



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL CENTRO DE ATENCIÓN
AMBULATORIA IESS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA:

MARTHA CECILIA GARCÍA QUIMÍ

TUTOR:

ING. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE, MBA.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL CENTRO DE ATENCIÓN
AMBULATORIA IESS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015”**

Autor: Martha Cecilia García Quimí.

Tutor: Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MSc.

RESUMEN

La temática estudiada se focaliza en el problema central del estudio, que se concentra en los usuarios debido a las constantes quejas en lo referente a la calidad de servicio que reciben, cuyos reclamos eran frecuentes; la relación del personal con el servicio es prioritaria, quienes mencionaron que tenían fuertes recargas de trabajo y escasés de recursos, identificada la problemática se plantea como objetivo del presente trabajo de investigación, analizar el modelo de gestión administrativa en base a un diagnóstico situacional que fomente la calidad de servicio que ofrece el Centro de Atención Ambulatoria del IESS del cantón La Libertad. Para el desarrollo de la investigación se dió un enfoque cuantitativo y cualitativo, sustentado en la investigación descriptiva, con una muestra representativa de 382 pacientes y el total de trabajadores, a quienes se aplicó las encuestas respectivas, y la entrevista a los altos funcionarios, la misma que permitió recabar toda la información necesaria para el análisis de cada uno de los procesos, actividades, programas, proyectos, el control de la gestión y el accionar del talento humano y de los funcionarios. El resultado de la investigación determinó que se implemente un nuevo modelo de gestión administrativa, con la finalidad de contribuir a ideas de solución del contexto problemático del servicio en el Centro de atención ambulatoria del IESS La Libertad, es decir, la buena gestión administrativa permitirá optimizar los procesos de atención, de manera ordenada realizar la asignación de presupuesto para cada área, la adquisición de muebles, equipos, tecnología, máquinas y sobre todo dotar de los recursos necesarios al personal se realiza mediante la planificación adecuada en la institución.

Palabras claves: Modelo de Gestión, Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario.



**PENINSULA STATE UNIVERSITY OF SANTA ELENA
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
PUBLIC ADMINISTRATION RACE**

**"ANALYSIS OF THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL IN THE
QUALITY OF THE SERVICE PROVIDED BY THE IESS AMBULATORY
ATTENTION CENTER, CANTON LA LIBERTAD, PROVINCE OF
SANTA ELENA, YEAR 2015"**

Author: Martha Cecilia García Quimí.

Tutor : Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MSc.

ABSTRACT

The theme studied focuses on the central problem of the study, which focuses on users due to the constant complaints regarding the quality of service they receive, whose complaints were frequent; the relationship of the staff with the service is a priority, who mentioned that they had strong workloads and scarce resources, identified the problem as the objective of this research work, analyze the administrative management model based on a situational diagnosis that promotes the quality of service offered by the Outpatient Care Center of the IESS of the canton of La Libertad. For the development of the research, a quantitative and qualitative approach was given, based on descriptive research, with a representative sample of 382 patients and the total number of workers, to whom the respective surveys were applied, and the interview with senior officials, the It was also possible to gather all the information necessary for the analysis of each of the processes, activities, programs, projects, control of the management and action of human talent and officials. The result of the investigation determined that a new model of administrative management is implemented, with the purpose of contributing to ideas of solution of the problematic context of the service in the Outpatient Care Center of the IESS La Libertad, that is, the good administrative management will allow to optimize the attention processes, in an orderly manner, to allocate budget for each area, the acquisition of furniture, equipment, technology, machines and, above all, to provide the necessary resources to the staff is carried out through appropriate planning in the institution.

Keywords: Management Model, Quality of Service, User Satisfaction.

APROBACIÓN DEL PROFESOR DE GUÍA

En mi calidad de profesor guía del trabajo de investigación, “ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA IESS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015” elaborado por la Sra. MARTHA CECILIA GARCÍA QUIMÍ, egresada de la carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la Obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



**Ing. Jairo Manuel Cedeño Pinoargote, MSc.
PROFESOR GUÍA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de titulación con el título, “**ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA IESS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**” elaborado por la Sra. **Martha Cecilia García Quimí**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencias de derechos de autores.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** de la Carrera de **Administración Pública**, pasan a propiedad exclusiva de la **Universidad Península de Santa Elena** y su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Martha Cecilia García Quimí
C.I.0910149806

AGRADECIMIENTO

A Dios por su acompañamiento al darme salud principalmente, a mis profesores por impartirme sus conocimientos, a los directivos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, quienes me han direccionado con responsabilidad y sabias enseñanzas, a mi familia y amigos por ser pilares fundamentales en mi vida personal, a mis compañeros de clases con quienes compartí grandes experiencias educativas, al personal Médico-Técnico-Administrativo del Centro de Atención Ambulatoria IESS del cantón La Libertad.

Martha

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios por ser misericordioso y benévolo, a mis padres por su apoyo incondicional, sus consejos, comprensión y confianza ya que ellos son lo más importante en mi vida, a la Directora del Centro de Atención Ambulatoria IESS del Cantón La Libertad, a mi ex esposo por darme el espacio necesario para retomar y culminar mis estudios, de igual manera a mis docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Martha

TRIBUNAL DE GRADO



Econ. Rosa M. Panchana Panchana, Mtf.
DECANA DE FACULTAD (e)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Econ. Rosa M. Panchana Panchana, Mtf.
DIRECTORA DE CARRERA (e)
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Ing. Jairo M. Cedeño Pinoargote, MSc.
PROFESOR TUTOR



Lcdo. Eduardo V. Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR DE ÁREA



Ab. Lidia Villamar Morán, Mgs.
SECRETARIA GENERAL (e)

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR DE GUÍA	iv
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
TRIBUNAL DE GRADO.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO	8
1.1 Revisión de la Literatura.....	8
1.2 Desarrollo de las Teorías y Conceptos.....	10
1.2.1. Modelo de Gestión Administrativa.....	10
1.2.2. Tipos de Modelos de Gestión	11
Gestión por Procesos.....	12
Gestión por Resultados	13
Gestión por Objetivos	14
La Gestión Financiera.....	15
1.2.3. Niveles de responsabilidad en la Gestión Administrativa	16
Administradores de alto nivel	17
Administradores de nivel medio	18
Administradores de nivel operativo	19
1.2.4. Desempeño laboral.....	21
Medición de la Calidad	23
1.2.5. La Calidad de Servicio.....	24

Concepto calidad de servicio	24
Componentes de la Calidad	25
Administración de la Calidad.....	25
Políticas y Objetivos de la Calidad	26
Compromiso con la Calidad.....	27
Orientación al Servicio	28
Normativas.....	29
Estándares de Calidad de Atención Médica.....	29
Normas ISO	30
Propósito de las Normas	31
Normas ISO 9001	32
Beneficios y Servicios.....	33
Calidad en el cuidado de la Salud.....	33
Calidad de la asistencia médica.	33
Atención al usuario	34
Servicios Médicos de IESS.....	35
1.3 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales.	37
Sociales	37
Psicológicos	38
Filosóficos.....	39
Legales	40
CAPÍTULO II	45
MATERIALES Y MÉTODOS	45
2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	46
Investigación Bibliográfica o Documental	46
Investigación de Campo.....	46
Investigación Descriptiva.....	47
2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
Método Inductivo.....	48
Método Deductivo	48

Método Analítico	49
Método Histórico – Comparativo	49
2.3 DISEÑO DE MUESTREO	50
Población.....	50
Muestra	51
2.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
CAPÍTULO III.....	54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
3.1 Análisis de los Datos.....	54
Análisis de las entrevistas efectuadas a Directivos y Funcionarios del Centro de atención ambulatoria del IESS, del cantón La Libertad.	55
Análisis de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de salud.....	59
3.1.3 Limitaciones.....	71
3.1.4 Resultados.....	72
3.1.5 Conclusiones y Recomendaciones.....	74
BIBLIOGRAFÍA	76
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadísticas de los pacientes (usuarios), año 2015	3
Tabla 2. Responsabilidades en la gestión administrativa.....	16
Tabla 3. Población	50
Tabla 4. Género.....	59
Tabla 5. Edad	60
Tabla 6. La calidad de servicio y la gestión.....	61
Tabla 7. Los recursos son suficientes para cubrir las necesidades de usuarios	62
Tabla 8. Estructuras y ambiente físico.....	63
Tabla 9. Personal administrativo atiende sus necesidades.....	64
Tabla 10. Las citas médicas se atienden de acuerdo a los horarios.	65
Tabla 11. Su nivel de satisfacción está acorde al servicio recibido	66
Tabla 12. Actividades acordes a la realidad en la calidad del servicio.....	67
Tabla 13. Directivos aplican los correctivos para mejorar el servicio.....	68
Tabla 14. El personal se encuentra comprometido con la institución.....	69
Tabla 15. Instrumentos de medición de satisfacción del usuario.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión Administrativa por resultados	14
Figura 2. Fórmula para la muestra	51
Figura 3. Género	59
Figura 4. Edad.....	60
Figura 5. La calidad de servicio y la gestión	61
Figura 6. Los recursos son suficientes para cubrir las necesidades de usuarios ...	62
Figura 7. Estructuras y ambiente físico.....	63
Figura 8. Personal administrativo atiende sus necesidades	64
Figura 9. Las citas médicas se atienden de acuerdo a los horarios.....	65
Figura 10. Su nivel de satisfacción está acorde al servicio recibido.....	66
Figura 11. Actividades acordes a la realidad en la calidad del servicio	67
Figura 12. Directivos aplican los correctivos para mejorar el servicio.....	68
Figura 13. El personal se encuentra comprometido con la institución	69
Figura 14. Instrumentos de medición de satisfacción del usuario	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Entrevista dirigida al director y parte administrativa.....	81
Anexo 2 Encuesta Dirigida a los usuarios (pacientes).....	82
Anexo 3 Matriz de operacionalización.....	83
Anexo 4 Fotos de evidencia.....	84
Anexo 5 Documentos.....	86

INTRODUCCIÓN

La temática de investigación denominada Análisis del Modelo de Gestión Administrativa en la calidad del servicio que brinda el Centro de Atención Ambulatoria IESS, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, es importante porque se focaliza en la identificación de la forma en que se están utilizando los componentes de la gestión administrativa en la aplicación del servicio que se proporciona a los usuarios del Centro de Salud, cuya problemática se concentra en las quejas y reclamos continuos de los usuarios del servicio.

En el contexto global, la Organización Mundial del Trabajo - OMT, en su informe sobre la protección social indica, que los funcionarios se esfuerzan por realizar la consecución de una cobertura universal de la salud, no todas las personas tienen acceso a los servicios salud pagada ya que queda ilustrada por el hecho de que más del 90 por ciento de la población que vive en países de bajos ingresos sigue estando sin ningún derecho de cobertura de la salud. Globalmente, el 39 por ciento de la población carece de tal cobertura. Como consecuencia, aproximadamente el 40 por ciento de todo el gasto mundial en salud recae directamente en el enfermo, sin embargo, aun las personas que están legalmente cubiertas reciben prestaciones de salud limitadas, efectúan elevados pagos directos y sufren de la falta de trabajadores de la salud requeridos para prestar servicios. En tales circunstancias, a pesar de la cobertura, ocurre con frecuencia que la atención de la salud no esté disponible, ni sea accesible para todos. Según lo indica la, (OMT, 2015).

En el Ecuador, se está dando énfasis al fortalecimiento de la salud en especial en el último gobierno constitucional, sin embargo desde hace mucho tiempo la salud

se ha visto afectada por factores como: pobreza, catástrofes, corrupción, acciones no ejecutadas, por lo que surge la necesidad de implementar diversas estrategias desde el gobierno central y en los gobiernos seccionales, las entidades gubernamentales y no gubernamentales, empresas privadas y públicas que aporten a mejorar el sistema de salud en el país.

En los últimos años, la calidad tiene gran importancia en las entidades que prestan servicios de salud, por lo que los funcionarios desarrollan programas y procesos para mejorarlos, que permitan superar las expectativas de los usuarios, se debe destacar que los cambios implementados con: planes de desarrollo territorial, modelos de gestión, inversión en infraestructura, programas de salud, contratación de especialistas, programas medicinales, proveedores, entre otros, no se ha logrado brindar servicios de calidad que satisfaga la demanda de los usuarios.

El exceso de prestación de servicios a clínicas particulares que desde el 2003 estaba facultado a prestar servicios médicos externos debido a la emergencia de salud, a partir del 2008, se volvió vertiginosa según datos del (IESS, 2015), hasta diciembre del 2015, se suscribieron 27 contratos y 846 convenios en total a nivel nacional. Entre 2008 y 2015, el IESS desembolsó al menos \$ 3.269 millones a prestadores de servicio de salud externos, es decir, un pago aproximado de \$ 34 millones mensuales durante 8 años.

En la Provincia de Santa Elena, actualmente comprendida de tres cantones; La Libertad, Salinas y Santa Elena, en el cantón la Libertad en donde se encuentra el centro de atención ambulatoria IESS, creado con la finalidad de compensar los

desequilibrios en la distribución y atención de servicios en tema a salud por parte del IESS, sin embargo se evidencia insuficiente participación y coordinación entre las entidades que prestan servicios de salud a la comunidad dentro de la Provincia.

Tabla 1. Estadísticas del número pacientes atendidos en año 2015

Usuarios	Números de pacientes	
PACIENTES ATENDIDOS	69.921	81%
PROMEDIO DE ATENCIÓN POR DIA	300	
CAPACIDAD DE ATENCION	89.803	100%
REGISTRADOS EN EL 2015	86.702	97%

Fuente: Centro de Atención Ambulatoria IESS

Elaborado por: Martha García Quimí

Según datos proporcionados por el IESS se puede apreciar que en el año 2015 hubo 69.921 usuarios atendidos en las diferentes especialidades, el 81% con relación a los pacientes registrados, representa un promedio de 300 personas atendidas por día. La capacidad es de 89.803, tomando en consideración el total de atendidos, se puede indicar que existe una diferencia del 22%, es decir 19,882 personas que no asistieron a este centro de atención ambulatoria, en tales circunstancias se manifiesta que los problemas de salud en el sector público no se resuelven en su totalidad, pues han estado debilitados por los bajos presupuestos, la inestabilidad laboral y la pérdida de confianza de la población atendida en por la institución.

En el cantón La Libertad se encuentra el Centro de Atención Ambulatoria IESS, creada con la finalidad de atender la demanda de servicios de salud, se detectó que se requiere mejorar la calidad de servicio a los usuarios porque la gestión

administrativa requiere cambios inmediatos, como en la infraestructura que requiere mejorar para la atención al usuario, la medicina escasa y de baja calidad, y los tiempos de espera para atención en servicios médicos que son muy largos y se torna incómodo para los afiliados.

Focalizada la situación se visualizan cambios estratégicos en la Gestión Administrativa que se aplica, puesto que constituye una herramienta que muestra el conjunto de acciones que se debe corregir para tomar decisiones oportunas, el trabajo de campo requiere auscultar las prioridades de los usuarios de la institución encaminadas a direccionar el mejoramiento de la calidad del servicio y atención.

Por lo expuesto se formula el problema mediante la pregunta de la investigación: ¿Cómo influye el modelo de gestión administrativa en la calidad del servicio de salud del Centro de Atención Ambulatoria IESS, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?

En este sentido, el objetivo general de esta investigación es analizar el modelo de gestión administrativa en base a un diagnóstico situacional que promueva la calidad de servicio de salud del Centro de Atención Ambulatoria IESS, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015.

Se justifica el trabajo de investigación considerando los requerimientos en materia de procedimientos de gestión administrativa para ofrecer servicios hospitalarios adecuados, entendida como el adecuado uso de los recursos para lograr eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. Los motivos para la realización del estudio se relacionan con la inconformidad de la comunidad, la deficiente calidad de

servicio, además, del trato que reciben los usuarios, en la institución. El trabajo proporcionará a los directivos, funcionarios y a los colaboradores del Centro de Atención Ambulatoria, un marco de referencia para fortalecer en el futuro los servicios que ofrecen en las distintas áreas de atención. El sustento teórico que se plasma en el documento facilita la comprensión de los elementos y componentes esenciales para comprender la gestión administrativa que contribuya a fundamentar las ideas de cambio, orientación de las actividades y acciones oportunas que influyan en el mejoramiento de la calidad de servicio que se brinde al usuario del centro de atención ambulatoria del IESS, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

En el aspecto metodológico se justifica el estudio mediante el enfoque de tipo cuali-cuantitativo, porque se analiza cifras y datos estadísticos, así como cualidades y elementos que se deben mejorar; se sustenta en la investigación descriptiva que permite detallar los componentes de la gestión para la calidad de servicio y el trabajo de campo, que recoge los datos de las fuentes apropiadas para el tratamiento de la información; la muestra que se utiliza es representativa ya que son 382 usuarios que proporcionan la información respecto a la calidad del servicio que reciben y a los colaboradores de la entidad a quienes se aplicará la encuesta apropiada que facilite la recolección de los datos referentes a la gestión administrativa que se aplica en el Centro de Atención Ambulatoria del IESS.

En la práctica es significativo puesto que permitirá a la entidad identificar los procesos que necesitan ser analizados, corregidos y mejorados, que sean la base

para aplicar los elementos adecuados de la gestión con el fin de cubrir las demandas prioritarias de la ciudadanía en servicios de salud, para fomentar el funcionamiento efectivo en cada área de la institución. El proyecto justifica el estudio ya que contribuye a la aplicación de las responsabilidades de los colaboradores con relación a su función en la gestión que efectúan para mejorar la calidad de servicio y la atención al usuario, ya que los pacientes buscan una atención prioritaria y rápida que cumpla con sus expectativas, facilitará el control de los procesos, la supervisión de las actividades y el desempeño del talento humano con agilidad y responsabilidad en su rendimiento laboral.

La idea a defender es que la implementación de un modelo de gestión administrativa adecuado promueva la calidad del servicio de salud en el Centro de Atención Ambulatoria del IESS en el cantón La Libertad.

Las tareas científicas a ejecutarse en el trabajo en base a la idea a defender son:

- 1.- Fundamentar los componentes de la calidad de servicio de salud en base a una gestión administrativa eficiente en el centro de atención ambulatoria.
- 2.- Aplicar la metodología adecuada para la obtención de la información oportuna sobre la gestión y el servicio que facilite el tratamiento eficaz de los datos.
- 3.- Relacionar los resultados del trabajo que contribuyan a mejorar la calidad de servicio con la formulación de conclusiones y recomendaciones efectivas.

El presente trabajo de investigación desarrollado en la localidad, se encuentra estructurado en tres capítulos diseñados en función de los requerimientos propios del tema, que a continuación se detallan:

El capítulo 1, contiene la revisión de la literatura, el desarrollo de las teorías y conceptos, los aspectos filosóficos, psicológicos, sociales y legales que describen el marco contextual, cuyos elementos le dan sustento a las teorías planteadas respecto al modelo de gestión administrativa y a la calidad de servicios de salud.

En el capítulo II, se detalla la metodología de la investigación, en la que se describe el enfoque utilizado, los tipos de investigación, los métodos aplicados, el diseño de muestreo que explica la población, la muestra y el diseño de recolección en el que se describe las técnicas, los instrumentos de recolección de la información y el tratamiento de los datos aplicado en el trabajo.

Finalmente, en el capítulo III, se detalla el análisis y discusión de los resultados, donde se explica los medios o software utilizado, se presenta los datos en cuadros y gráficos, se analiza los resultados obtenidos y se formula las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la Literatura

En la Literatura revisada se establece los datos de los trabajos previos o similares, que tiene relación con la temática estudiada, se presentan las diferentes investigaciones donde se describen temas de gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio, apoyando la importancia del tema, como lo menciona Borbor Ángel, en su investigación “Modelo de gestión administrativa para el centro de salud materno infantil Venus de Valdivia, cantón la libertad, año 2014” tiene como objetivo, valorar la gestión del talento humano por medio de resultados, funciones que se enfoca a la importancia de la gestión administrativa, los procesos, el talento humano, el grado de conocimiento y la manera de cómo influye en la calidad del servicio al usuario.

Los principios de la nueva salud pública se han fortalecido en varias instancias internacionales en los últimos tiempos. Según Román A (2012), administradora de modelos de gestión en las organizaciones y empresas de salud, señala que durante el siglo XX los Estados incorporaron los derechos sociales, en distintas medidas, con el objeto de garantizar que los ciudadanos pudieran acceder a condiciones favorables en la atención de salud. En cuanto a las organizaciones de salud, para que puedan tomar decisiones adecuadas y oportunas, deben poseer características que les permitan cumplir con los objetivos propuestos, las que significan un nuevo modelo de desempeño institucional que traspase el modelo tradicional de gestión

y evolucione hacia lo que se ha llamado la Gestión por Procesos. Es necesario, entonces, que a las diferentes organizaciones de la sociedad las contemplemos como sistemas complejos, de procesos de toma de decisiones, formados a su vez por un sistema ambiental externo y un sistema interno de relaciones que son interdependientes (MEDWAVE, 2012).

Tobar Federico, autor argentino de la ciudad de Buenos Aires, en su artículo: “Modelos de Gestión Administrativa para la Salud, año 2012”, tiene como objetivo principal del estudio, desarrollar guías, conceptos, y la forma de organización de los modelos estratégicos para el sector de la salud, que se sustenta en criterios elementales que orientan la manera adecuada de aplicar las estrategias efectivas para desarrollar los modelos de gestión administrativa para el sector de la salud en Argentina.

Díaz, Victor (2016), trabajo de titulación a Magister, titulado “Gestión Administrativa en la Calidad de atención al usuario del Centro de Radiodiagnóstico maxilofacial- CERAMAX”, señala como importancia del estudio, el análisis de la calidad de atención del usuario como requisito fundamental en el éxito de cualquier establecimiento que presta servicios de salud, considerándose a ésta como una ventaja competitiva que genera la satisfacción del usuario.

Entre los resultados auscultados se recogieron datos relevantes focalizados hacia los paradigmas de la gestión y las dimensiones de cambio e innovación, de donde sugieren las conclusiones que se detallan a continuación: Identificar los

componentes centrales de un modelo de gestión sostenible, en base a paradigmas y especificaciones administrativas de las empresas; se determinó las características y dimensiones del cambio en las organizaciones, y se describió la innovación técnica y tecnológica que está sujeta a los cambios de la globalización en beneficio de las organizaciones de salud.

Miona Roberto (2017), considera que los hospitales y los centro de salud, son organizaciones sanitarias de muy alta complejidad, con pacientes con distintos requerimientos, por lo tanto, requiere de una atención integral que implica la necesidad de coordinación de tareas y procesos en un orden lógico para conseguir un resultado esperado. Señala además, que deben estar en permanente adecuación a las cambiantes expectativas de los usuarios, de los servicios en materia de salud, de las nuevas tecnologías tanto clínicas como de gestión.

En su estudio, el autor describe la relación entre las necesidades y servicios en atención de salud, la alta diversidad de funciones administrativas que se efectúan dentro de los establecimientos, señalando que los cambios que se ejecuten en beneficio de la organización y la ciudadanía requiere grandes inversiones en modelos de gestión eficientes.

1.2 Desarrollo de las Teorías y Conceptos

1.2.1. Modelo de Gestión Administrativa

Según (Melián, 2010). El modelo de gestión administrativa es un marco de referencias del conjunto de actividades, decisiones y acciones que se llevan a cabo

a través de la gestión de recursos basado en una evaluación y monitoreo, que permita apoyar los procesos para el logro de los objetivos planteados para resolver determinado asunto, concretar un proyecto es decir es la forma de administrar una entidad u organización.

Según (Druck, 2012). La gestión por objetivos se constituye en un modelo administrativo bastante difundido y plenamente identificado con el espíritu pragmático y democrático de teoría clásica, hace referencia el aporte de Edwards Deming, quien se enfoca en el control de la calidad de las empresas con nuevos principios de la gestión, quien asumió la misión de divulgar estrategias y prácticas de administración para lograr organizaciones eficientes.

Se refiere a la gestión adecuada para aplicar la administración en el cumplimiento de los objetivos a través de los recursos con que cuenta la organización, pueden ser aplicados en las empresas y organizaciones, sustentada en acciones que permitan alcanzar sus objetivos, las actividades se deben enfocar en el bienestar y la satisfacción del usuario a través de la prestación de servicios de calidad.

1.2.2. Tipos de Modelos de Gestión

Definir un modelo involucra tener en claro cuáles son decisiones que se debe tomar en la organización, cómo, quién y cuándo las toma. En otros aspectos implica definiciones desde el ser, desde el hacer y desde el estar. Según lo cita el autor: (Clemente, 2010).

Existe una gran variedad de modelos de gestión administrativas, estos han sido diseñados e implementados con la finalidad de conducir al éxito a las

organizaciones, elegir el más apropiado para cada organización es la tarea esencial de los administradores, sin embargo se puede considerar una fusión que promueva la aplicación de un modelo que tome en cuenta los elementos más importantes de cada uno y facilite una gestión administrativa efectiva.

Entre los tipos de modelos de gestión se pueden identificar una diversidad ya que distintos autores promueven su estilo y la importancia de su utilidad, en este estudio se detallan las más relevantes, que se focalizan a la temática de estudio en el presente trabajo de investigación que son:

1. La Gestión por Procesos
2. La Gestión por Resultados
3. La Gestión por Objetivos
4. La Gestión Financiera

Gestión por Procesos

Según (Cassinni, 2009). El concepto de gestión, proviene del latín **gesio** y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un objetivo o de un negocio, la noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, u organizar con eficiencia y eficacia. La gestión por procesos es el conjunto de acciones que permiten el cumplimiento de actividades en el proceso para lograr los objetivos institucionales, con el fin de optimizar cada uno de los procesos y aumentar la eficiencia del talento humano que colabora en la institución.

Cada sistema tiene varios procesos, los que se desarrollarán mediante una serie de procedimientos, actividades y tareas concatenadas en una secuencia lógica. Los procesos tienen en su esencia el desarrollo de productos tangibles o intangibles. El modelo de gestión por procesos se enfoca en proporcionar la estructura, la cooperación, elimina las barreras organizativas, contribuye a la colaboración en el trabajo en equipo integrando de manera eficaz al talento humano.

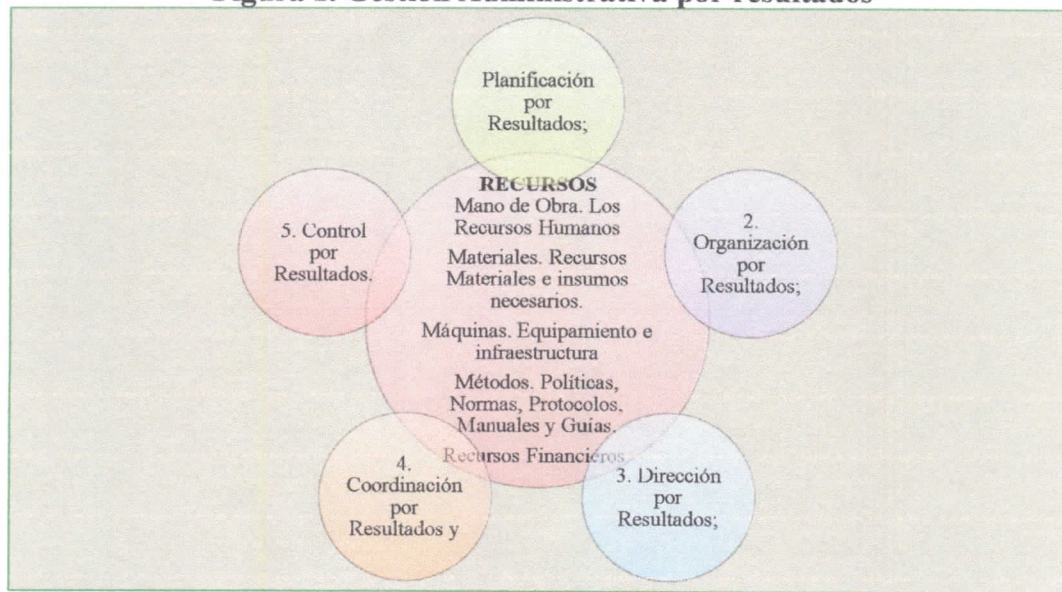
Se reconoce la existencia de sistemas que son estrictamente necesarios desarrollar, independientemente del tipo de organización, unas se organizan según la especificidad o especialidad que tenga la institución. La gestión por procesos se inicia con la reflexión sobre que sistemas deben conformar la estructura organizacional, el modelo busca implementar procesos con resultados de calidad.

Gestión por Resultados

Según (Álvarez, 2011). Se trata de un enfoque cuyo propósito es incrementar la eficacia y el impacto de las políticas institucionales, hace énfasis en la responsabilidad que las y los funcionarios deben asumir como equipos, por presentar los resultados de su gestión, su finalidad es contribuir a mejorar la productividad con calidad y la eficiencia en la utilización de los recursos, con la perspectiva de elevar la condición de salud de los usuarios.

Con la implantación de este enfoque, se introduce a la gestión una serie de metodologías y herramientas técnicas, para lograr consistencia entre los objetivos estratégicos y los resultados establecidos en los planes operativos, los resultados pueden ser de corto, de mediano y de largo plazo, el autor cita lo siguiente:

Figura 1. Gestión Administrativa por resultados



Fuente: Álvarez

Elaborado por: Martha García Quimí

Gestión por Objetivos

Según (Koontz, 2011), concluye que: La Administración por Objetivos-APO es un modelo de administración a través del cual todos los gerentes de una organización establecen metas para sus administraciones, al inicio de cada periodo o ejercicio fiscal y preferiblemente que coincida con el ejercicio fiscal de la empresa, en constancia con las metas generales de la organización fijadas por los accionistas, a través de la dirección, este enfoque de modelo de gestión está basado en el cumplimiento de los objetivos institucionales tanto interno y externo.

(Druker, 2010) en su enfoque sobre la gestión administrativa por objetivos consiste en “lograr que los trabajadores fueran más productivos. Popularizó la administración por objetivos (APO) en su clásico libro *The Practice of Management*, donde destacó la importancia de tener un propósito claro y el establecimiento de objetivos verificables”. (pág. 20)

En toda institución es necesario que los objetivos se deban definir de manera adecuada que permitan el cumplimiento de las metas que se desean lograr en un tiempo estimado estos deben ser claros para que todos los involucrados y en especial los colaboradores directos de la empresa comprendan que es lo que se quiere lograr y cuál es el papel de cada uno de ellos con el fin de pongan su mayor esfuerzo en el desempeño de su rol para lograr sus objetivos personales y consecuentemente los objetivos institucionales.

La Gestión Financiera

(Koontz) manifiesta que: “Las mediciones financieras también aportan información relevante sobre los diversos planes, de manera específica el gasto total de recursos utilizados para lograr la efectividad de los objetivos. No solo es válido para las empresas con fines de lucro sino para todas, cualquier gerente debe tener información de cuanto le ha costado el logro de las metas en términos de recursos, una contabilidad apropiada es importante no solo para los negocios, sino también para el gobierno”. (pág. 508)

Como parte de la gestión financiera se considera que los presupuestos son útiles para planificar y controlar las actividades previamente establecidas en el plan estratégico, las mismas que están formuladas monetariamente y por volumen, permite controlar los registros contables de ingresos y egresos de manera adecuada para un manejo efectivo de los recursos financieros debido a que se puede controlar las partidas presupuestarias asignadas.

La gestión financiera apropiada para ejecutar los planes, programas o proyectos establecidos permite desarrollar una gestión administrativa eficiente para cumplir con efectividad los procesos, lograr los objetivos planteados o alcanzar los resultados esperados; en todos los tipos de gestión, el manejo financiero es esencial porque en definitiva facilita el trabajo de la alta dirección para administrar de forma adecuada y oportuna los recursos económicos de la organización.

1.2.3. Niveles de responsabilidad en la Gestión Administrativa

El talento humano en la organización cumple con una función específica de acuerdo a su nivel de responsabilidades, el cual se detalla en cuadro adjunto. Según (Bateman J. , 2009).

Tabla 2. Responsabilidades en la gestión administrativa

• Desde implementadores de operaciones hasta empresarios agresivos	• Desde controladores administrativos hasta asistentes de apoyo	• Desde asignadores de recursos hasta líderes institucionales
• Creación y búsqueda de nuevas oportunidades de crecimiento para el negocio	• Desarrollo de los individuos y soporte de sus actividades	• Establecimiento de estándares a los de desempeño
• Atracción y desarrollo de recursos	• Vinculación del conocimiento y las habilidades dispersos entre las unidades	• Institucionalización del conjunto de normas y valores que apoyan la cooperación y la confianza
• Administración de la mejora continua dentro de la unidad	• Administración de la tensión entre el objetivo de corto plazo y la ambición de largo plazo	• Creación de un objetivo corporativo y de ambición sobresaliente

Fuente: Bateman (2009) La transformación de los roles y de las actividades directivas.
Elaborado por: Martha García Quimi

Las organizaciones funcionan de manera óptima cuando se detallan con especificidades la jerarquía que determinan los eslabones con que se maneja la autoridad y las responsabilidades de cada individuo en su puesto de trabajo, es importante que se determine los niveles jerárquicos en la empresa para conservar el órgano regular que mantiene la disciplina organizacional.

Administradores de alto nivel

(Bateman J. , 2009), en su investigación los administradores de alto nivel son los ejecutivos superiores de una organización y son los responsables de la dirección general. Se denominan con mucha frecuencia administradores estratégicos, y se supone que deben enfocarse en temas de largo alcance y enfatizar la supervivencia, el crecimiento y la eficiencia general de la organización. (pág. 22)

Los administradores de alto nivel son responsables de llevar a cabo las estrategias, además de ser auténticos líderes crean objetivos organizacionales y articulan los propósitos corporativos orientando la forma de alcanzarlos y persuaden a quienes están bajo su mando para que se sientan comprometidos con la institución de tal manera que trabajan con entusiasmo con el fin de lograr lo que se ha programado en la alta gerencia.

Los funcionarios o altos ejecutivos son responsables de tomar las grandes decisiones generalmente forman parte de equipos directivos que se convierten en ejecutivos gerenciales, se constituyen en los responsables de la dirección general de las empresas u organizaciones. También se los conoce como administradores

estratégicos, se deben enfocar en las decisiones estratégicas que moldean el destino de las instituciones. La responsabilidad que tienen en la gestión administrativa es lograr el crecimiento, desarrollo y eficiencia total de la entidad para generar productividad y rentabilidad en las empresas.

Administradores de nivel medio

(Bateman T. , 2009) explica lo siguiente: Los administradores de nivel medio se ubican en la jerarquía organizacional por debajo de los administradores generales o de alto nivel y por arriba de los operativos. En algunas ocasiones se denominan administradores tácticos, y son responsables de traducir las metas generales y de desarrollar los planes de los administradores estratégicos en objetivos y actividades concretas (pág. 23).

Son identificados como administradores o líderes de mandos medios, que según la estructura de las organizaciones suelen denominarse jefes de área o jefes departamentales, directores de unidades, programas o carreras. Cada uno de estos administradores tienen una responsabilidad importante en la gestión administrativa que se concentra en convertir los objetivos y metas programadas en objetivos y actividades reales.

La importancia de sus responsabilidades radica en llevar a cabo las acciones pertinentes, oportunas que oriente y dinamice las actividades de sus subordinados para lograr las metas y objetivos del área, la sección o departamento que lideran optimizando los recursos de la organización y guiando a sus colaboradores a

trabajar en un ambiente agradable cuyo clima organizacional sea el más apropiado para lograr el óptimo desempeño de sus compañeros de labores.

Administradores de nivel operativo

(Bateman T. , 2009) en su definición expone: Los administradores de nivel operativo o básico, actúan en los niveles inferiores y supervisan las operaciones de la organización. Se involucran directamente con los empleados que no pertenecen a la dirección e implementan planes específicos desarrollados por los directores de nivel medio. Este papel es de suma importancia en la organización, ya que los administradores operativos son el vínculo entre la administración y el personal no administrativo. La primera posición administrativa que se tenga probablemente estará en esta categoría (pág. 23).

El papel del administrador de nivel operativo en la gestión administrativa es de ejecutar las operaciones en cada una de las áreas asignadas de la entidad, ellos se relacionan con los supervisores, coordinadores, capataces, o encargados de dirigir la cuadrilla o el grupo, son los encargados en implementar y desarrollar los planes programas y proyectos preparados por la alta dirección.

Se encuentran ubicados en los distintos espacios o niveles de la jerarquía organizacional como asistentes, auxiliares, operarios, vendedores, guardias, recepcionistas, que generalmente están dirigidos por los administradores de nivel medio y se convierten en los protagonistas de las actividades que cumple la organización y que si están debidamente preparados y entrenados se convierten en la imagen de la organización ante los clientes o usuarios del servicio.

Control de Gestión

(Coulter, 2010) “Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberían controlar, aún cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado; no pueden saber realmente cómo se están desempeñando las unidades a menos que hayan evaluado cuáles actividades se han realizado y hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado. Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se logren los objetivos. La efectividad de los controles se determina si se sabe qué tanto ayudan a los empleados y los gerentes a alcanzar sus objetivos, aplicada tanto para quienes integran la organización como aquellos tienen expectativa de la eficiencia y eficacia de la gestión.” (pág. 398)

El control es una de las fases más importante en la gestión administrativa debido a que se garantiza el cumplimiento de los objetivos propuestos definidos en la planificación, además permite medir el rendimiento laboral de los servidores públicos con la finalidad de evaluar si están cumpliendo con sus responsabilidades y tomar las decisiones oportunas para aplicar las medidas correctivas en caso de ser necesario.

Esta función administrativa permite realizar las debidas correcciones y medir el desempeño tanto individual como institucional, asegurando que se cumplan efectivamente los planes y las estrategias elaborados para contribuir con el desarrollo de la organización, evitando posibles desviaciones en el cumplimiento de las metas y propósitos establecidos.

1.2.4. Desempeño laboral

(Chiavenato I. , 2011) expresa que: “El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Se relaciona con el conjunto de acciones de productividad de los empleados que tienen el compromiso de conseguir las metas propuestas.”(pág. 17)

Se considera al desempeño laboral como el nivel máximo que puede lograr un colaborador o un servidor público en la realización de sus funciones y el cumplimiento de sus responsabilidades para lograr sus objetivos en concordancia con su comportamiento adecuado que refleja la imagen corporativa de la institución para la cual presta sus servicios. El rendimiento de cada uno de los colaboradores es el valor agregado del personal; el tributo que ofrece el trabajador a la obtención de las metas globales.

El rendimiento laboral es el comportamiento individual del trabajador que busca contribuir a las metas determinadas, lo que se constituye como parte de su estrategia personal para lograr los objetivos, pero para cumplirlos debe haber factores favorables relacionados con la naturaleza del trabajo y la dotación oportuna de los medios, insumos, herramientas e instrumentos que la organización le facilite para que pueda alcanzar su más alto desempeño posible en su puesto de trabajo y contribuya al desempeño colectivo en la entidad. Para que los cambios se produzcan se requiere personas capaces de orientar, catalizar y sistematizar dichos cambios.

Rendición de Cuentas

Según la Ley de Seguridad Social la Rendición de cuentas se refiere a que los directivos, funcionarios, servidores y trabajadores del IESS están sujetos a las reglas de responsabilidad propias del servicio público, en lo relativo al manejo y la administración de los fondos, bienes y recursos confiados a su gestión, cualquiera sea la naturaleza jurídica de su relación de servicio.

La Constitución de la Organización Mundial de la Salud OMS, se rigen por principios y normas estrictas que garantizan el goce de los derechos a la salud de los ciudadanos es por ello que la rendición de cuentas es una política que las entidades están obligadas a realizar y dar a conocer cuál es la gestión y los procesos que se siguen para el cumplimiento de los objetivos, los Estados y las diferentes instituciones de gobierno son responsables de la observancia de los derechos humanos.

En este contexto, las entidades públicas deberán rendir cuentas ante las autoridades pertinentes y la ciudadanía de sus acciones, decisiones u omisiones de tal manera que afecten a la colectividad, sometiéndose a revisión y análisis de las mismas. La rendición de cuentas es obligatoria para los organismos públicos debido al manejo de recursos, la ciudadanía tiene derecho de conocer sobre la gestión que realizan los funcionarios o administradores de las instituciones que brindan servicio a la colectividad. En el cambio institucional están implicados valores, personas, cultura, liderazgo; se recibe influencia de condicionantes internos y externos; se enfrenta resistencia y obstáculos que pueden ser enfrentados con la transparencia de la gestión.

Medición de la Calidad

(Vargas A. , 2011), manifiesta: “conocer de manera cuantitativa lo que ocurre, esto permite dar a conocer los resultados para establecer metas específicas de mejoramiento continuo, ya que lo que no se puede medir no se puede mejorar. En relación a la calidad de servicio, se deben medir los insumos, los procesos y los resultados y de esta manera se puede obtener información precisa como se están realizando los procesos, a la vez que los resultados de la medición se utilizan para un control y mejoras del proceso que se lleva a cabo” (pág. 146)

Este proceso va a contribuir para que mejore el desempeño del personal en cuanto a la calidad de servicio que se ofrece y el cumplimiento de sus actividades a fin de lograr las metas y objetivos institucionales planteados inicialmente, si se siguen los lineamientos pre-establecidos por la organización o si se necesitan corregirse o mejorarlos con el fin de lograr los propósitos de la entidad. Este puede ser un factor importante al momento de decidir que acciones usar para satisfacer las necesidades de los usuarios.

La gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia necesaria en las organizaciones que brindan servicios a la comunidad y los directivos tratan de definirla, medirla y por ende mejorarla. La medición de la calidad permite conocer los resultados y lo que se está haciendo para lograr lo establecido, la utilización de esta herramienta proporciona información permanente, por lo tanto se puede identificar los problemas y concentrar todos los esfuerzos en el mejoramiento continuo de la calidad de servicio en las áreas que lo necesitan.

1.2.5. La Calidad de Servicio

Concepto calidad de servicio

Para (Rodríguez, 2012). La conceptualización de calidad de servicio es compleja pero se puede mencionar que es la satisfacción de las necesidades del usuario (paciente) a través del cumplimiento de las expectativas en relación a prestación de un bien o servicio que una organización entrega a sus clientes. Esto permite que la institución esté en constante mejora para entregar un servicio de calidad.

Es necesario considerar que el manejo inadecuado de los procesos que realizan dentro de sus funciones los colaboradores, va a influir en la prestación de los servicios de manera negativa, esto tendría un impacto determinante en la calidad de servicio que ofrece un Centro de Atención en Salud, afectando directamente la eficiencia de la institución, lo que se busca es cubrir las expectativas del paciente con un mejora continua de la calidad del servicio.

El autor (Rodríguez, 2012) aporta al tema: Por calidad se entiende el valor obtenido de un producto a cambio del precio pagado por él. No se refiere tanto a la calidad física del producto, algo que cada vez se da más ya por supuesto, como a la calidad en el servicio ofrecido al cliente. Es decir, a la calidad en el conjunto de las prestaciones adicionales que espera un cliente cuando compra el producto o el servicio básico. (pág. 18)

Algunos analistas concuerdan que la calidad de servicio encierra muchos factores que son en ocasiones subjetivos por los usuarios, pues algunos consideran que han recibido un buen servicio pero otros no cumplen con sus expectativas a pesar de

haber recibido un excelente servicio y el personal se ha esmerado por brindarlo, y es que por lógica se asume que aquello que es de muy buena calidad para unos, para otros no cubren sus expectativas, porque cada persona tiene sus propias exigencias respecto al servicio que recibe y hasta la forma en que se le ofrece para satisfacer al usuario.

En su definición (Evans, 2014), hace referencia lo siguiente: La excelencia es abstracta y subjetiva, los estándares de excelencia pueden variar de manera considerable entre los individuos. De ahí que la definición trascendente sea de poco valor práctico para los gerentes. No provee un medio mediante el que la calidad se pueda medir o evaluar como base para la toma de decisiones. (pág. 6)

Las expresiones referidas describen que cada individuo contempla de forma distinta los indicadores de calidad, que los gerentes y administradores en las organizaciones valoran muy poco en la práctica por considerar muy subjetiva para tomar decisiones trascendentales, lo que implica en definitiva que en el contexto de la calidad de los productos o servicios se debe ser muy consecuente en la forma de brindar el servicio en especial en el campo de la salud, donde está en juego la salud y la vida en muchos casos de los seres humanos que asisten a los centros para recibir atención médica y aspiran que sea la mejor posible.

Componentes de la Calidad

Administración de la Calidad

(Summers, 2006) determina que: Para satisfacer de manera óptima las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente, las organizaciones

eficientes crean y utilizan sistemas de calidad a todo nivel. Los sistemas de administración de la calidad conjuntan los ingredientes necesarios para que los empleados de la organización puedan identificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar los productos y servicios que el cliente desea. (pág. 35)

Para lograr la calidad que se desea, es necesaria la participación y el compromiso de quienes conforman la institución, mientras que la responsabilidad de la administración de la calidad le corresponde a la alta gerencia, porque promueve que los responsables o involucrados deben ser eficientes y capacitados para poder adaptarse a los cambios constantes que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (pacientes) y la ciudadanía en general.

La institución debe implantar un sistema de calidad que permita la mejora continua, que identifiquen los procesos indispensables, proveer los recursos, el aseguramiento y disponibilidad que son necesarios para realizar cada uno de los procedimientos, además implementar acciones para el cumplimiento de los objetivos, guiados por las estrategias y sustentados en los cursos de acción.

Políticas y Objetivos de la Calidad

(Gutiérrez J. , 2012), manifiesta que: “La política y los objetivos de la calidad deben proporcionar un punto de partida para la institución, ya que ambos determinan los resultados a los que se quiere llegar aportando a la entidad utilizar sus recursos para lograr dichos resultados. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia

operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas”. (pág. 69)

Según las referencias del investigador considera que la política de calidad es una base que determina las expresiones para establecer los objetivos, los cuales deben tener coherencia con la política y a la vez con el compromiso de mejoramiento continuo para lograr los resultados a través de la eficiencia en la utilidad de los recursos de la organización con el fin de obtener efectos positivos en la entidad.

El cumplimiento de los objetivos influye de manera integral en la organización debido a que conducen hacia un efecto positivo en la calidad de los productos o servicios, la efectividad de los colaboradores para lograr productividad y consecuentemente la gestión financiera que promueva la seguridad de los usuarios para garantizar el cumplimiento de las expectativas que tienen sobre la atención que le brindan en especial en las entidades de salud comunitaria.

Compromiso con la Calidad

Los argumentos expuestos por (Weihrich, 2012), sostienen que el compromiso de la calidad es un enfoque popular para mejorar la calidad, es la administración de la calidad total, sin embargo, este concepto tiene varios significados: en general, supone el compromiso a largo plazo de tender a la mejora continua de la calidad, en toda la organización y con la participación activa de los miembros de todos los niveles, para cumplir y exceder las expectativas de los clientes; a esta filosofía impulsada por la alta gerencia se la considera una forma de vida organizacional, y en cierto sentido es simplemente administración efectiva. (pág. 564)

Las entidades que prestan un servicio visionan a largo plazo la finalidad de ser mejores cada día, de manera que satisfagan las necesidades de los usuarios, donde todos quienes conforman la organización deben participar activamente en cada uno de los procesos para que se realicen con eficiencia y eficacia en un ambiente de colaboración, para lograrlo es necesario aplicar un modelo de gestión administrativa efectivo.

Lo esencial es que exista la participación de todos los integrantes de la organización, es decir la integración de todos los niveles jerárquicos, que se comprometan a ejecutar su trabajo con responsabilidad y disciplina de tal manera que logren mejorarlo continuamente para lograr el bienestar de quienes conforman la organización y satisfacer a los usuarios del servicio que ofrecen a la comunidad.

Orientación al Servicio

El deseo de servir al usuario a través de un servicio de calidad y calidez debe ser parte del diario vivir del personal que tiene el conocimiento pleno de cuáles son las necesidades y expectativas del usuario y que servicio es el que brinda la entidad, el Centro de Atención Ambulatoria del IESS en el cantón La Libertad, una sesión de información específica sobre los problemas potenciales que podrían tener los usuarios o pacientes va a dar un giro positivo de mejora continua en la calidad de servicio con el servicio ofrecido. (IESS, 2016).

La capacidad del talento humano en una organización está vinculada con la formación académica de cada uno de los colaboradores, el profesionalismo que

demuestre el personal del área médica y de enfermería en sus diferentes especialidades cuya vocación de servicio en su preparación profesional se fortalece porque se trata de la atención al paciente en su salud, para brindarle la atención adecuada y oportuna que necesita de tal manera que vaya satisfecho con el servicio.

El servicio de salud se complementa con los colaboradores del área administrativa y operativa que son los encargados del manejo de las citas, el call center, la recepción y la oportuna gestión de los servicios, los equipos y las herramientas que se requieren para proporcionar un servicio apropiado, cuyos trabajadores tienen que adaptarse a los horarios pertinentes y al servicio orientado a la calidad.

Normativas

Estándares de Calidad de Atención Médica

Según lo explica. (Evans M. , 2008), El estándar de calidad se mide a través del margen tolerable de desviación respecto a la norma de un criterio. Actualmente existen estándares de calidad que enfatizan los procesos y resultados vinculados con la calidad; dentro de su estructura las organizaciones han implementado varios modelos de acreditación y certificación en base a normas tales como ISO, EFQM, JCAHO1, Malcom Baldrige y IHI, su misión es potenciar y garantizar la calidad, de manera continua, que la seguridad y la calidad del cuidado ofrecida al público mediante la provisión de acreditación del cuidado de la salud y servicios relacionados que apoyen la mejora en el desempeño de las organizaciones al cuidado de la salud” (pág. 63).

La estandarización permite la comparación entre un producto o un servicio con un estándar el cual ha sido definido e identificado, en la actualidad los estándares se orientan principalmente a los procesos, los mismos que se convierten en una estandarización de actividades de la entidad que permite la confiabilidad de los usuarios del servicio. En la búsqueda de los estándares óptimos de calidad se aplican las certificaciones que se consideren las más apropiadas para el servicio que ofrece la organización, que suele dirigirse a lograr la satisfacción de los usuarios del servicio de salud que determine la calidad de la institución.

Normas ISO

Las normas ISO son estándares de calidad como lo manifiesta (Besterfield L. , 2009). “ISO quiere decir International Organization for Standards, Organización Internacional de Normas. En esta investigación nos enfocaremos a la Serie 9000 ya que este es un Sistema de Administración de la Calidad (QMS, de Quality Management System) normalizado, que ha sido aprobado en más de 100 países. Las cláusulas del sistema de medición de la calidad son de mejoramiento continuo de responsabilidad de la administración, realización del producto o servicio y de medición, análisis y mejora”.(pág. 93)

La mayoría de organizaciones dedicadas a brindar servicios de salud en el mundo, el Ecuador y en la Provincia de Santa Elena mantienen una disciplina rigurosa en busca de lograr la certificación de calidad que garantice el servicio que ofrece y le permita posicionarse en el mercado de la salud con estándares de alto nivel que promueva la medición de los indicadores adecuados, el análisis de los procesos y procedimientos y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Las instituciones que logran desarrollar el Sistema de Administración de la Calidad suelen liderar los servicios de salud, por lo que permanentemente intentan alcanzar los estándares que certifiquen la calidad de servicio que ofrecen, el centro de atención con su nueva administración está empeñado en la mejora continua de todas las actividades que realiza y en especial del servicio de salud que ofrece.

Propósito de las Normas

Según (Summers, 2006), reflexiona sobre este tema indicando que el propósito de las normas es de proporcionar parámetros para controlar los sistemas de calidad implementados en las instituciones tanto privadas como públicas. La base de dichos parámetros es lograr la satisfacción del usuario mediante la participación multidisciplinaria en los esfuerzos destinados a la mejora de la calidad, la documentación de los sistemas y procedimientos, y otros elementos estructurales esenciales de cualquier sistema de calidad. La naturaleza genérica de las normas permite que las empresas interesadas especifiquen cómo llevarán a cabo su aplicación. (pág. 35)

Las normativas tienen propósitos específicos en cada campo de acción que se orientan a establecer indicadores de control para los sistemas de calidad que pueden utilizarlos todas las instituciones con el fin de unir esfuerzos que promuevan la satisfacción de los usuarios del servicio, como en el presente estudio de los pacientes que asisten a la entidad.

El Centro de Atención de Ambulatoria del IESS de La Libertad como parte del modelo de gestión que lleva a cabo debe considerar un sistema de gestión de la

calidad que permita cumplir con los parámetros establecidos y logre la satisfacción de los usuarios puesto que como institución que presta un servicio de salud debe servir de manera excelente a la comunidad.

Normas ISO 9001

Según el criterio de (Gutiérrez L. , 2014), especifica que la norma: ISO-9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización, cuando ésta quiera o necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto, así como los propios de la empresa. Ésta es la norma que hay que aplicar cuando se quiere certificar el sistema de calidad.

En la actualidad gran parte de las empresas industriales, las entidades de educación y las instituciones que ofrecen servicios de salud están trabajando por obtener la certificación internacional ISO-9001 que está dirigida a los sistemas de gestión de la calidad que debe aplicar una organización para su acreditación con el fin de desarrollar una mejora continua en todos los procesos, procedimientos y servicios que oferta a la colectividad.

Las instituciones que logran la certificación de calidad deben conservar los requisitos y mantenerse comprometidas con las mejoras continuas de todas las actividades que tienen que cumplir. El propósito es desarrollar mejoras, ofrecer buen servicio y atención de calidad, lo mismo que exigen los usuarios o pacientes que utilizan el Centro de Atención Ambulatoria IESS, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Beneficios y Servicios

Calidad en el cuidado de la Salud

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016), define a “La Calidad en la Atención en Salud consiste en la apropiada ejecución (de acuerdo a estándares) de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y mal nutrición”.

La Organización Mundial de la Salud proporciona información esencial referente a la atención en los hospitales y centros de salud, que ofrecen una interesante ilustración de cómo los distintos puntos de vista orientados hacia la calidad, afectan tanto a los productos como a los servicios dentro del contexto de la salud en especial en las organizaciones que intentan brindar la calidad que merece la comunidad en los servicios.

La definición trascendente de la calidad que se aplica a la necesidad del hospital o empresa pública o privada de promover y mantener una imagen de excelencia al asegurar la competencia de su personal médico, la disponibilidad de tratamientos para trastornos raros o complicados o la existencia de tecnología médica que a través de la actualización de conocimientos o la preparación especializada del talento humano garantiza la calidad en el servicio.

Calidad de la asistencia médica.

(Deming L. , 2000), considera que la definición adecuada de calidad en la asistencia sanitaria es un problema permanente para los administradores de la

asistencia médica y las personas que investigan sobre el tema. Para cualquiera que no lo ha intentado parece una cosa sencilla. La calidad de la asistencia médica se ha definido de muchas maneras.

Una de las preocupaciones de las organizaciones es referente a mejorar la calidad de servicio en la salud en todas sus áreas y dimensiones, es por ello que se ha implementado varios sistemas del control de gestión de la calidad enfocado a la salud, cuya meta principal es lograr la satisfacción plena del usuario que consume el servicio de atención en la salud y aspira que tenga los ingredientes de la calidad y la calidez que desarrollen una verdadera vocación de servir hacia la comunidad brindando asistencia médica oportuna.

El padre de la calidad total, los principios básicos de ésta y la eficacia en el área de la salud, considera que se orienta a cumplir con las expectativas del usuario, se refiere a que es el hecho de proporcionarle satisfactores adecuados a sus necesidades y exigencias, como una filosofía básica de administración efectiva, una nueva forma de laborar con disciplina, donde prevalece el respeto, entre compañeros, la confianza en las decisiones y el trabajo en equipo que conducen en conjunto al logro de objetivos basados en la calidad en la asistencia médica que se brinde al usuario del servicio que se oferta.

Atención al usuario

Según (Caballero, 2014) manifiesta que mantener fieles a los clientes es uno de los objetivos prácticamente de cualquier empresa, y para ello la organización tiene que conseguir que el cliente se sienta bien atendido y que sus necesidades hayan

sido satisfechas en el requerimiento de un producto o la realización del servicio contratado.

Gestionar de una manera adecuada, la relación con los usuarios específicamente con su satisfacción que ellos puedan emanar luego de ser atendidos como se merecen, es relevante para la organización. Se debe considerar que es la razón de ser y existir de la entidad, se trabaja para ellos, la razón de ir a la entidad es porque tienen alguna necesidad ya sea de recibir algún bien o servicio que fortalezca el deseo de brindar una excelente atención al usuario.

Los colaboradores deben estar muy bien preparados para facilitar la calidad en la atención al usuario, para el efecto es indispensable ejecutar los programas o proyectos de capacitación continua que promueva el desarrollo personal y organizacional en base a una excelente atención a los pacientes que se hacen chequear en el Centro de atención ambulatoria en las distintas especialidades que ofrece la institución, así como brindar con agilidad la oportunidad de ser atendidos a la brevedad posible con el fin último de salir satisfecho por el deber cumplido en el momento oportuno.

Servicios Médicos de IESS

Según el (IESS, 2017), se define la atención de salud como un servicio público que puede ser ofrecido por medio de las instituciones del Estado, privada, comunitarias, autónomas y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales como alternativas y complementarias. De acuerdo a la Constitución del 2008, se destaca que estos servicios de salud deben ser seguros, de calidad y calidez, donde se

garantice el consentimiento informado, el acceso sin restricciones a la información y la confidencialidad de los pacientes.

Los servicios médicos del Centro de Atención Ambulatoria del IESS de La Libertad, consiste en abarcar una salud integral para toda la comunidad del cantón y la provincia de Santa Elena, fortaleciendo su actividad con los servicios complementarios y los servicios externos.

Servicios complementarios

Los servicios médicos complementarios son los que permiten brindar una mejor atención a los usuarios que requieren algunas actividades adicionales, inherentes a la salud de los pacientes, además dichas actividades en distintas especialidades, entre los que se destacan en el Centro de Atención Ambulatoria son los que se detallan a continuación: Laboratorio, Enfermería, Farmacia y Rayos X, cabe destacar que los mismos son propios de la entidad, sin embargo no abastecen la demanda de los consumidores por distintas circunstancias.

Servicios Externos

Son las diferentes prestaciones de servicios de salud que la entidad debe de contratar externamente para suplir las necesidades de los usuarios y pacientes debido a la alta demanda de las diferentes especialidades médicas o alguna en particular que el Centro de Atención Ambulatoria no dispone para poner al servicio de la colectividad, pero considera necesario para complementar su labor en la institución.

La prestación de servicios externos del Centro de Atención Ambulatoria es excesiva por lo que se convierte en una debilidad que se debe solucionar a corto plazo, la entidad cuenta con recursos económicos propios que pueden derivarse a suplir estas necesidades tomando decisiones acertadas que propicien el bienestar colectivo de los usuarios y pacientes que requieren de este importante servicio en las diferentes especialidades para sus afiliados que aspiran siempre una mejor atención y cobertura.

Las oportunas decisiones de los funcionarios públicos que se encuentran en la administración directa de los organismos superiores y del propio Centro de Atención Ambulatoria pueden permitir además, de contratar personal de planta, la oportunidad de incorporar y mejorar los servicios externos que en la actualidad se conservan, con el propósito de proporcionar un servicio de salud de calidad que satisfaga las expectativas de los usuarios afiliados al IESS.

1.3 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales.

Sociales

La estructura social de nuestro contexto habitacional en el País se sustenta en la población que tiene la oportunidad de laborar en relación de dependencia y que por obligatoriedad normativa está afiliada al seguro social a través del cual tiene acceso a las prestaciones y servicios de salud en las diversas instituciones, hospitales, centros de atención que tienen alianzas estratégicas o convenios con el IESS, aspiran que mejore la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Por otra parte se encuentran las personas que laboran de manera independiente y los afiliados que aún sin un trabajo estable pero conscientes de los beneficios sobre todo en salud se afilian al IESS con seguro voluntario, para tener acceso a la atención que brinda las dependencias, hospitales o centros de salud que dispone el seguro social a nivel nacional con el fin de conservar el bienestar físico personal y de sus familias que son parte de la sociedad civil del País.

Los empleadores, trabajadores y público en general que tiene acceso al servicio social ven con buenos ojos la atención gratuita que se recibe en las instituciones, hospitales y centros de atención a los afiliados y sus cargas familiares, porque son parte involucrada como actores principales del servicio de salud que ostentan y aspiran que mejore la calidad del servicio y la atención en todas las entidades que brindan este beneficio a la comunidad.

Psicológicos

Los protagonistas del servicio de salud tienen una perspectiva psicológica de: “que al estar en un trabajo estable, me mantengo afiliado al seguro social, tengo acceso a las prestaciones y servicios yo, mi familia, mi esposa y mis hijos hasta que cumplan su mayoría de edad y eso me permite tener la oportunidad de proporcionarles atención médica con especialistas, exámenes médicos periódicos, y hasta medicina para su tratamiento y recuperación en caso de alguna dolencia o enfermedad, lo que constituye de gran beneficio familiar”.

Un respetable criterio merecen aquellas personas que piensan: “no sirve de nada estar afiliado al IESS, porque la gestión administrativa es deficiente y la atención

que proporcionan tanto para separar un turno, sea por el call center o por medios electrónicos es tan lenta así como los servicios de salud”, por tanto prefieren utilizar los servicios de médicos o clínicas particulares, debido a que la espera, la atención y la calidad del servicio deja mucho que objetar y ante estas circunstancias esperan que mejore todo en las entidades del seguro social.

Existe un tercer grupo de personas que psicológicamente se mentalizan: “que es mejor tener prestaciones y servicios de atención en salud, medicina, hospitalización y otros, que aunque sea lento, tedioso y poco confiable, se dispone de estos servicios gracias a la afiliación al seguro social, que no tener esa oportunidad podría complicar la situación familiar”, cada caso es diferente.

Filosóficos

Las instituciones y empresas públicas y privadas que brindan servicios de salud deben tener presente desde su arraigo filosófico que hay que aplicar el principio de Deming, el padre de la calidad, “la mejora continua”, puesto que se necesita en todas las actividades humanas una constante innovación y desarrollo de estrategias y acciones que conduzcan a ejecutar las actividades con eficacia y eficiencia, con mayor énfasis en la atención al público en especial en los servicios de salud.

El padre de la calidad en Japón, Ishicawa, expresa que la “calidad comienza con educación y termina con educación”, lo que implica que las personas que laboran en servicios dirigidos a la comunidad deben tener formación académica, una constante preparación y sobre todo actualización de conocimientos para realizar

adecuadamente su trabajo, esto significa que quienes están al frente de las instituciones de salud del IESS deben conocer sobre gestión administrativa y gestión de salud para que promuevan un servicio de calidad.

En definitiva, las personas que trabajan directamente en las entidades e instituciones que brindan servicios de salud deben empatizar para tratar a los usuarios de la forma en que quisieran ser tratados y visualizar la forma en que pueden mejorar la gestión administrativa; en la entidad que contribuya a fortalecer la calidad del servicio y la atención al cliente o usuario que utiliza los servicios de salud que se ofrecen en las instituciones dedicadas a esta actividad tan delicada.

Legales

Este proyecto se sustenta en nuestra Constitución del 2008, en concordancia con el Plan Nacional del Buen Vivir, donde se garantiza la salud como un derecho, basado en principios que se constituyen en el acceso de salud de manera integral y sin exclusión alguna.

Además, se hace referencia a la Ley de Seguridad Social a la misma que el Centro de Atención Ambulatoria debe regirse en todas sus acciones. Se toma en consideración la Constitución del Ecuador para acotar los derechos que tienen las personas al derecho del buen vivir garantizando la salud. La importancia de la rendición de cuentas y la responsabilidad de informar de manera periódica sobre la gestión para la toma de decisiones es fundamental, además de considerar las normas de control interno, también se acota sobre la evaluación periódica y el

seguimiento diario de las actividades que permita la identificación de las fortalezas y debilidades de la institución.(Constitución, 2008).

Constitución de la República del Ecuador (2008), Capítulo II .Sección 7.

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017, Objetivo 3. P. N. D.

Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema.

La calidad de vida empieza por el ejercicio pleno de los derechos del Buen Vivir: agua, alimentación, salud, educación y vivienda, como pre-requisito para lograr

las condiciones y el fortalecimiento de capacidades y potencialidades individuales y sociales. La Constitución, en el artículo 66, establece “el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”. Por ello, mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y complejo.

Ley de Seguridad Social, (2005).

Art. 103 .- PRESTACIONES DE SALUD. La afiliación y la aportación obligatoria al Seguro General de Salud Individual y Familiar otorgan derecho a las siguientes prestaciones de salud;

- a. Programas de fomento y promoción de la salud;
- b. Acciones de medicina preventiva, que incluyen la consulta e información profesional, los procedimientos auxiliares e información profesional, los procedimientos auxiliares de diagnóstico, los medicamentos e intervenciones necesarias, con sujeción a los protocolos elaborados por el Ministerio de Salud Público con asesoría del Consejo Nacional de Salud, CONASA;
- c. Atención odontológica preventiva y de recuperación, con sujeción a los protocolos elaborados por el Ministerio de Salud Pública con asesoría del Consejo Nacional de Salud, CONASA;
- d. Asistencia médica curativa integral y maternidad, que incluye la consulta profesional, los exámenes y procedimientos de diagnóstico, los actos

quirúrgicos, la hospitalización, la entrega de fármacos y las demás acciones de recuperación y rehabilitación de la salud, con sujeción a los protocolos elaborados por el Ministerio de Salud Pública con asesoría del Consejo Nacional de Salud, CONASA;

- e. Tratamiento de enfermedades crónico degenerativas, dentro del régimen de seguro colectivo que será contratado obligatoriamente por la administradora, bajo su responsabilidad, para la atención oportuna de esta prestación, sin que esto limite los beneficios o implique exclusiones en la atención del asegurado, con sujeción al Reglamento General de esta Ley; y,
- f. Tratamiento de enfermedades catastróficas reconocidas por el Estado como problemas de salud pública, bajo la modalidad de un fondo solidario financiado con el aporte obligatorio de los afiliados y empleadores y la contribución obligatoria del Estado.

En todo caso, las prestaciones de salud serán suficientes y adecuadas para garantizar la debida y oportuna atención del sujeto de protección en donde el paciente decida atenderse.

Las unidades medicas del IESS o los demás prestadores acreditados, según el caso, proporcionarán al sujeto de protección de salud suficiente, que incluirá los servicios de diagnósticos auxiliar, el suministro de fármacos y la hotelería hospitalaria establecidos en los respectivos protocolos y tarifarios, bajo su responsabilidad.

Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud.

Art.17.- Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud

Unidad Responsable: Subsecretaría Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud.

Misión: Garantizar la calidad y mejora continua de los servicios de salud que presta el Ministerio de Salud Pública, mediante la definición de estándares de calidad, infraestructura y equipamiento sanitario, para contribuir a mejorar la salud de la población; en concordancia con las políticas sectoriales, normativa vigente y modelos de atención aprobados.

Unidad Responsable: Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud.

Misión: Garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología utilizada en el estudio fue de **enfoque cuali-cuantitativo**, que está orientado a auscultar información pertinente y oportuna de fuentes primarias y secundarias que permitan la comparación y el análisis correspondiente a los componentes, dimensiones e indicadores del modelo de gestión administrativa tanto en los libros y documentos relevantes, así como la aplicación de la entrevista mediante la cual se conoce más de cerca la relación de la gestión administrativa que se ejecuta, con los medios, herramientas y equipos que brindan la atención, con la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios del Centro de atención ambulatoria del IESS.

La parte cuantitativa ha permitido tener referencias importantes a través del trabajo de campo con los datos y la información recolectada mediante la entrevista y la encuesta, debido a que las interrogantes referentes a los elementos de la temática estudiada proporciona datos cuantificables auscultados a los protagonistas principales, involucrados en la gestión administrativa, los funcionarios de la institución; y, con la aplicación oportuna de la encuesta a los usuarios-pacientes, sobre la calidad del servicio de salud que perciben y reciben, durante todo el proceso, desde la llamada al call center o el acceso a la solicitud de la cita por medios virtuales, la revisión, la preparación, la atención médica y la agenda de la nueva cita, cuyo análisis permite sustentar la idea a defender.

2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Bibliográfica o Documental

La aplicación de este tipo de investigación fue necesaria, para auscultar información de los libros de texto y libros virtuales, archivos, revistas, entre otras fuentes científicas revisadas, que permiten sustentar la problemática, la revisión literaria, el marco teórico y la metodología del trabajo realizado, además se consultó los documentos institucionales del Centro de Atención Ambulatoria del IESS, La Libertad, que permitió el análisis de la gestión administrativa.

Entre otras fuentes importantes investigadas están las leyes generales y especiales referentes a la temática estudiada, desde la Constitución de la República, El Plan Nacional del Buen Vivir, La Ley de la Seguridad Social, El Estatuto Orgánico Sustitutivo de la Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, los Reglamentos Internos, Listado de los servidores públicos y los datos estadísticos sobre la atención al usuario del Centro de atención del IESS.

Investigación de Campo

La investigación de campo se constituye en el contacto directo de los involucrados con el investigador como en el presente trabajo se aplicó la entrevista a los funcionarios que lideran en la alta dirección y mandos medios de la institución, quienes accedieron a brindar la información con transparencia y naturalidad puesto que consideran que todo estudio para mejorar la atención a los usuarios facilita la gestión que realizan al frente de la entidad.

La información auscultada en el trabajo de campo tiene que ver con el modelo de gestión administrativa que se está utilizando en los actuales momentos en el Centro de atención ambulatoria del IESS, en el cantón La Libertad, y su vinculación con la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios o pacientes de la institución, con la finalidad de aportar los criterios pertinentes que contribuyan a mejorar los servicios de este Centro de Salud.

Investigación Descriptiva

Se ha utilizado este tipo de investigación ya que permitió determinar de manera explícita las características, componentes, indicadores y los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio, se constituye en el mecanismo más idóneo para detallar con las especificidades pertinentes los elementos del modelo de gestión administrativa en referencia a la situación problemática detectada en la institución y su relación o influencia en la calidad del servicio que se prestan a los usuarios o pacientes del Centro de atención ambulatoria del IESS, del cantón La Libertad.

Este procedimiento investigativo se utilizó por ser el más adecuado para iniciar en la actividad investigativa relacionada con el enfoque cuali-cuantitativo que se aplicó en el estudio. La realización de este tipo de investigación tiene principalmente aplicación en las técnicas de la encuesta a los usuarios, la entrevista a los funcionarios, la revisión documental en libros, revistas y archivos requeridos para sustentar el trabajo.

Consistió en reflejar lo que ocurre tanto en el entorno social, procedimental y actitudinal del personal que labora en la entidad como de los usuarios del servicio

de salud, la descripción ha sido parte de la información fidedigna que se encaminó al descubrimiento de la relación entre los componentes del modelo de gestión administrativa con los medios que fomentan la calidad del servicio para el análisis de los datos y la información recopilada.

2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Método Inductivo

Es el método que va del estudio de los hechos o fenómenos particulares a determinar leyes, principios o cuestiones generales que ayudan a entender el suceso o acontecimiento investigado, se utilizó con el objetivo de estudiar la problemática presentada en la institución, identificando las potencialidades, fortalezas, debilidades, falencias u oportunidades que existen en el contexto de la temática auscultada y que resaltan de manera específica en cada uno de los componentes fundamentados del modelo de gestión administrativa y de la calidad de servicio a los que se refiere el trabajo de investigación.

Método Deductivo

Este método parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales que permita comprobar la validez y confiabilidad de los datos, desagrega información generalizada y aceptada como válida, clasificando por medio del razonamiento lógico, las suposiciones o perspectivas, puesto que va de lo general a lo particular, es decir, identifica los problemas en las instituciones de salud para luego llegar a lo

individual con el desarrollo de entrevistas al personal y encuestas a los usuarios externos del Centro de Atención Ambulatoria del IESS de La Libertad.

Método Analítico

El análisis facilita la descomposición del todo en las partes que se requieren para su estudio, según las necesidades de la investigación, en la situación actual presentada por la institución fue más compleja al segmentar y descomponer en partes los elementos de la gestión administrativa y la calidad de servicio, para realizar un estudio individual de cada componente en la institución. Este proceso cognoscitivo consistió en fragmentar el objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas de manera individual. La objetividad de los resultados se manifestó a través del análisis de los datos proporcionados por los implicados a través de los instrumentos aplicados.

Método Histórico – Comparativo

El estudio de los datos históricos, archivos y documentación proporcionada por la institución facilitó la comparación y evaluación de las características tanto positivas como negativas de quienes conforman la organización, además de los procesos administrativos que se han llevado a cabo desde los inicios de la institución hasta la actualidad, las herramientas administrativas utilizadas, el desarrollo de estrategias y cursos de acción en anteriores y la actual administración, que contraste con la recolección de información acerca de cada uno de los componentes, comparando la problemática de la gestión administrativa y diagnosticando los efectos dirigidos a la calidad de servicio.

2.3 DISEÑO DE MUESTREO

Población

Para el estudio se trabajó con una población total de 86.714, constituida por colaboradores que conforman los directivos, jefes del área de salud y personal administrativo, que son los funcionarios principales de la institución, y los usuarios (pacientes), cuya información pretende un análisis de la información que determinen los resultados de la investigación, como en el caso del trabajo ejecutado sobre el modelo de gestión administrativa y la relación que tiene con la calidad de servicio que ofrece el Centro de Atención Ambulatoria del IESS, La Libertad.

Población para entrevista.- La población para la entrevista está conformada 12 colaboradores que conforman los directivos, jefes del área de salud y personal administrativo, que son los funcionarios principales de la institución.

Población de encuesta.- Total de usuarios (pacientes) 86.702, según los datos del Centro de atención ambulatoria del IESS, los cuales aportarán con su criterio establecidos en las encuestas.

Tabla 3. Población

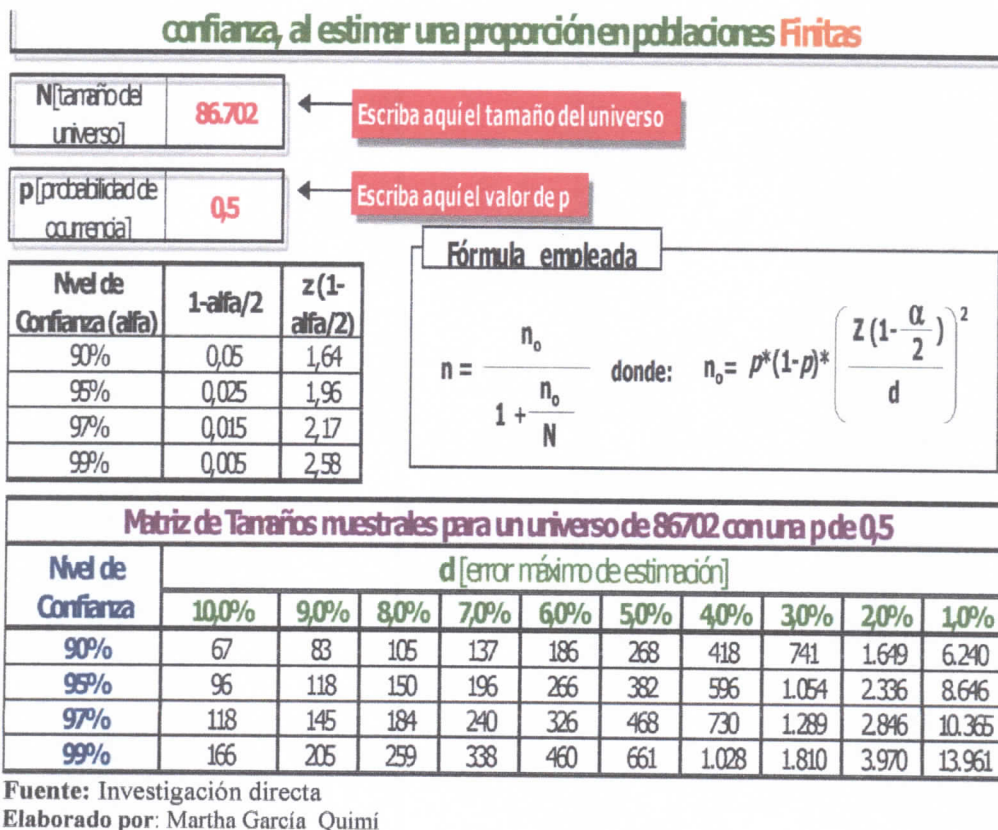
No	Descripción	Cantidad	%
1	Directivos (2), Personal Médico y enfermería (2) y Administrativo (8)	12	0,1%
2	Usuarios (pacientes)	86.702	0,99%
	TOTAL	86.714	

Fuente: Centro de Atención Ambulatoria del IESS
Elaborado por: Martha García Quimí

Muestra

La muestra es una proporción o extracción de un todo, se ha tomado en consideración la siguiente muestra representativa de la población seleccionada, la que pertenece al conjunto poblacional con características comunes de la que se obtuvo información para el desarrollo del presente estudio, se trabajó con una muestra probabilística, aleatoria simple, donde todas las personas pueden salir seleccionadas al azar, con error del 5% permitido y nivel de confianza del 95%.

Figura 2. Fórmula para la muestra



Con estos parámetros se garantiza la confiabilidad y seguridad en los resultados, con una muestra de 382 personas (pacientes) a encuestar

2.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Es la manera de cómo se desarrolló la investigación, especialmente en el trabajo de campo para mantener un diálogo con los actores involucrados, se aplicó técnicas e instrumentos que sirvieron para la recopilación de datos, permitiendo identificar la situación actual de la entidad, la ejecución que se cumple de la gestión administrativa actual y la relación fundamental con la calidad del servicio de salud que se ofrece al usuario, como entidad de prestación de servicios de atención médica a los afiliados del seguro social en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena.

En relación a la proximidad con el fenómeno de estudio y las personas inmersas en el trabajo, las fuentes de información se dividen en primarias y secundarias. Las fuentes de los datos se sustentan en el análisis documental, la entrevista y la encuesta, que describen todos los detalles del proceso de recolección, tanto de los archivos proporcionados por la institución, como de los protagonistas internos y externos vinculados con la gestión administrativa y la calidad del servicio.

El análisis documental es una técnica de búsqueda que ha aportado en la recopilación de información, sobre el entorno de la realidad que se estudia a través de la investigación de los antecedentes de la entidad, la revisión literaria, los medios y los componentes relevantes que se encuentran vinculados con la temática en estudio para la estructuración del marco teórico y la metodología que fundamenten los resultados auscultados en el estudio.

El tratamiento de la información se fortalece con las entrevistas, técnica que se aplicó con la guía de preguntas abiertas dirigida directamente a los ejecutivos de la alta dirección y del nivel administrativo, es decir al personal que labora en la entidad como directivos, jefes departamentales y personal administrativo, como un proceso directo de comunicación que responde a situaciones e interrogantes referentes que permitió obtener la información relevante respecto a la calidad de servicio y la gestión que se ejecuta en la institución.

Respecto a la calidad del servicio se aplicó las encuestas a los usuarios que son los pacientes que asisten al Centro de atención ambulatoria del IESS, cuya técnica permitió a través de un cuestionario de preguntas cerradas con alternativas múltiples en su mayoría con escala de Likert, sirvió para recolectar información referente a la calidad de servicios que se prestan en la institución, y que se constituyen en el referente de análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

El análisis estadístico e interpretación de los datos e información, se trabajó con el programa estadístico SPSS, que facilitó el cálculo de la muestra, la presentación de los resultados en cuadros y gráficos estadísticos, además de la interpretación y análisis de los datos para determinar y poder sustentar la idea a defender, para ejecutar las tareas científicas programadas en el desarrollo del estudio, se describe las limitaciones encontradas; así mismo, formular las conclusiones y recomendaciones que demanda la investigación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de los Datos

El análisis y discusión de los datos además de la información en función de los resultados recopilados, tratados mediante el trabajo de campo, permite disponer de los elementos de juicio para expresar una interpretación de los criterios expresados en las respuestas de la entrevista ejecutada en base a las preguntas abiertas direccionadas a los funcionarios de la entidad investigada y de la encuesta aplicada a los usuarios en base a las preguntas politómicas cerradas cuyas alternativas brindan las opciones para responder acerca de la calidad del servicio que les brinda esta entidad.

El análisis de las entrevistas realizadas a cada uno de los directivos y ejecutivos del nivel administrativo, del Centro de atención ambulatoria del IESS, del cantón La Libertad se realizó el 12 de mayo del 2017, a partir de las 8:30 a.m. en las instalaciones de la institución; se procedió a realizarlas con el aval de la Dirección administrativa y se logró concluir con efectividad; mientras que la aplicación de las encuestas se efectuó en distintas oportunidades a los usuarios-pacientes de la entidad; cuyo trabajo fué algo complejo pero se logró culminar con eficacia en el tiempo previsto para el efecto y darle el tratamiento adecuado a la información con el programa SPSS.

Análisis de las entrevistas efectuadas a Directivos y Funcionarios del Centro de atención ambulatoria del IESS, del cantón La Libertad.

1. ¿Qué opina sobre la calidad de servicio que se ofrece en base a la gestión aplicada en el Centro de atención ambulatoria del IESS, La Libertad?

La mayoría de entrevistados expresa que la calidad de servicio y atención debe mejorar con una gestión adecuada en la entidad, serviría como herramienta de difusión, para fortalecer la estructuración funcional y adoptar los cambios organizacionales que mejore las actividades, facilitaría las adecuaciones en infraestructura, equipamiento de muebles y equipos, cambios tecnológicos, en áreas de especialidad, y de diseño de perfiles acordes con el nivel académico y profesional de cada colaborador para garantizar el cumplimiento de sus funciones.

2. ¿Considera usted que los recursos humanos, financieros y materiales asignados son suficientes para el desarrollo de la gestión en el centro?

Los entrevistados manifiestan que definitivamente los recursos siempre son limitados cuando se quiere mejorar, hay muchas cosas que se tiene que cambiar; Las compras de los materiales y equipos de salud son insuficientes, el financiamiento no alcanza para renovar e incorporar nuevos equipos, en la parte de recursos humanos no se tiene una coordinación adecuada para satisfacer las necesidades de cada colaborador y exigir un buen desempeño en la institución.

3. ¿Qué factores considera usted que influyen para el incumplimiento de los programas y proyectos presentados?

Por consenso de la mayoría se determina que entre los factores más relevantes se puede manifestar que son los recursos financieros, los que más influyen en el escaso cumplimiento de los programas y proyectos presentados, debido a que no se dispone de lo que solicita y que se requiere en el Centro de atención ambulatoria; siempre se presentan una programación anual denominado POA, donde se detalla las propuestas y todos los requerimientos que se necesita en la institución con sus respectivos costos, sin embargo no se cumple con los mismos, por lo tanto es complicado ejecutar los programas o proyectos planificados.

4. ¿Considera usted que el cambio periódico de funcionarios influye en la gestión y la calidad de servicio en el Centro de atención ambulatoria del IESS, La Libertad?

Por unanimidad los colaboradores auscultados expresan que inevitablemente en toda organización influye mucho el cambio continuo de administradores y funcionarios como ocurre en el Centro de atención ambulatoria del IESS La Libertad; es un factor preponderante que detiene los procesos y limita las acciones que se emprenden para desarrollar una gestión efectiva, mejorar el desempeño de los trabajadores y ejecutar alternativas para mejorar la calidad del servicio de salud y la atención a los usuarios de la entidad.

5. ¿Qué proceso se ha implementado para el control de la gestión que permitan tomar acciones correctivas con relación a mejorar el desempeño del talento humano?

Los informantes manifiestan que se ha intentado establecer el control de gestión y la evaluación de desempeño pero no se ha concretado, en ciertas ocasiones por el cambio en la administración y en otras por disposición de organismos superiores que van a implementar, pero no se ha cristalizado las acciones, por lo que se está pasando por un proceso de transición de cambios estructurales, dentro de la programación que se tiene establecida, está elaborado el proceso de como se llevará a cabo dicho control, como son registros diarios de actividades, con sus plazos y fechas de entrega, pero pendiente de ejecución.

6. ¿Se ha implementado algún sistema de calidad que se oriente a mejorar el servicio de salud en el Centro de Atención Ambulatoria del IESS, la Libertad?

Los entrevistados señalan que todavía no se tiene el sistema, pero la dirección administrativa del Centro de atención ambulatoria, realiza mensualmente un estudio con encuestas a los usuarios, para determinar si fueron o no bien atendidos, se estima que para el próximo año, ya se tenga el sistema adecuado, mientras tanto con el informe de las encuestas a usuarios se ayuda a determinar el nivel de servicios, caso contrario se plantea soluciones para mejorar la atención.

7. ¿Qué gestión se está realizando para cubrir las demandas insatisfechas y el crecimiento anual de los usuarios del Centro de atención ambulatoria del IESS, La Libertad?

Por unanimidad expresan los informantes que por el momento no se han presentado ninguna propuesta para cubrir la demandas insatisfechas de los usuarios del servicio de salud, sin embargo por las estadísticas que se manejan internamente se conoce que el incremento en la demanda de pacientes es progresivo, pero los recursos, la infraestructura y el personal se limita a cumplir con lo que tiene y dispone, está fuera del alcance de sus manos cubrir las demandas insatisfechas de todos los afiliados y de sus cargas familiares que tienen acceso a los servicios de salud en la institución.

8. ¿Qué proceso o qué instrumentos se aplican para medir la satisfacción del servicio y atención al usuario del Centro de atención ambulatoria?

Los informantes exponen que se realizan encuestas por diferentes alternativas entre ellos estan: por teléfono, aplicación de cuestionario cortos y precisos con cinco preguntas puntuales que recogen la información respecto a la satisfacción que tienen los usuarios, pacientes, que visitan el Centro de atención ambulatoria del IESS La Libertad, cuyos resultados no son muy satisfactorios para la institución por las respuestas que se reciben, que requieren mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario.

Análisis de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de salud.

1.- Género

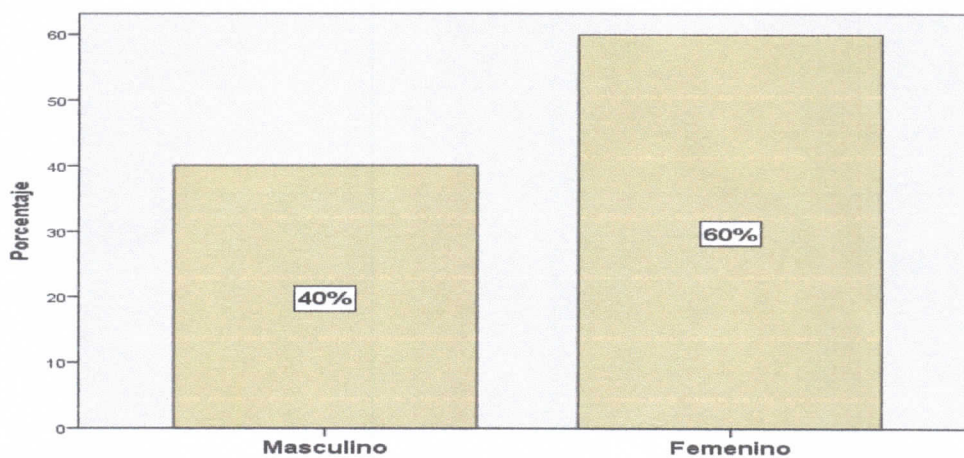
Tabla 4. Género

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Masculino	153	40%
	Femenino	229	60%
	Total	382	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimi

Figura 3. Género



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimi

Los resultados obtenidos de todas las personas que fueron encuestadas, reflejan que se tiene un porcentaje representativo equivalente al 60% que corresponden al género femenino, mientras que el 40% son hombres, por lo cual se deduce que en el Centro de Atención Ambulatoria del IESS, en el cantón La Libertad, quienes más utilizan los servicios de salud son las mujeres, que los hombres. No obstante el sexo, no produce un efecto significativo en la obtención de la información.

2.- Edad

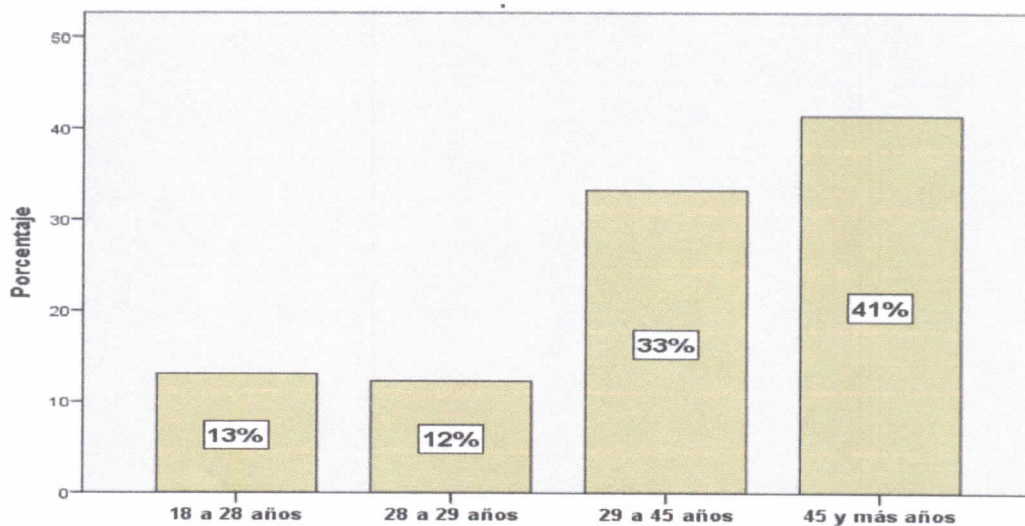
Tabla 5. Edad

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
2	18 a 28 años	50	13%
	28 a 29 años	47	12%
	29 a 45 años	127	33%
	45 y más años	158	41%
	Total	382	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimí

Figura 4. Edad



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimí

Entre las personas que fueron encuestadas, se demuestra que el porcentaje más alto 41% está entre el rango de edades de 45 y más años, seguido de un intervalo significativo del 33% en el rango de 29 a 45 años, y en menores porcentajes los demás rangos, es decir que la mayoría de personas de 36 años en adelante son las que más utilizan el servicio de salud.

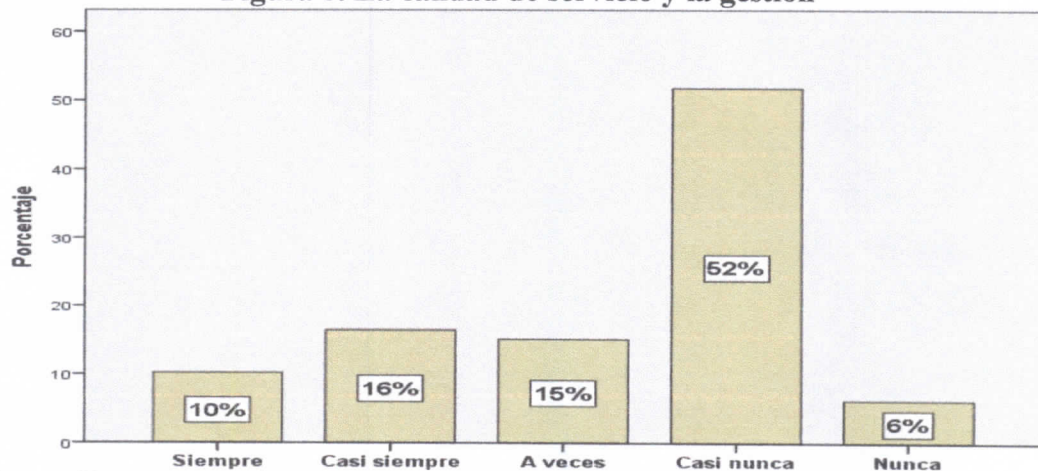
3.- ¿Cómo usuario cree usted que la calidad de servicio depende de la gestión que se aplica en el Centro de Atención Ambulatoria del IESS de la Libertad para mejorar el servicio de salud?

Tabla 6. La calidad de servicio y la gestión

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
3	Siempre	39	10%
	Casi siempre	63	16%
	A veces	58	15%
	Casi nunca	198	52%
	Nunca	24	6%
	Total	382	100%

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimi

Figura 5. La calidad de servicio y la gestión



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimi

Más de la mitad de los pacientes encuestados 52% expresan que casi nunca la gestión que se aplica, ha mejorado la calidad del servicio, dos pequeñas proporciones 16% casi siempre y 15% a veces, la gestión mejora el servicio. En conclusión, los resultados muestran la insatisfacción de los pacientes en la atención que reciben, por ello es indispensable desarrollar acciones encaminadas a mejorar el servicio.

4.-¿Considera usted como usuario que los recursos asignados son suficientes para mejorar la calidad de servicio y cubrir sus necesidades médicas?

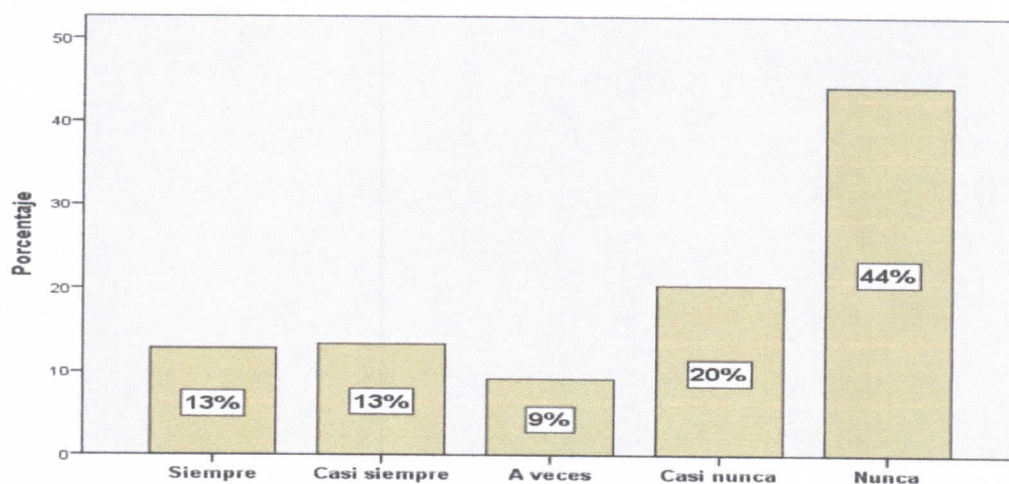
Tabla 7. Los recursos son suficientes para cubrir las necesidades de usuarios

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
4	Siempre	49	13%
	Casi siempre	51	13%
	A veces	35	9%
	Casi nunca	78	20%
	Nunca	169	44%
	Total	382	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimí

Figura 6. Los recursos son suficientes para cubrir las necesidades de usuarios



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimí

Un considerable porcentaje de encuestados 44% señala que nunca los recursos asignados son suficientes para mejorar el servicio y cubrir sus necesidades, sumado el 20% de casi nunca los recursos son suficientes, representan más de las 3/5 partes que responden que los recursos no cubren sus necesidades. En conclusión, debe determinarse las necesidades de mayor impacto y organizar la atención para combatir especialmente éstas.

5.-¿Son los adecuados la infraestructura y el ambiente físico del Centro de Atención Ambulatoria del IESS la Libertad para una atención de calidad?

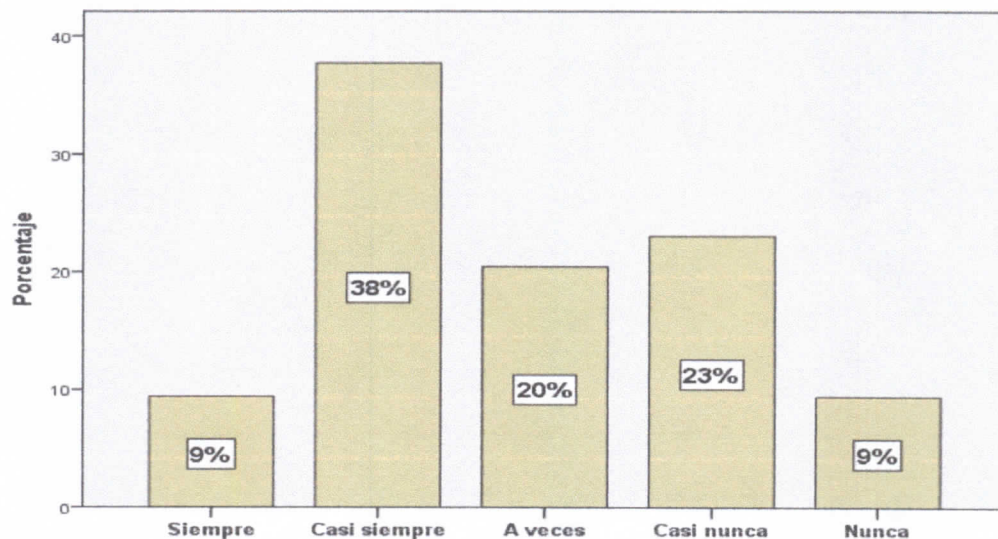
Tabla 8. Estructuras y ambiente físico

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
5	Siempre	36	9%
	Casi siempre	144	38%
	A veces	78	20%
	Casi nunca	88	23%
	Nunca	36	9%
	Total	382	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimi

Figura 7. Estructuras y ambiente físico



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimi

El 38% porcentaje cercano a las 2/5 partes de pacientes expresan que casi siempre la infraestructura y el ambiente físico del IESS, facilita la atención de calidad, mientras que el 23% un 1/5 mencionó que a veces y algo más de 1/5 20% casi nunca, significa que se necesita mejorar algunas áreas en el centro que requieren acondicionarse.

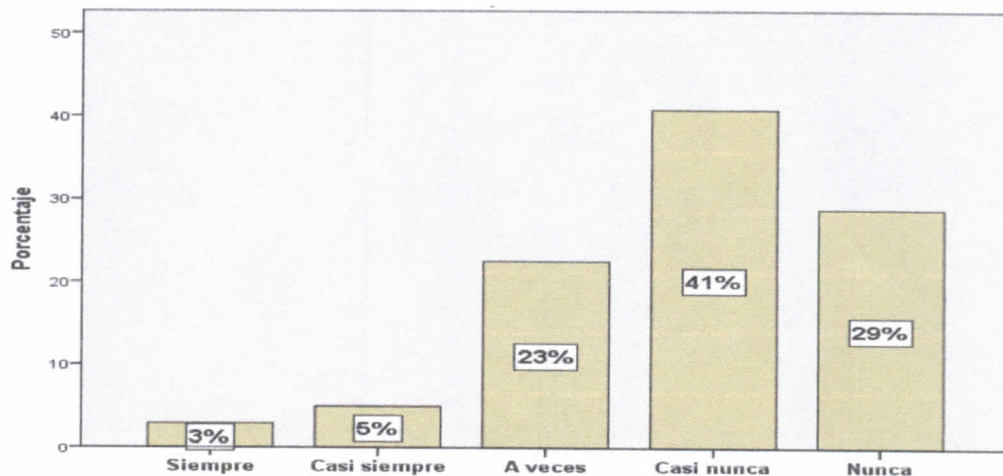
6.- Considera usted que el personal administrativo que lo atiende le presta la atención debida a sus necesidades y expectativas?

Tabla 9. Personal administrativo atiende sus necesidades

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
6	Siempre	11	3%
	Casi siempre	19	5%
	A veces	86	23%
	Casi nunca	156	41%
	Nunca	110	29%
	Total	382	100%

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimí

Figura 8. Personal administrativo atiende sus necesidades



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimí

Un considerable porcentaje de encuestados 41% indica que casi nunca el personal administrativo le presta la atención debida a sus necesidades, seguido de un buen grupo 29% que expresa que nunca reciben la atención debida, en suma es alto el porcentaje de usuarios insatisfechos por la atención recibida de parte del personal. En conclusión, la insatisfacción del usuario es evidente, por ello es indispensable que se tomen correctivos.

7.-¿Ha sido atendido de acuerdo al horario estipulado en las citas médicas?

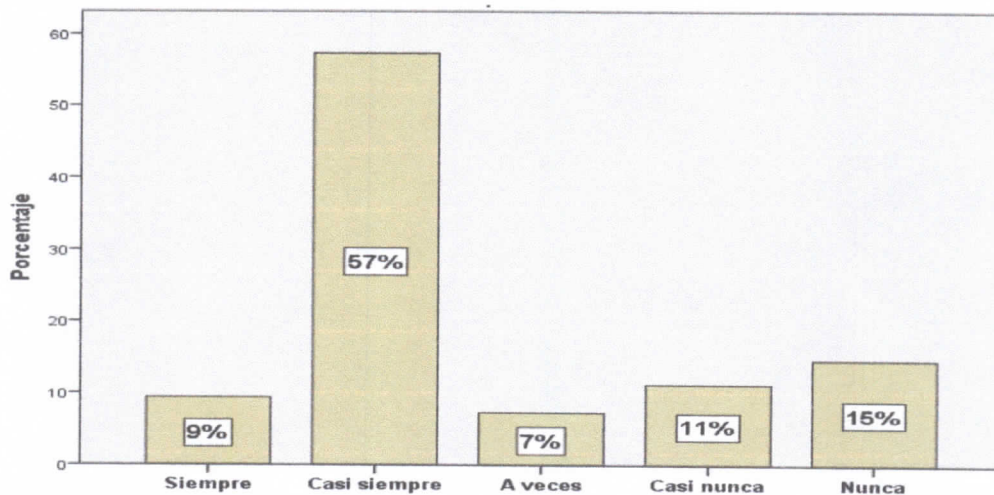
Tabla 10. Las citas médicas se atienden de acuerdo a los horarios.

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
7	Siempre	36	9%
	Casi siempre	219	57%
	A veces	28	7%
	Casi nunca	43	11%
	Nunca	56	15%
	Total	382	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimi

Figura 9. Las citas médicas se atienden de acuerdo a los horarios.



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimi

La mayoría de usuarios encuestados 57% indicó, que casi siempre han sido atendidos de acuerdo al horario estipulado, mientras que dos grupos señalan 15% que nunca y 11% casi nunca los atendieron de acuerdo al horario estipulado, significa que la mayor parte si es atendido en el horario estipulado. Se puede resaltar que la incomodidad presentada por los usuarios se debe a los procesos relacionados con el sistema de citas.

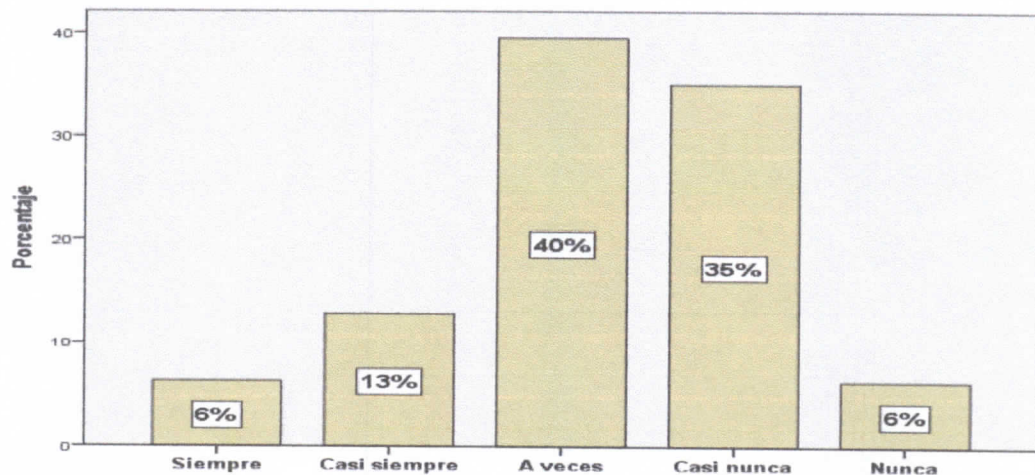
8.-¿Cómo usuario se le ha preguntado alguna vez cuál es su nivel de satisfacción con relación al servicio de salud recibido?

Tabla 11. Su nivel de satisfacción está acorde al servicio recibido

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
8	Siempre	24	6%
	Casi siempre	49	13%
	A veces	151	40%
	Casi nunca	134	35%
	Nunca	24	6%
	Total	382	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimí

Figura 10. Su nivel de satisfacción está acorde al servicio recibido



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimí

Un buen porcentaje de personas encuestadas 40% mencionó, que a veces siente satisfacción con el servicio de salud recibida, pero en suma un porcentaje similar 35% expresa que casi nunca y 6% nunca alcanzan el nivel de satisfacción que aspiran con el servicio. En conclusión, la satisfacción hallada es parcial, por esta razón es necesario procesos interrelacionados que aseguren la calidad y eficacia operativa de los servicios.

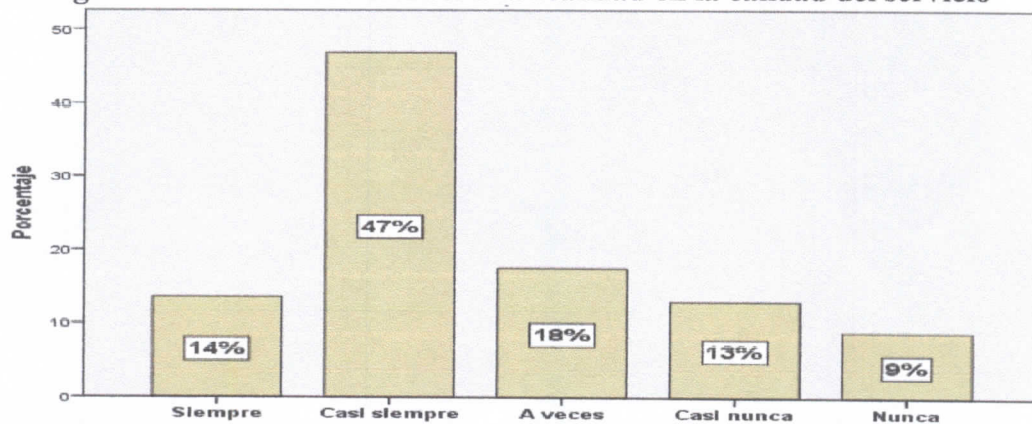
9.-¿Considera usted que las actividades y acciones ejecutadas por el personal van acorde a la realidad en la calidad de servicio?

Tabla 12. Actividades acordes a la realidad en la calidad del servicio

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
9	Siempre	52	14%
	Casi siempre	179	47%
	A veces	67	18%
	Casi nunca	50	13%
	Nunca	34	9%
	Total	382	100%

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimi

Figura 11. Actividades acordes a la realidad en la calidad del servicio



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimi

Un alto porcentaje de encuestados 47% señalan que casi siempre las actividades y acciones ejecutadas por el personal van acorde a la realidad en la calidad del servicio, se suma un grupo que dice 14% siempre, es decir que las acciones y las decisiones son coherentes con lo que disponen para brindar calidad en el IESS. Sin embargo, se resalta que en sumatoria un porcentaje considerable señala que la atención recibida en el Centro de atención ambulatoria del IESS, debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud.

10.-¿Cómo usuario considera usted que los Directivos del Centro de Atención del IESS aplican los correctivos necesarios para mejorar el servicio?

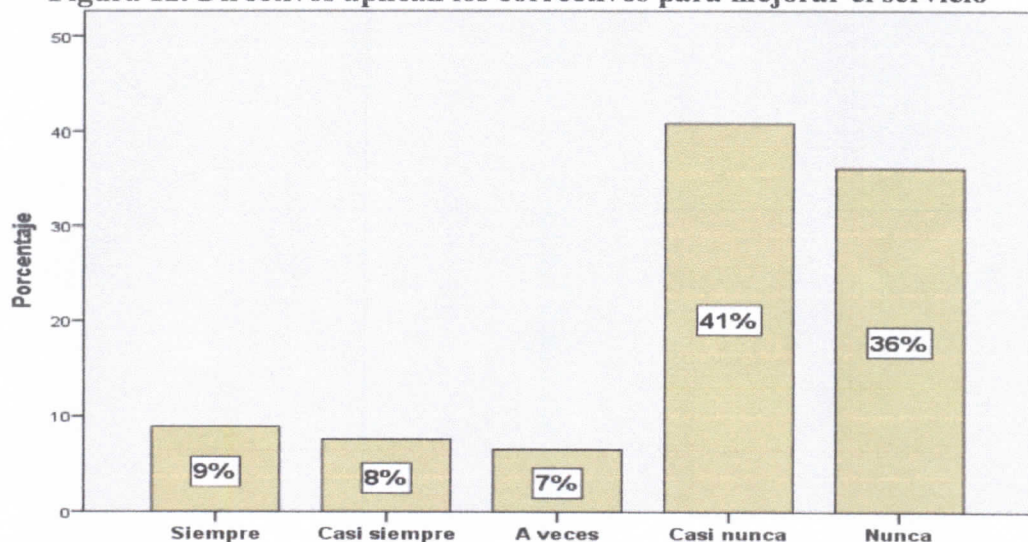
Tabla 13. Directivos aplican los correctivos para mejorar el servicio

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
10	Siempre	34	9%
	Casi siempre	29	8%
	A veces	25	7%
	Casi nunca	156	41%
	Nunca	138	36%
	Total	382	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimí

Figura 12. Directivos aplican los correctivos para mejorar el servicio



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Martha García Quimí

Un amplio porcentaje de encuestados 41% dicen que casi nunca, y otro considerable porcentaje expresa 36% que nunca, en suma alrededor de 4/5 de los usuarios consideran que los directivos no aplican los correctivos necesarios para mejorar el servicio, posiblemente porque las asignaciones de recursos son limitadas.

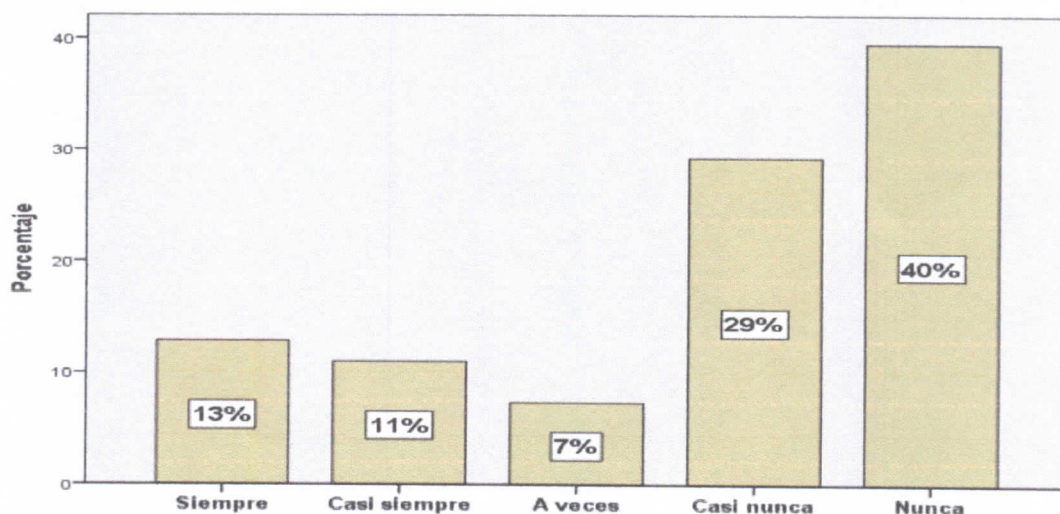
11.-¿Considera usted que el personal que lo atiende se siente comprometido con la institución y busca soluciones que influyan en la imagen institucional?.

Tabla 14. El personal se encuentra comprometido con la institución

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
11	Siempre	49	13%
	Casi siempre	42	11%
	A veces	28	7%
	Casi nunca	112	29%
	Nunca	151	40%
	Total	382	100,0

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimi

Figura 13. El personal se encuentra comprometido con la institución



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimi

Un gran porcentaje de encuestados 40% mencionó que nunca, y otro buen grupo 29% considera que casi nunca el personal que los atiende se siente comprometido con la institución ni busca soluciones que influyan para mejorar la imagen de la institución. En conclusión, el personal no se siente comprometido y su gestión ha tenido un impacto poco favorable para la institución.

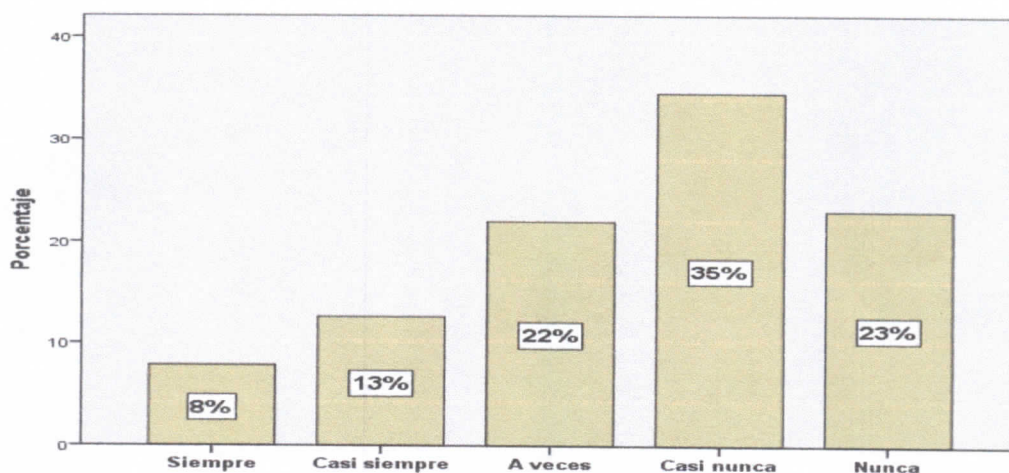
12.-¿Conoce usted cuales son los instrumentos de medición con relación a la satisfacción del usuario”

Tabla 15. Instrumentos de medición de satisfacción del usuario

Ítems	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
12	Siempre	30	8%
	Casi siempre	48	13%
	A veces	84	22%
	Casi nunca	132	35%
	Nunca	88	23%
	Total	382	100%

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimí

Figura 14. Instrumentos de medición de satisfacción del usuario



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado por: Martha García Quimí

Las personas encuestadas en su mayoría 35% mencionan que casi nunca y 23% nunca respectivamente, conocen los instrumentos de medición en relación con la satisfacción del usuario, 1/5 parte dice que a veces, es decir que solo les hacen ciertas preguntas, vía telefónica o en encuesta directa sobre la satisfacción del servicio. Sin embargo, desconocen cuáles son mecanismos alternativos de valoración de los procesos relacionados al servicio, el tiempo prolongado de espera en citas y atención.

3.1.3 Limitaciones

Las limitaciones identificadas en el proyecto de investigación, se consideran que corresponden a los aspectos relacionados con los recursos financieros, la demanda de usuarios del servicio de salud y el tiempo de ejecución de los programas y proyectos diseñados para mejorar la gestión administrativa del Centro de Atención Ambulatoria del IESS de La Libertad.

Respecto a las limitaciones en cuanto a los recursos financieros, se considera que son escasos por lo que no se ha podido hacer cambios significativos, se realiza proyecciones de gastos en el POA, donde se indica lo que se necesita durante ese periodo, con los tiempos y fechas de ejecución; sin embargo, algunos proyectos han quedado en los documentos porque no se dispone de recursos para ejecutarlos.

Otro aspecto relevante es la demanda de usuarios que día a día llegan al centro de salud, cuyas necesidades insatisfechas no es posible darles soluciones inmediatas, por falta de médicos y especialistas en las diferentes áreas, y también porque los equipos que disponen no abastecen, por la atención inmediata que requieren.

Además el tiempo de ejecución de los programas y proyectos, que se programan anualmente, suele no cumplirse en la institución, por exceso de trabajo, por lo que debería separarse y organizar grupos de trabajados direccionados a optimizar las actividades de la institución, para que se pueda cumplir con cada proceso.

3.1.4 Resultados

Entre los resultados más relevantes de la investigación, que se sustentan con la información analizada, se determina que el 52% de los pacientes encuestados mencionaron, que casi nunca se aplica una gestión apropiada en el centro de atención ambulatoria, para mejorar la calidad del servicio de salud, es decir que la mayoría de pacientes no están satisfechos con la atención que reciben.

El 44% de los pacientes encuestados mencionaron que nunca los recursos asignados, son suficientes para cubrir las necesidades médicas de los pacientes, y el 20%, expresa que casi nunca estos recursos son distribuidos equitativamente, es decir, que la demanda de clientes en el centro ambulatorio del IESS, cada día crece más, y deben de estar preparados para satisfacer dicha demanda.

El 38% de los pacientes encuestados dicen que, casi siempre la infraestructura del centro de atención del IESS, es de calidad, sin embargo el 23%, mencionó que casi nunca se tiene buena infraestructura en el Centro de atención. Es decir que se necesita cambiar algunos equipos que están en malas condiciones y obsoletos.

De las personas encuestadas el 41%, dice que casi nunca, el personal que le brinda el servicio le presta la atención debida a sus necesidades y expectativas, el 29% mencionaron que nunca reciben la atención debida, es decir que los usuarios se sienten insatisfechos por la atención recibida del personal.

El 57% de las personas encuestadas indicó, que casi siempre han sido atendidos de acuerdo al horario estipulado, y el 15% mencionó que casi nunca los atendieron de acuerdo al horario estipulado, es decir que en su gran mayoría fueron atendidos según los horarios programados para la cita médica.

El 47% de las personas encuestadas expresaron que casi siempre las actividades y acciones ejecutadas por el personal van acorde a la realidad en la calidad del servicio, es decir que las acciones y las decisiones tomadas en la dirección son coherentes con la realidad y promueven cambios en el Centro de atención.

EL 41% de las personas encuestadas dicen que casi nunca, los directivos del centro de atención toman los correctivos necesarios para mejorar el servicio, es decir que pueden tener las mejores intenciones, pero no son ejecutadas porque en su gran mayoría carecen de las asignaciones de recursos requeridos.

El 40% de las personas expresaron que nunca han visto, que el personal que los atiende se sienta comprometido con la institución y no buscan soluciones que influyan para mejorar la imagen de la institución, es decir que el personal no se siente comprometido con la institución ni busca mejorar su imagen corporativa.

De todas las personas encuestadas el 35% mencionó que casi nunca, les hacen conocer los instrumentos de medición en relación a la satisfacción del usuario, es decir que solo les hacen ciertas preguntas, vía telefónica o en encuesta directa sobre la satisfacción del servicio que ellos ofrecen.

3.1.5 Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Se concluye que la forma de gestión actual del Centro de Atención Ambulatorio, es inadecuada, que su aplicación requiere correctivos, por lo tanto los pacientes están insatisfechos con la calidad del servicio que reciben, y en la dirección las actividades que realizan no están acordes al perfil profesional.

Los recursos que programa el Centro de Atención Ambulatoria para mejorar y equipar de máquinas, muebles y tecnología, no se cumplen a cabalidad, por tanto es difícil mejorar la calidad de atención en algunas áreas para usuarios, hay muchas limitaciones en el presupuesto asignado y trabajan con lo que disponen.

El personal que atiende y presta el servicio a los usuarios es ineficiente, es por ello que los usuarios se quejan de la atención recibida, no se está tomando las acciones correctivas oportunas para mejorar esta situación, los usuarios se quejan porque tiene que esperar mucho tiempo para ser atendidos.

El personal del Centro del Atención Ambulatoria del IESS, no se siente comprometido con la institución y no genera soluciones que influyan en mejorar la imagen institucional, por ello no dan a conocer los instrumentos de medición de la satisfacción del usuario, pocas veces los han llamado vía telefónica, para preguntarles sobre la calidad del servicio que reciben.

Recomendaciones

Se sugiere mejorar la calidad de servicio mediante un modelo de gestión administrativa eficaz en el Centro de atención ambulatoria del IESS, cuyos cambios, incorporen el direccionamiento estratégico y la reorganización interna de la institución acorde a la disponibilidad de espacios y áreas de especialidad.

Se gestione de manera oportuna y planificada, todos los requerimientos financieros, humanos y materiales para el Centro de atención ambulatoria, con el fin de equipar adecuadamente la institución en cada área pertinente que fomente la calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

Se debe persuadir al personal administrativo y operativo, que se desempeñen con calidad y calidez en la atención al usuario, ya que esa es la finalidad que persigue el Centro de salud, para disminuir las quejas por parte de los usuarios, que en su gran mayoría aspiran un servicio de calidad.

Se recomienda fortalecer el compromiso con la institución promoviendo la vocación de servicio y la calidad humana que impulse el mejoramiento de la imagen corporativa del Centro de atención ambulatoria, ya que el personal médico, administrativo y operativo tiene que desarrollar sus actividades en cada área con la eficiencia que requiere la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. F. (2011). *Gestión por resultados, medición de indicadores*. México: Thompson.
- Amat, J. M. (2004). *Control de Gestión una perspectiva de dirección*. Barcelona: Gestion 2000.
- ARIAS, L. (2014). *Diseño de un manual de procedimientos administrativos para el control interno del departamento de plan de desarrollo y ordenamiento territorial del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón La Libertad*. tesis de grado. la Libertad, Santa Elena, Ecuador.
- Bateman, J. (2009). *Niveles de responsabilidad por gestión*. Colombia: Trillas.
- Bateman, T. (2009). *Administración. liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*(Octava Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Beltrán, M. (2006). *Indicadores de Gestión (Segunda ed.)*. Colombia: 3R Editores.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. colombia: pearson educación.
- Besterfield, D. H. (2009). *Control de calidad (Séptima edición ed.)*. México: Pearson Educación.
- Cassinni. (2009). *Gestión Administrativa y Talento Humano*. Madrid: Trillas.
- Cedeño, J. (2016). *Secretos*. Santa Elena: UPSE.
- Chian Vega María, M. U. (2009). *Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso Empresa Retail*. Theoria, vol. 19, núm. 2.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Proceso Administrativo (Tercera ed.)*. Bogotá: Mcgraw-Hill Interamericana, s.a.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano (Tercera Edición ed.)*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos (Novena Edición ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Clemente, E. (2010). *Modelos tipo e indicadores de Gestión*. Madrid: gaviota.
- Coulter, R. &. (2010). *Administración (Décima ed.)*. México: Pearson Educación.

- Del Cid, A. (2007). Investigación. Fundamentos y Metodología (Primera ed.). México: Pearson Educación.
- Deming, W. E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad (Primera ed.). Madrid: Cambridge University Press.
- Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos (Décima primera ed.). México, México: Pearson Educación.
- Don Hellriegel y John W. Slocum, J. (2009). Comportamiento Organizacional (Deceava Edición ed.). México: Cengage Learning editores.
- Druck. (2012). Gestión Administrativa y estratégica. España: Síntesis.
- Edel, R. G. (2007). Clima y Compromiso Organizacional.
- Evans, M. (2014). Servicios y calidad. Madrid: Edisón.
- Fayol. (2010). Principios de la Administración . México: Thompson.
- Fonseca Socorro, C. A. (2011). Comunicación Oral y Escrita. México: Pearson Educación.
- Fraser Johnson, M. R. (2012). Administracion de Compras y Abastecimiento (Decimo Cuarta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Fred, D. (2003). Conceptos de Administración Estratégica (Novena Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Gido Jack, C. J. (2012). Administración exitosa de proyectos (Quinta edición ed.). México: Cengage - Learning.
- Gutierrez, H. P. (2010). Calidad Total y Productividad (Tercera ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V
- Gutiérrez, P. H. (2010). Calidad total y Productividad (Tercera ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Hellriegel, D. S. (2009). Administración. Un enfoque basado en competencias (Onceava ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (s.f.). Comportamiento Organizacional (Décima ed.). México: Thomson.
- Hellriegel, Jackson, Slocun. (2010). Administración. México: Cengage Learning.

- Hernández, S. (2006). *Introducción a la Administración* (Cuarta Edición ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Hitt, M. A. (2006). *Administración* (Novena Edición ed.). México: Pearson Educación.
- IESS. (2017). Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Guayaquil.
- James E. Evans, W. M. (2008). *Administración y control de la calidad* (Séptima edición ed.). México: Cengage Learning.
- Koontz. (2011). *Gestión Administrativa por objetivos*. España: Gaviota.
- Koontz, H. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (Catorceave Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Makon. (2000). *Tipos de modelos de gestión por procesos*. Madrid: Trillas.
- Martinez, R. (. (2004). *Medición del rendimiento: ventajas de los sistemas de indicadores integrados*. España: Ediciones Deusto - Planeta de Agostine Profesional y Formación S.L.
- Melián, M. (2010). *Gestión Administrativa por Competencias*. España: Santillana.
- Montes, C. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional* (Primera ed.). Bogotá: Alfaomega Colombiana.
- Munch, L. (2007). *Administración - Escuela, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (Primera ed.). México: Pearson Educación.
- Munch, L. (2010). *Administracion de Capital Humano, La Gestion del Activo mas valioso de la organización*. México: Trillas.
- Munch, L. (2010). *Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo* (Primera ed.). México, México: Pearson Educación.
- Munch, L. (2011). *Planeación Estratégica - Rumbo hacia el éxito* (Segunda edición ed.). México: Trillas.
- Muñoz, C. R. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación.
- OMT. (2015). *Organización Mundial del Trabajo*. Canadá.

- Pérez Jorge, P. H. (2013). *Comunicación y Atención al Cliente* (Primera edición ed.). España: Mc Graw Hill.
- Perez, H., Perez, J., López, L., & Caballero, C. (2013). *Comunicación y Atención al Cliente* (Primera ed.). Madrid: MC Graw Hill.
- Robbins, E. (2005). *Administración* (Octava Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decima Quinta Edición ed.). México: Pearson.
- ROBBINS, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimo Quinta edición ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, L. (2012). *Calidad de servicio y estrategias de ventas*. Perú: Thompson.
- Rodriguez, R. (2012). *Atraer y fidelizar clientes*. Santiago de Compostela: C.E.E.I Galicia, S.A. (Bic Galicia).
- Summer, D. (2007). *Administración de la Calidad* (Primera Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Summers, D. C. (2006). *Administración de la calidad* (Primera edición ed.). México: Pearson Educación.
- Thompson Peteraf, G. S. (2012). *Administración Estratégica* (Décimo Octava Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Vargas, A. (2011). *Calidad y Servicios: Conceptos y herramientas* (Segunda edición ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vargas, E., & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe ediciones Ltda.
- Zeithaml, A. (1992). *Servicios y calidad a los clientes*. Londres : Thomson.
- Zeithaml, V. (1992). *Calidad total en la Gestión de los Servicios*. Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1 ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR Y PARTE ADMINISTRATIVA



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR Y PARTE ADMINISTRATIVA**

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Analizar el modelo de gestión administrativa en la calidad de servicio de salud del Centro de Atención Ambulatoria IESS, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

DATOS REFERENCIALES: Determine su género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Su edad comprende: De 18 a 28 De 29 a 39 De 40 a 50 De 50 en adelante
CARGO:	TÍTULO ACADEMICO

- 1. ¿Hacia qué se orienta el modelo de gestión administrativa aplicada en la entidad?**
.....
- 2. ¿De acuerdo a su nivel de responsabilidad en la organización considera usted que los recursos tanto humanos, financieros y materiales asignados son suficientes para el desarrollo de la gestión administrativa?**
.....
- 3. ¿Qué factores considera usted que influyen para que no se cumplan los proyectos?**
.....
- 4. ¿Considera que el cambio periódico de funcionarios influye en la gestión administrativa en esta entidad?**
.....
- 5. ¿Qué proceso se ha implementado para el control de la gestión que permitan tomar acciones correctivas con relación a mejorar el desempeño institucional?**
.....
- 6. Se ha implementado algún sistema de calidad que se oriente a mejorar el servicio de salud en el Centro de Atención Ambulatoria del IESS de la Libertad?**
.....
- 7. ¿Qué gestión se está realizando para cubrir las demandas insatisfechas y el crecimiento anual de los usuarios?**
.....
- 8. ¿Qué proceso se aplica para medir la satisfacción del usuario?**
.....

Gracias por su colaboración



Anexo 2 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS (PACIENTES)

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS (PACIENTES)

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Analizar el modelo de gestión administrativa en la calidad de servicio de salud del Centro de Atención Ambulatoria IESS, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

I. DATOS REFERENCIALES:

Determine su género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Su edad comprende: De 18 a 28 De 29 a 39 De 40 a 50 De 50 en adelante
--	---

Instructivo:

Conteste señalando con una "X" el casillero de su preferencia considerando los siguientes parámetros:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

II. INFORMACIÓN ESPECIFICA

INDICADORES	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo usuario cree usted que la calidad de servicio depende de la gestión que se aplica en el Centro de Atención Ambulatoria del IESS de la Libertad para mejorar el servicio de salud?					
2. ¿Considera usted como usuario que los recursos asignados son suficientes para mejorar la calidad de servicio y cubrir sus necesidades médicas?					
3. ¿Son los adecuados la infraestructura y el ambiente físico del Centro de Atención Ambulatoria del IESS de la Libertad para una atención de calidad?					
4. ¿Considera usted que el personal administrativo que lo atiende le presta la atención debida a sus necesidades y expectativas?					
5. ¿Ha sido atendido de acuerdo al horario estipulado en las citas médicas?					
6. ¿Cómo usuario se le ha preguntado alguna vez cuál es su nivel de satisfacción con relación al servicio de salud recibido?					
7. ¿Considera usted que las actividades y acciones ejecutadas por el personal van acorde a la realidad en la calidad de servicio?					
8. ¿Cómo usuario considera usted que los Directivos del Centro del IESS aplican los correctivos necesarios para mejorar el servicio?					
9. ¿Considera usted que el personal que lo atiende se siente comprometido con la institución y busca soluciones que influyan en la imagen institucional?					
10. ¿Conoce usted cuales son los instrumentos de medición con relación a la satisfacción del usuario?					

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

Anexo 3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	COMPONENTES (VARIABLES)	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA IESS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA?/?</p> <p>Subproblemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que modelo de gestión administrativa se aplican el cumplimiento de objetivos institucionales. - ¿Existe un proceso metodológico que mida la calidad de servicio en el Centro de Atención Ambulatoria del IESS de la Libertad?. - ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula en la calidad de servicio en el Centro de Atención Ambulatoria del IESS del cantónLa Libertad?. 	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar el modelo de gestión administrativa en base a un análisis situacional que promueva la calidad de servicio de salud del Centro de Atención Ambulatoria IESS, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015.</p>	<p>La implementación de un modelo de gestión administrativa adecuado promueva la calidad del servicio de salud del Centro de Atención Ambulatoria IESS, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena en el año 2015.</p> <p>Tareas científicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Fundamentar los componentes del modelo de gestión administrativa que orienten el mejoramiento de la calidad del servicio de salud. 2.- Aplicar la metodología adecuada para la obtención de la información oportuna que facilite el tratamiento efectivo de los datos y los resultados. 3.- Relacionar los resultados obtenidos en el trabajo de campo que faciliten la formulación de conclusiones y recomendaciones de la temática estudiada. 	<p>MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>A</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Tipos</p> <p>Niveles</p> <p>Medios</p> <p>Componentes</p> <p>Normas</p> <p>Servicios</p> <p>Beneficios</p>	<p>Gestión por procesos Gestión por resultados Gestión por objetivos</p> <p>Administradores de alto nivel Administradores de nivel medio Administradores de nivel bajo</p> <p>Monitoreo y evaluación Rendición de cuentas Medición del Desempeño</p> <p>Políticas de la calidad Compromiso de la calidad Orientación al servicio</p> <p>Normas ISSO Propósito de las Normas Normas ISO 9001</p> <p>Calidad de la asistencia médica Servicios Médicos del IESS</p> <p>Atención al usuario Accesibilidad y continuidad Capacidad de respuesta Satisfacción o expectativa del usuario</p>	

Anexo 4:FOTOS DE EVIDENCIA



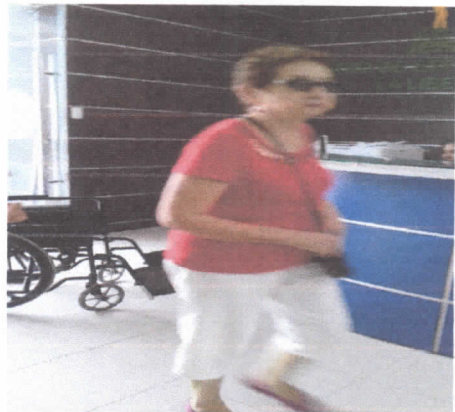
C.A.A.L.L.-Barrio Rocafuerte-La Libertad



C.A.A.L.L.-Información y revisión datos



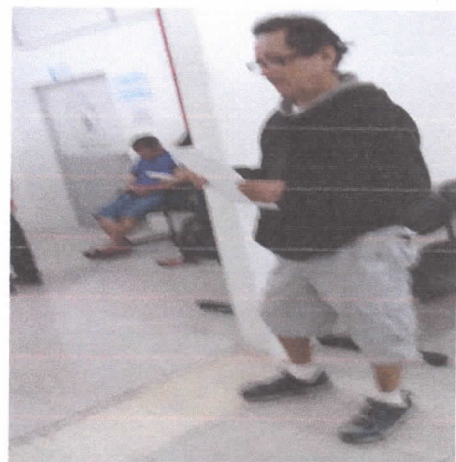
Personal administrativo C.A.A.L.L. llenando encuesta



Usuaría (paciente) ingresando al C.A.A.L.L.



Lcdas. en enfermería C.A.A.L.L. llenando encuestas C.A.A.L.L.



Usuario (paciente) revisando encuesta llena



Usuaría (paciente) leyendo preguntas encuestas



Usuarios (pacientes) llenando encuestas



Lcda.enfermeria- Personal administrativo llenando encuestas C.A.A.L.L.-3er. Piso –Bodega.



Dra. Medicina Interna-con usuaria (paciente) C.A.A.L.L. 2do.piso



Usuarios retirando medicina farmacia C.A.A.L.L.

Anexo 5 DOCUMENTOS



Oficio Nro. IESS-CAALL-TIC-2016-0001-O

La Libertad, 05 de enero de 2016

Asunto: Datos Estadísticos - IESS Centro de Especialidades La Libertad

Martha Cecilia Garcia Quimi
UNIVERSIDAD PENINSULAR SANTA ELENA
En su Despacho

De mi consideración:

En atención a la solicitud por parte Ud. solicitando datos estadísticos de la unidad médica IESS Centro de Especialidades La Libertad, se da respuesta de la siguiente manera:

- 1) *Pacientes atendidos en el año 2015:* 69921 ATENDIDOS
- 2) *Promedio de pacientes atendidos diariamente:* 300 Pacientes
- 3) *Capacidad de atención en la unidad médica:* 89603 Pacientes
- 4) *Especialidades Médicas:*

- Ginecología
- Pediatría
- Fisiatría
- Oftalmología
- Traumatología
- Dermatología
- Neurología
- Gastroenterología
- Médico Familiar
- Medicina Interna
- Urología
- Cardiología
- Cirugía General (CE)
- Psiquiatría
- Imagenología
- Endocrinología

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA
IESS - LA LIBERTAD

Ing Jimmy Pizarro Onofre

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Jimmy Pizarro Onofre

RESPONSABLE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Copia:

Señor Ingeniero
Fernando Felix Gavilanz Ramos
Director Administrativo, Encargado



La Libertad, 24 de Agosto del 2016

Oficio # CE-LLDA-2016-641M

Ing.
Linda Núñez Gualé MBA
Directora de la Carrera de Administración Pública
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
Ciudad -

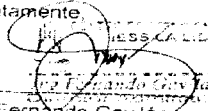
De mis consideraciones,

Me dirijo a Ud., para ratificar la aceptación de la Sra. **MARTHA CECILIA GARCIA QUIMI** con cédula de identidad # 091014980-6, egresada de la carrera de **ADMINISTRACION PUBLICA**, de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA**, para que realice el **PROYECTO DE INVESTIGACION** referente al **ANALISIS DEL MODELO DE GESTION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL C.A.A.L.L., AÑO 2015.**

Se le comunica que la Sra. Martha García, podrá continuar con la elaboración de la investigación antes mencionada, indicándole además que el personal Administrativo estará disponible para cualquier consulta que la estudiante deseara realizar.

Sin otro particular a que hacer referencia, me suscribo de Ud.

Atentamente,


Ing. Fernando Gavilánez
Director Administrativo del C A A L L

Cc: Archivo

Elaborado por: Beila Cardenas Banchón

Aprobado por: Ing. Fernando Gavilánez

Fecha : 24-08-2016

Oficio Nro. IESS-CE-LL-DA-2017-0039-O

La Libertad, 16 de octubre de 2017

Asunto: ACEPTACION PARA INVESTIGACION DE LA TITULACION DE LA SRA. MARTHA GARCIA QUIMI


Ingeniera
Linda Nuñez Guale
Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA "UPSE"
En su Despacho

De mi consideración:

Atendiendo requerimiento según Oficio N° 438-CAE-2017, suscrito por la Ing. Linda Nuñez Guale. Directora de la Carrera de Administración de Empresas, donde solicita Autorización para publicar en el repositorio del portal web de la UPSE, el tema de "Análisis del modelo de Gestión Administrativa en la calidad de servicio que brinda el Centro de Atención Ambulatorio IESS, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena año 2015", estudio realizado por la Sra. Martha Cecilia García Quimí, estudiante egresada de la Carrera de Administración y Empresas Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Por lo expuesto, esta Dirección Administrativa autoriza la publicación en el repositorio del portal web de la UPSE, el tema de "Análisis del modelo de Gestión Administrativa en la calidad de servicio que brinda el Centro de Atención Ambulatorio IESS, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena año 2015", por ser su trabajo de Titulación.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Mgs. Ingrid Alexandra Salazar Delgado
DIRECTORA ADMINISTRATIVA, ENCARGADO CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD

bc