nueva gestión pública, la «gobernanza» y la buena gobernanza. Estos modelos hacen hincapié en la transición de la gestión ejecutiva-administrativa tradicional a una gobernanza orientada al cliente y centrada en satisfacer las necesidades e intereses de los usuarios (Negri & Dincă, 2023). El personal administrativo en las instituciones públicas, son esenciales para el desarrollo local, al promover la participación ciudadana y el uso eficiente de recursos. Contribuyen al fortalecimiento económico y técnico de las comunidades. Además, garantizan una gestión pública eficaz, responsable y adaptada a las necesidades cambiantes. En conjunto, su labor es clave para la sostenibilidad y el buen funcionamiento de los servicios públicos (Alozie, 2020). La percepción del personal operativo, responsable de ejecutar directamente las políticas y programas en territorio tienen la percepción que el trabajo administrativo no es meramente burocrático, sino esencial para cumplir los objetivos de la práctica de base (Iza-Mayorga et al., 2023). En realidad, el trabajo administrativo proporciona

un matiz invaluable para la prestación de servicios públicos puesto que contribuye positivamente al cumplimiento de los objetivos de la gestión administrativa (Karmsteen, 2025). No obstante, en América Latina se han encontrado algunas deficiencias que afectan la calidad de la gestión en los centros de salud. Factores como la burocracia, la falta de inversión y la corrupción representan desafíos críticos que detienen el desarrollo integral del área administrativa (Rodríguez-Santos, 2025).

Diferentes modelos buscan mejorar la coordinación entre el nivel administrativo y operativo con estructuras dinámicas, descentralizadas y orientadas al usuario. Sin embargo, informes señalan que persisten desafíos en comunicación interna, distribución de responsabilidades y alineación estratégica entre áreas administrativas y técnicas (Cedeño-Macias et al., 2024)

La gestión administrativa en centros de salud, se enfoca principalmente en su eficacia organizacional que es la capacidad de una institución, para cumplir sus metas y objetivos, reflejando el impacto de sus acciones en relación con su misión (Medina Astudillo, 2021). A diferencia de eficiencia que se enfoca en el uso óptimo de recursos, pone énfasis en el resultado final (Enrique & Marta, 2020). En este sentido, una organización puede ser eficaz sin ser eficiente, si bien en la gestión pública moderna se considera que ambos conceptos deben integrarse para alcanzar una gestión de calidad (Yadav, 2025).

En una institución pública como una Dirección Distrital de Salud, estos conceptos se traducen en prácticas diarias relacionadas con la atención oportuna de requerimientos, el soporte logístico, la asignación de recursos, la fluidez administrativa y el cumplimiento de metas operativas. Es importante contar con procesos administrativos claros que orienten el accionar del personal operativo evitando comportamientos improvisados que afecten la calidad de atención o el progreso de los pacientes. Y es aún más importante evaluar la percepción del personal operativo ante estos pilares estructurales (Pinargote-Macías et al., 2024). Cuantificar las percepciones del personal operativo además de ofrecer una visión general del ámbito administrativo genera el escenario ideal para identificar las fortalezas o debilidades de la gestión administrativa de manera objetiva. Comprender estas percepciones bajo un enfoque sistemático puede impulsar el desarrollo de una mejor planificación institucional que puede ser un factor causal de un modelo de salud fortalecido con un ambiente laboral justo y equitativo. Teniendo esto en cuenta, el presente estudio se centra en el análisis de la percepción del personal operativo con respecto a la gestión administrativa del Distrito Sanitario 02D01 Guaranda durante el primer semestre de 2025, con miras a identificar

oportunidades de mejora en las funciones administrativas y utilizar los hallazgos de conocimiento para contribuir al desempeño de una administración pública eficiente y transparente, que cumpla con los estándares de funcionamiento establecidos por el sistema nacional de salud.

Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, lo cual permitió medir y analizar estadísticamente las percepciones del personal sobre la gestión administrativa. El diseño del estudio fue no experimental, de campo y con un corte transversal. Se clasifica como no experimental porque las variables no fueron manipuladas, sino observadas en su entorno natural. Asimismo, se considera de campo, ya que los datos fueron recolectados directamente en las unidades operativas del distrito, y transversal, porque la información se recopiló en un único momento, ofreciendo una visión instantánea del fenómeno estudiado en el Distrito de Salud 02D01 Guaranda – Ecuador.

Partiendo de una población finita conformada por 120 empleados del Distrito de Salud 02D01 respaldado en el uso de técnicas probabilísticas específicamente el muestreo aleatorio simple se escogió una representación significativa de 46 empleados los mismos que representaron un 38,3% del total. El tamaño de la muestra garantizó que cada persona tuviera la misma probabilidad de participar en el estudio y una vez obtenida se procedió a la recolección de los datos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y estuvo organizada de la siguiente manera: la primera sección con 3 preguntas sobre datos generales seguida de seis secciones donde cada una representaba un área clave de la gestión administrativa entre ellas liderazgo y supervisión, comunicación interna, gestión de recursos y suministros, planificación del trabajo, desarrollo del talento humano y finalmente el entorno de trabajo. Para las respuestas se utilizó una escala de medición de Likert con 5 opciones de respuesta polares que representaban el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados. Con el instrumento estadístico listo y la autorización del distrito de salud se procedió a contactar a los 46 empleados para socializarles el objetivo del estudio y garantizarles la confidencialidad de la información. Una vez obtenido el consentimiento informado se procedió a distribuir el cuestionario físico en su lugar de trabajo para que pueda ser autoadministrado. Cada encuesta fue recolectada de forma segura para continuar con la fase de análisis. Siguiendo con el proceso investigativo los datos físicos fueron llevados a un entorno digital donde fueron correctamente tabulados y codificados. Finalmente se utilizó estadística

descriptiva para caracterizar el conjunto de datos obteniendo medidas absolutas y porcentuales para cada una de las dimensiones evaluadas.

Los resultados fueron organizados y presentados a través de tablas y gráficos, lo que facilitó la interpretación visual de los hallazgos y permitió identificar con claridad las fortalezas y áreas de mejora en la gestión administrativa desde la perspectiva del personal operativo.

Resultados

Tabla 1: Características Demográficas

Datos Generales		
1. Puesto que ocupa	n	%
Médico/a	7	15.22
Enfermero/a	15	32.61
Auxiliar de enfermería	1	2.17
Odontólogo/a	7	15.22
Obstetra	2	4.35
Tecnólogo Médico/Laboratorio	1	2.17
Personal de Farmacia	2	4.35
Agente de Salud Comunitaria/TAPS	1	2.17
Personal de Apoyo/Servicios Generales	1	2.17
Otro	9	19.57
Total	46	100
2. Años de servicio	n	%
Menos de 1 año	19	41.30
1 a 5 años	6	13.04
6 a 10 años	7	15.22
Más de 10 años	14	30.43
Total	46	1
3. Tipo de Unidad	n	%
Centro de Salud Tipo A	20	43.48
Centro de Salud Tipo B	26	56.52
Centro de Salud Tipo C	0	0.00
Hospital Básico	0	0.00
Total	46	100

El estudio incluyó una muestra de 46 funcionarios del personal operativo del Distrito de Salud 02D01 Guaranda. La distribución por tipo de centro mostró que el 56.52% (n=26) pertenecía a Centros de Salud Tipo B y el 43.48% (n=20) a Centros Tipo A. No se registró personal de Centros

Tipo C ni de Hospital Básico. En cuanto al perfil profesional, el 32.61%(n=15) correspondió a personal de enfermería, seguida de "Otro" con 19.6% (n=9) y Médico/a con 15.2% (n=7). Las categorías restantes, como obstetras, odontólogos y tecnólogos, presentaron porcentajes menores (entre 2% y 15%). Respecto a la experiencia laboral, el 41.3% (n=19) tenía menos de un año de servicio, mientras que el 30.4% (n=14) contaba con más de 10 años de experiencia (Tabla 1).

Tabla 2 :Resultados dimensión de Liderazgo y Supervisión

A. Liderazgo y Supervisión	Mi jefe/a directo/a comunica claramente los objetivos y expectativas		La dirección del distrito toma decisiones de manera oportuna y transparente.	
Niveles	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	4	8.70	7	15.22
En desacuerdo	5	10.87	6	13.04
Ni de acuerdo ni desacuerdo (Neutral)	5	10.87	13	28.26
De acuerdo	16	34.78	14	30.43
Totalmente de acuerdo	16	34.78	6	13.04
Total	46	100	46	100

Las percepciones sobre la dimensión de liderazgo y supervisión evidencian una tendencia favorable. En la interrogante sobre la comunicación de objetivos, el 69.56% se ubicó entre “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, indicando claridad en las directrices emitidas por los jefes inmediatos. En cuanto a la toma de decisiones de manera oportuna por parte del distrito, los niveles de acuerdo oscilaron entre 30% y 43%, con una proporción relevante de respuestas neutrales con un 28% (Tabla 2). Esto refleja una percepción moderada de transparencia y oportunidad, con espacio para fortalecer los procesos de comunicación institucional e impulsar una gestión de calidad (Yadav, 2025).

Tabla 3 :Resultados dimensión comunicación interna

B. Comunicación Interna	La información relevante se difunde de manera efectiva a	Los canales de comunicación funcionan adecuadamente.	Siento que mis sugerencias y preocupaciones son escuchadas por la administración.

Niveles	todo el personal.					
	n	%	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	3	6.52	3	6.52	4	8.70
En desacuerdo	6	13.04	5	10.87	9	19.57
Ni de acuerdo ni desacuerdo (Neutral)	9	19.57	9	19.57	8	17.39
De acuerdo	13	28.26	15	32.61	12	26.09
Totalmente de acuerdo	15	32.61	14	30.43	13	28.26
Total	46	100	46	100	46	100

Sobre el criterio de Comunicación Interna. La difusión de información relevante fue bien valorada, alcanzando un 60.87% de funcionarios que están de acuerdo en que la difusión es efectiva. De igual forma, sobre el funcionamiento adecuado de los canales de comunicación presentó un 63.04% de respuestas positivas. Sin embargo, la percepción de que las urgencias y preocupaciones del personal son escuchadas mostró un menor nivel de acuerdo (54.35%), con un 26.09% de posturas neutrales. Estos resultados sugieren que, aunque la comunicación formal funciona de manera aceptable, la comunicación bidireccional presenta desafíos (Tabla 3). Estos hallazgos coinciden, en cierta medida, con lo señalado por Cedeño-Macias et al. (2024).

Tabla 4: Resultados dimensión de gestión de recursos y suministros

C. Gestión de Recursos y Suministros	Generalmente, dispongo de los insumos, medicamentos y materiales necesarios para la atención.		La gestión para mantenimiento y reparación de equipos es ágil y eficiente		La infraestructura y el equipamiento de mi lugar de trabajo son adecuados.	
Niveles	n	%	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	4	8.70	4	8.70	3	6.52

En desacuerdo	19	41.30	12	26.09	13	28.26
Ni de acuerdo ni desacuerdo (Neutral)	9	19.57	12	26.09	11	23.91
De acuerdo	10	21.74	13	28.26	16	34.78
Totalmente de acuerdo	4	8.70	5	10.87	3	6.52
Total	46	100	46	100	46	100

En cuanto a la dimensión de gestión de recursos y suministros se evidenciaron los niveles más bajos de satisfacción. La disponibilidad de insumos y materiales mostró un 50.00% de desacuerdo, indicando limitaciones en el abastecimiento. La gestión de mantenimiento de equipos presentó opiniones divididas: 34.79% de desacuerdo y 39.13% de acuerdo. En cuanto a la calidad de la infraestructura y equipamiento, aunque el 41.3% manifestó acuerdo, un 34.78% expresó desacuerdo (Tabla 4), lo que evidencia brechas particulares entre unidades y de acuerdo con Negri y Dincă (2023) esto podría generar impacto en la eficiencia del personal administrativo.

Tabla 5: Resultados dimensión de planificación y organización del trabajo

D. Planificación y Organización del Trabajo	La distribución de la carga de trabajo en mi equipo es justa y equitativa.		La planificación de horarios, turnos y vacaciones se realiza de forma organizada y con anticipación.		Los procesos y procedimientos administrativos son claros y fáciles de seguir.	
Niveles	n	%	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	2	4.35	1	2.17	2	4.35
En desacuerdo	5	10.87	4	8.70	7	15.22
Ni de acuerdo ni desacuerdo (Neutral)	13	28.26	7	15.22	10	21.74
De acuerdo	15	32.61	16	34.78	14	30.43
Totalmente de acuerdo	11	23.91	18	39.13	13	28.26
Total	46	100	46	100	46	100

Para la dimensión de planificación y organización del trabajo, la percepción sobre la distribución equitativa de carga laboral se consideró adecuada por el 56.52% del personal. La planificación de horarios y turnos fue el aspecto mejor evaluado de todo el estudio, con un 73.91% de funcionarios que están acuerdo en que esta actividad se realiza de forma organizada y con anticipación, reflejando un buen grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales (Shiwy Wulandari et al., 2025). Mientras que la percepción del nivel de claridad de los procesos administrativos obtuvo un 58.69% de respuestas favorables, aunque un 21.74% se mantuvo neutral (Tabla 5).

Tabla 6: Resultados dimensión de desarrollo del talento humano

E. Desarrollo del Talento Humano	La administración fomenta oportunidades de capacitación y formación continua		Los procesos de evaluación del desempeño son justos y objetivos.		Siento que mi trabajo es reconocido y valorado por la institución.	
	n	%	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	2	4.35	1	2.17	3	6.52
En desacuerdo	9	19.57	6	13.04	8	17.39
Ni de acuerdo ni desacuerdo (Neutral)	8	17.39	12	26.09	12	26.09
De acuerdo	15	32.61	14	30.43	15	32.61
Totalmente de acuerdo	12	26.09	13	28.26	8	17.39
Total	46	100	46	100	46	100

En el desarrollo del talento humano la disponibilidad de oportunidades de capacitación fue valorada positivamente por el 58.7% del personal. En cuanto a si los procesos de evaluación del desempeño son justos y objetivos el 58.69% de los funcionarios está de acuerdo y un 26.09% se mantuvo neutral, sugiriendo percepciones ambivalentes. Además, la percepción de reconocimiento del trabajo por parte de la institución obtuvo un 50% de respuestas favorables (Tabla 6), lo que indica margen de mejora en los mecanismos de retroalimentación y motivación. Esto concuerda con Enrique y Marta (2020) quienes consideran que la capacidad de cumplir las metas y objetivos alineadas a la misión de la institución contribuyen a la eficacia organizacional.

Tabla 7: Resultados dimensión de ambiente y clima laboral

F. Ambiente y Clima Laboral	El ambiente de trabajo en mi unidad promueve la colaboración y el respeto mutuo.		La administración se preocupa por el bienestar y la seguridad ocupacional del personal.		Considero que la gestión administrativa general del distrito es satisfactoria.	
Niveles	n	%	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	4	8.70	4	8.70	7	15.22
En desacuerdo	3	6.52	9	19.57	10	21.74
Ni de acuerdo ni desacuerdo (Neutral)	11	23.91	8	17.39	11	23.91
De acuerdo	16	34.78	13	28.26	11	23.91
Totalmente de acuerdo	12	26.09	12	26.09	7	15.22
Total	46	100	46	100	46	100

En la dimensión ambiente y clima laboral se encontró que el ambiente laboral fue percibido como colaborativo y respetuoso por el 60.87% de los encuestados. Por otro lado, el 54.35% están de acuerdo en que la administración se preocupa por el bienestar y seguridad del personal. Sin embargo, la satisfacción con la gestión administrativa del distrito mostró el nivel más bajo dentro del eje, con solo 39.13% de funcionarios que percibieron que la gestión es satisfactoria y un 36.96% que se mostraron en desacuerdo (Tabla 7). Esta información es invaluable y puede representar un llamado de atención para que los gestores administrativos amplíen su visión de procesos que muchas veces son meramente burocráticos (Karmsteen, 2025).

Conclusiones

El estudio identificó que la planificación de horarios y turnos junto con la comunicación de objetivos institucionales representan las dimensiones con mayor nivel de aceptación por parte del personal operativo del Distrito de Salud 02D01 Guaranda. Los mecanismos de coordinación temporal de actividades asistenciales y la transmisión de directrices desde los niveles jerárquicos superiores hacia el personal operativo mostraron valoraciones predominantemente favorables. Estos resultados denotan que la dimensión de comunicación interna se encuentra con una estructura

consolidada que aporta al funcionamiento operativo de la gestión administrativa. Sin embargo, no paso lo mismo con la dimensión de gestión de recursos y suministros pues las respuestas del personal operativo revelaron deficiencias importantes en la gestión de suministros y materiales necesarios para las actividades sanitarias. La disponibilidad de suministros médicos, la percepción del estado de las infraestructuras y el mantenimiento de los equipos registró los niveles más altos de insatisfacción en el estudio convirtiéndose en una de las áreas más críticas de la gestión administrativa del período 2025. Por otro lado, la dimensión sobre el desarrollo de talento humano referente a capacitaciones, desempeño y reconocimiento del trabajo recibió percepciones neutrales con niveles moderados de aprobación mientras que para la dimensión de sobre el ambiente y clima laboral si bien se percibe un buen ambiente de trabajo en general el personal operativo no se mostró satisfecho con la gestión administrativa registrando calificaciones bajas. Además se debería prestar atención a la comunicación bidireccional entre el personal operativo y los niveles directivos ya que se evidenciaron limitaciones en cuanto a la capacidad de respuesta institucional ante las necesidades manifestadas por los funcionarios del distrito de salud.

Referencias

1. Alozie, O. E. (2020). Roles of Public Administrators in Local Community Development. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 10(9), 559-567. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.10.09.2020.p10565>
2. Cedeño-Macias, R. J., Moreira-Moreira, J. T., Pico-Mora, J. A., & Cañarte-Velez, J. C. (2024). Importancia de la administración en salud, en centros médicos a nivel internacional. *Polo del Conocimiento*, 1. <https://doi.org/10.23857/pc.v10i1.8751>
3. Enrique, B., & Marta, B. (2020). Efficacy, Effectiveness and Efficiency in the Health Care: The Need for an Agreement to Clarify its Meaning. *International Archives of Public Health and Community Medicine*, 4(1). <https://doi.org/10.23937/2643-4512/1710035>
4. Iza-Mayorga, R. F., Ventura-Secián, G. A., & Mendizabal-Anticono, W. J. (2023). La gestión administrativa y los sistemas de salud. Antecedentes y perspectivas. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Rio*, 27. <http://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/6101>

5. Karmsteen, K. (2025). Making administrative work matter in public service delivery: A lens for linking practice with the purpose of office. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 35(1), 15-28. <https://doi.org/10.1093/jopart/muae022>
6. Maslennikov, Ye. I., Kirtoka, R. G., & Muzychenko, T. O. (2023). THEORETICAL ASPECTS OF MANAGEMENT EFFICIENCY. *Market economy: modern management theory and practice*, 22(1(53)), 128-138. [https://doi.org/10.18524/2413-9998.2023.1\(53\).288745](https://doi.org/10.18524/2413-9998.2023.1(53).288745)
7. Mbau, R., Musiega, A., Nyawira, L., Tsofa, B., Mulwa, A., Molyneux, S., Maina, I., Jemutai, J., Normand, C., Hanson, K., & Barasa, E. (2023). Analysing the Efficiency of Health Systems: A Systematic Review of the Literature. *Applied Health Economics and Health Policy*, 21(2), 205-224. <https://doi.org/10.1007/s40258-022-00785-2>
8. Medina Astudillo, P. C. (2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. *Administrative processes and their importance in the health sect. Revista científica Caminos de Investigación*, 3(1), 39-49.
9. Negri, C., & Dincă, G. (2023). Public sector's efficiency as a reflection of governance quality, an European Union study. *PLOS ONE*, 18(9), e0291048. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0291048>
10. Pawłowski, M., Piątkowski, Z., & Żebrowski, W. (2009). Management Efficiency. *Foundations of Management*, 1(1), 95-110. <https://doi.org/10.2478/v10238-012-0007-x>
11. Pinargote-Macías, K. T., Peña-Parrales, M. M., Velasco-Andrade, N. M., & Cañarte-Vélez, J. C. (2024). Procesos administrativos y su importancia en la salud. *Polo del Conocimiento*, 9(10). <https://doi.org/10.23857/pc.v9i10.8297>
12. Rodríguez-Santos, A. P. (2025). Gestión administrativa y calidad del servicio de un centro de salud público en Huaura. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 3. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v3i.135>
13. Shiwy Wulandari, Kustiawan Kustiawan, & Adhe Fadli Farhan. (2025). Peran Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian dalam Peningkatan Kualitas Kinerja di Sekretariat DPRD Kota Tanjungpinang Tahun 2025. *Desentralisasi : Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, dan Pemerintahan*, 2(2), 86-99. <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v2i2.652>

14. Tkachuk, H., Burachek, I., Biriuchenko, S., Buzhymaska, K., & Vyhovskyi, V. (2023). Management of agribusiness enterprises to ensure the sustainability of their economic activity. *RIVISTA DI STUDI SULLA SOSTENIBILITA'*, 12(2), 305-321.
<https://doi.org/10.3280/RISS2022-002018>
15. Yadav, S. (2025). Foundations of Public Administration; Constructing Effective Public Services. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 7(4), 52669.
<https://doi.org/10.36948/ijfmr.2025.v07i04.52669>

© 2026 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).