



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OPTIMIZACIÓN
DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
DEL HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO DEL CANTÓN
LA LIBERTAD, PERÍODO 2014-2017**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: NORMA NANCY VERA ASTUDILLO

TUTOR: ING. GERMÁN ARRIAGA BAIDAL, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OPTIMIZACIÓN
DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
DEL HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO DEL CANTÓN
LA LIBERTAD, PERÍODO 2014-2017**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: NORMA NANCY VERA ASTUDILLO

TUTOR: ING. GERMÁN ARRIAGA BAIDAL, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 17 de Enero de 2014.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PERÍODO 2014-2017, elaborado por Norma Nancy Vera Astudillo, egresada de la Carrera de Licenciatura en Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc.

TUTOR

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mi amada familia, en especial a mi hija, por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida. A mis familiares, amigos y seres queridos que ya no están entre nosotros, su recuerdo ha sido una gran motivación durante mis años de estudio.

Norma

AGRADECIMIENTO

Agradezco a:

Jehová Dios por brindarme vida para continuar con mis estudios.

La Universidad Estatal Península de Santa Elena, por el valor académico inculcado en mí a través de los docentes de la Carrera de Administración Pública.

Al Hospital Rafael Serrano López, en especial a su Director Dr. Miguel San Martín, por permitir realizar mi proyecto de investigación en la noble institución que dirige.

Norma

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. David Batallas González, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc.
PROFESOR – TUTOR

Econ. Vladimir Soria Freire, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc
SECRETARIO GENERAL – PROCURADOR

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

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE
LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA DEL HOSPITAL
DR. RAFAEL SERRANO DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PERÍODO 2014-2017.

Autor: Norma Nancy Vera Astudillo
Tutora: Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo evaluar la gestión administrativa mediante la investigación exploratoria que determine el impacto en los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano López del Cantón La Libertad. En la primera parte corresponde al marco teórico, se presentan temas como el modelo de gestión en red, la gestión de la atención en salud, la organización hospitalaria, la administración estratégica, los servicios públicos hospitalarios, el cambio institucional, la cultura organizacional, gerencia y liderazgo en la salud pública, la gestión por valores, elementos para el cambio de cultura. La investigación se la realizó aplicando la metodología in situ mediante el trabajo de campo, la observación, encuestas y entrevistas a los directivos y talento humano de la institución, lo que permitió establecer métodos para responder a los empíricos procesos del Departamento de Psicología. Se utilizó la técnica de la encuesta para definir el grado de influencia de la gestión administrativa en los procesos de atención en salud mental del Departamento de Psicología. Las estrategias aplicadas se direccionaron a la investigación aplicada, con el fin de solucionar el contexto problemático del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad. Por lo antes mencionado, se demostró la hipótesis planteada, es decir, la gestión administrativa optimizará los procesos de atención en salud mental de Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano López del Cantón La Libertad. Este trabajo de investigación está compuesto de cuatro capítulos: Marco Teórico, Metodología de la investigación, Análisis e interpretación de los resultados y finalmente la propuesta que permitirá dar solución al problema planteado. Y finalmente se encuentran las conclusiones y recomendaciones del Modelo de Gestión Administrativa para la institución.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Los Procesos.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	2
TEMA	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	3
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
HIPÓTESIS.....	6
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	6
Variable Independiente: Gestión Administrativa.....	6
Variable Dependiente: Optimización de Procesos.....	6
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1. ANTECEDENTES.....	9
1.2. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	11
1.2.1. La Gestión de la Salud Pública.....	11

1.2.1.1.	Modelo de Gestión en Red.....	12
1.2.1.2.	La gestión de la atención en salud	12
1.2.1.3.	La organización hospitalaria.....	13
1.2.2.	La administración de los servicios de salud	14
1.2.2.1.	La Administración Estratégica.....	15
1.2.2.2.	Los Servicios Públicos Hospitalarios	15
1.2.2.3.	El Cambio Institucional	16
1.2.3.	La Filosofía Estratégica.....	17
1.2.3.1.	La Cultura Organizacional.....	17
1.2.3.2.	Gerencia y Liderazgo en la Salud Pública.....	18
1.3.	LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS	19
1.3.1.	Gestión Estratégica del Talento Humano	19
1.3.1.1.	La Gestión por Valores	19
1.3.1.2.	Elementos para el cambio de Cultura	20
1.3.2.	La Gestión de los Procesos Hospitalarios	20
1.3.2.1.	La Gestión por Procesos en la Salud	20
1.3.2.2.	La Reingeniería de Procesos.....	21
1.3.3.	Evaluación de los Servicios de Salud.....	22
1.3.3.1.	Calidad de la Gestión de Asistencia	22
1.3.3.2.	Mejora Continua de la Calidad	23
1.3.3.3.	La Gestión de Satisfacción de los Usuarios.....	24
1.4.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	25
1.4.1.	Constitución Política del Ecuador	26
1.4.2.	Ley Orgánica de Salud	27
1.4.3.	Plan Nacional para el Buen Vivir.....	28
CAPÍTULO II		29
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		29
2.1.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	29
2.2.	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	29
2.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	30
2.3.1.	Investigación Documental.....	30

2.3.2.	Investigación De Campo	31
2.3.3.	Investigación Descriptiva	32
2.4.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	33
2.4.1.	Método Inductivo	33
2.4.2.	Método Deductivo	33
2.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	34
2.6.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	34
2.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
2.7.1.	Población	34
2.7.2.	Muestra.....	35
2.8.	PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
	CAPÍTULO III.....	37
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	37
3.1.	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS	37
3.2.	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS AL TALENTO HUMANO.....	50
3.3.	CONCLUSIONES	67
3.4.	RECOMENDACIONES	68
	CAPÍTULO IV.....	69
	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA	69
	DEL HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO DEL CANTÓN	69
	LA LIBERTAD, PERÍODO 2014-2017	69
4.1.	DATOS INFORMATIVOS	69
4.1.1.	Institución Pública	69
4.1.2.	Beneficiarios.....	69
4.1.3.	Equipo Técnico Responsable	69
4.2.	ANTECEDENTES.....	70
4.3.	JUSTIFICACIÓN	70
4.4.	OBJETIVOS	71
4.4.1.	Objetivo General	71
4.4.2.	Objetivos Específicos	72

4.5. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA DEL HOSPITAL RAFAEL SERRANO DEL CANTÓN LA LIBERTAD.	72
4.5.1. Administración Estratégica	72
4.5.1.1. Determinación de las Necesidades	72
4.5.1.2. Estrategias de Gestión Administrativa.....	73
4.5.1.3. Monitoreo de la Gestión Administrativa	76
4.5.2. Funciones del Departamento de Psicología.....	78
4.5.2.1. Jefe del Departamento de Psicología.....	78
4.5.2.2. Equipo de Médicos Especialistas.....	79
4.5.2.3. Equipo De Enfermeras	79
4.5.3. Gestión del Talento Humano.....	80
4.5.3.1. Selección de Personal	80
4.5.3.2. Inducción	81
4.5.3.3. Mejora Continua	82
4.6. PLAN DE ACCIÓN.....	85
4.7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
4.7.1. Conclusiones	87
4.7.2. Recomendaciones	88
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	92

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Matriz de Operacionalización de la variable independiente.....	7
CUADRO N° 2: Matriz de Operacionalización de la variable dependiente	8
CUADRO N° 3: Población	35
CUADRO N° 4: Satisfacción de Necesidades	37
CUADRO N° 5: Atención Integral	38
CUADRO N° 6: Preparación Profesional	39
CUADRO N° 7: Asistencia.....	40
CUADRO N° 8: Tiempo de Espera	41
CUADRO N° 9: Información sobre Proceso de Atención.....	42
CUADRO N° 10: Atención y Trato	43
CUADRO N° 11: Atención de la Demanda.....	44
CUADRO N° 12: Ampliación de los Servicios	45
CUADRO N° 13: Orden, Limpieza e Higiene.....	46
CUADRO N° 14: Género	47
CUADRO N° 15: Frecuencia del uso de los Servicios del Hospital	48
CUADRO N° 16: Situación laboral	49
CUADRO N° 17: Aplicación de Administración Estratégica	50
CUADRO N° 18: Asignación de Deberes y Atribuciones	51
CUADRO N° 19: Ejecución de Actividades	52
CUADRO N° 20: Seguimiento y Monitoreo	53
CUADRO N° 21: Eventos no Deseados	54
CUADRO N° 22: Autoevaluación de la Gestión.....	55
CUADRO N° 23: Organización de la Información	56
CUADRO N° 24: Reingeniería de Procesos.....	57
CUADRO N° 25: Cultura Organizacional.....	58
CUADRO N° 26: Selección de Personal	59
CUADRO N° 27: Planes de Capacitación	60
CUADRO N° 28: Socialización del PEDI.....	61
CUADRO N° 29: Satisfacción de Demanda.....	62

CUADRO N° 30: Aplicación de Servicios	63
CUADRO N° 31: Género	64
CUADRO N° 32: Formación Profesional.....	65
CUADRO N° 33: Área de Responsabilidad	66
CUADRO N° 34: Evaluación de Responsabilidad	83
CUADRO N° 35: Evaluación de Autocontrol	83
CUADRO N° 36: Evaluación de Orientación al Usuario	84
CUADRO N° 37: Evaluación de Responsabilidad	84
CUADRO N° 38: Plan de Acción.....	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Satisfacción de Necesidades	37
GRÁFICO N° 2: Atención Integral	38
GRÁFICO N° 3: Preparación Profesional	39
GRÁFICO N° 4: Asistencia	40
GRÁFICO N° 5: Tiempo de Espera	41
GRÁFICO N° 6: Información sobre el Proceso de Atención	42
GRÁFICO N° 7: Atención y Trato	43
GRÁFICO N° 8: Atención de la Demanda	44
GRÁFICO N° 9: Ampliación de los Servicios	45
GRÁFICO N° 10: Orden, Limpieza e Higiene	46
GRÁFICO N° 11: Género	47
GRÁFICO N° 12: Frecuencia del uso de los Servicios del Hospital	48
GRÁFICO N° 13: Situación Laboral	49
GRÁFICO N° 14: Aplicación de Administración Estratégica	50
GRÁFICO N° 15: Asignación de Deberes y Atribuciones	51
GRÁFICO N° 16: Ejecución de Actividades	52
GRÁFICO N° 17: Seguimiento y Monitoreo	53
GRÁFICO N° 18: Eventos no Deseados	54
GRÁFICO N° 19: Autoevaluación de la Gestión	55
GRÁFICO N° 20: Organización de la Información	56
GRÁFICO N° 21: Reingeniería de Procesos	57
GRÁFICO N° 22: Cultura Organizacional	58
GRÁFICO N° 23: Selección de Personal	59
GRÁFICO N° 24: Planes de Capacitación	60
GRÁFICO N° 25: Socialización del PEDI	61
GRÁFICO N° 26: Satisfacción de Demanda	62
GRÁFICO N° 27: Aplicación de Servicios	63
GRÁFICO N° 28: Género	64
GRÁFICO N° 29: Formación Profesional	65

GRÁFICO N° 30: Área de Responsabilidad.....	66
GRÁFICO N° 31 Misión	73

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1	Resolución Consejo Académico 05 de junio de 2013	97
ANEXO N° 2	Resolución Consejo Académico 29 de julio de 2013	98
ANEXO N° 3	Carta aval para realización de Tesis	99
ANEXO N° 4	Encuesta al Personal	100
ANEXO N° 5	Encuesta a usuarios	102
ANEXO N° 6	Fotografías	103

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación permite definir el nivel de influencia de la gestión administrativa en los procesos de atención de salud mental del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano López del Cantón La Libertad en la Provincia de Santa Elena.

En el contexto actual en el que vive la sociedad, se vuelve indispensable disponer de herramientas y metodologías que permitan optimizar los procesos administrativos en salud mental del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano López.

El Capítulo I, define el Marco Teórico del proyecto de investigación, en la cual se analizó las variables de estudio, que para esta investigación es: La gestión administrativa y la optimización de los procesos.

El Capítulo II, describe la metodología que se aplica a este proyecto de investigación, el cual desarrolla el diseño de la investigación, así como su modalidad y sus tipos, a su vez se desarrolla la Metodología, Técnicas e Instrumentos utilizados. En este capítulo se definió la Población objeto, Muestra y Procedimiento para este trabajo.

El Capítulo III, analiza e interpreta los resultados de la investigación, en el cual se presenta la información de campo recolectada mediante la técnica de encuesta y entrevista realizada al talento humano del Hospital.

En el Capítulo IV se desarrolla el **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PERÍODO 2014-2017.**

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA

"La Gestión Administrativa y su incidencia en la optimización de los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad, año 2013"

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El problema central identificado es la baja gestión administrativa y esto ha generado que no se optimicen los procesos de la atención en salud mental del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano, Cantón La Libertad.

Un primer problema es que el plan operativo del departamento es insuficiente porque ha sido reducido el diagnóstico participativo derivada de la poca capacidad en materia de planeación. El efecto ha sido que no se han definido estrategias que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas del departamento.

La filosofía desactualizada es el segundo problema, cuyas causas son que las metas del departamento no están acordes al contexto de la salud mental y la cultura organizacional no se ha fomentado. Estas situaciones han generados como consecuencias el poco sentido de pertenencia para con la institución, es decir, no se aplican las normas de comportamiento organizacionales.

El tercer problema es que no se han definido funciones por cuanto no se aplican procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, debido a la reducida gestión del talento humano. Esto significa que se dan cargas de trabajo con duplicidad de funciones y que no han generado eficientes protocolos de atención que aseguren una misma calidad y oportunidad de servicio.

Para terminar se tiene que el reducido monitoreo a los procesos es el cuarto problema porque no se cuenta con un sistema de evaluación que precise una reingeniería de procesos. Esto ha dificultado la aplicación de la mejora continua que contribuya a la toma de medidas correctivas de la gestión administrativa.

Resumiendo, el plan operativo del departamento es insuficiente, la filosofía desactualizada, no se han definido funciones y el reducido monitoreo a los procesos son problemas que dificultan las adecuadas evaluaciones al cumplimiento de objetivos y así contribuyan a la gestión administrativa.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál ha sido el impacto de la insuficiente gestión administrativa en la optimización de los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo ha afectado el reducido diagnóstico participativo en la formulación del FODA del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad?

¿Cuáles son los resultados de la gestión del talento humano en los protocolos de atención del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad?

¿Qué efectos ha provocado la escasa reingeniería de procesos en la mejora continua del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad?

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa mediante la investigación exploratoria que determine el impacto en los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar la gestión administrativa considerando las técnicas e instrumentos de investigación que muestre los resultados de la gestión del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

Diagnosticar los procesos a través de encuestas y entrevistas que midan la calidad de los servicios que presta el Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

Proponer un modelo de gestión administrativa en base a un plan de acción que defina adecuados procesos para el Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN

Los servicios hospitalarios en salud mental ayudan a determinar cómo manejar el estrés, convivir con otras personas y tomar decisiones. Así como otros tipos de salud, la salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la infancia y la adolescencia hasta la edad adulta.

La salud mental es materia de interés para toda la ciudadanía en general que debe satisfacer las necesidades del paciente, con eficacia, calidad y oportunidad. La salud mental no sólo concierne a los aspectos del diagnóstico de desordenes mentales, también compete la gestión administrativa que generen eficientes procesos de atención.

Las necesidades de salud mental de la población se tornan crecientes, en especial para los grupos más vulnerables, puesto que afectan más a quienes menos tienen y no reciben ningún tipo de atención en los servicios de salud, a pesar de las mejoras, todavía se afectan los derechos humanos de las personas que sufren de alguna afección mental.

Ante esta situación, resulta importante investigar la gestión administrativa en el Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad, que determine los recursos humanos, físicos y financieros, permitiendo responder a la demanda de atenciones de salud del área de influencia, en un horizonte de mediano plazo.

El estudio considerará 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, efectividad y satisfacción del usuario, es la herramienta que permitirá incorporar a los profesionales de la salud en el mejoramiento de la calidad.

Por tanto, se justifica la investigación porque la gestión administrativa cumple un rol fundamental al establecer procesos para una atención integral respecto a la salud mental y que orientará las actividades del diagnóstico basándose en una investigación de campo que permita formular un modelo de gestión administrativa, siendo un referente para otros centros de atención hospitalaria de la Provincia de Santa Elena.

HIPÓTESIS

La gestión administrativa optimiza los procesos de atención en salud mental del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Es la forma en cómo se planifica, ejecuta y controlan los recursos con el propósito de cumplir los objetivos departamentales.

Variable Dependiente: Optimización de Procesos

Es la acción estratégica que permite el uso eficiente de los recursos para mejorar la prestación de los servicios de salud mental.

CUADRO N° 1: Matriz de Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Gestión Administrativa	Es la forma en cómo se planifica, ejecuta y controlan los recursos con el propósito de cumplir los objetivos departamentales.	La Gestión de la Salud Pública	Modelos de Gestión en Red. La Gestión de la Atención en Salud. La Organización Hospitalaria.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se ha establecido una administración estratégica considerando indicadores de control, seguimiento y evaluación para lograr los objetivos y metas del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad? • ¿Los deberes y atribuciones de los servidores públicos han sido asignados de acuerdo a un Estatuto Orgánico por Procesos formalmente aprobado para el Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad? • ¿Las actividades administrativas del Hospital Dr. Rafael Serrano se ejecutan mediante un manual de procedimientos que permita el control interno de los recursos?
		Administración de los Servicios de Salud Pública.	La Administración Estratégica. Los Servicios Públicos Hospitalarios. El Cambio Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se ha realizado un seguimiento y monitoreo continuo a los procesos y procedimientos del Hospital Dr. Rafael Serrano para su eficiente cumplimiento? • ¿Se han definido métodos y técnicas que evalúen el impacto de eventos no deseados en la ejecución de los procesos y procedimientos del Hospital Dr. Rafael Serrano? • ¿Se ha realizado una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes?
		La Filosofía Estratégica	La Cultura Organizacional. Gerencia y Liderazgo en la Salud Pública.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La organización informática para la integración tecnológica de los procesos y procedimientos administrativos del Hospital Dr. Rafael Serrano ha sido? • ¿En el Hospital Dr. Rafael Serrano se ha ejecutado reingeniería a los procesos como herramienta para la mejora continua? • ¿Se fomenta la cultura organizacional que favorezca las prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas de comportamiento en los servidores públicos del Hospital Dr. Rafael Serrano? • ¿La ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal en el Hospital Dr. Rafael Serrano ha sido?

Fuente: Observación

Elaborado por: Norma Vera Astudillo

CUADRO N° 2: Matriz de Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Optimización de procesos	Es la acción estratégica que permite el uso eficiente de los recursos para mejorar la prestación de los servicios de salud mental.	La Gestión Estratégica del Talento Humano.	La Gestión por Valores. Elementos para el cambio de la cultura. Las competencias del Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo califica los planes de capacitación para potenciar las competencias profesionales del talento humano del Hospital Dr. Rafael Serrano? • ¿Usted ha participado en la socialización y formulación del Plan Estratégico para el Desarrollo Institucional del Hospital Dr. Rafael Serrano? • ¿El Departamento de Psicología cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales lo suficientemente para satisfacer la demanda de pacientes? • ¿Usted está de acuerdo que se debería ampliar los servicios y más personal para brindar una mayor asistencia en salud mental y que sea de manera integral?
		La Gestión de los Procesos Hospitalarios	La Gestión por procesos en la Salud. La Reingeniería de Procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los servicios que presta el Departamento de Psicología satisfacen sus necesidades como paciente? • ¿El Departamento de Psicología le brinda asistencia en salud mental de manera integral (diagnóstico, medicación y tratamiento continuo)? • ¿Cómo califica la preparación profesional del personal que le provee los servicios del Departamento de Psicología? • ¿Usted está de acuerdo en haber recibido asistencia con calidad y oportunidad ante una emergencia en su salud mental? • El tiempo de espera para ser atendido en el Departamento de Psicología ha sido
		Evaluación de los Servicios de Salud.	Calidad de la Gestión de Asistencia. Mejora Continua de la Calidad. La Gestión de Satisfacción de los Usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los funcionarios le mantienen informado sobre los cambios que ocurren durante el proceso de atención en salud mental? • ¿Cómo considera la atención y el trato que le dan los funcionarios del Departamento de Psicología? • ¿El personal con que cuenta el Departamento de Psicología es suficiente para atender la demanda de usuarios? • ¿Usted está de acuerdo que se debería ampliar los servicios y más personal para brindar una mayor asistencia en salud mental y que sea de manera integral? • ¿Cómo califica el orden y la limpieza del Departamento de Psicología?

Fuente: Observación

Elaborado por: Norma Vera Astudillo

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

La salud es una de las principales prioridades sociales de los Gobiernos para garantizar el acceso equitativo a los servicios de atención de salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido el Hospital como parte integrante de una organización social cuya misión es proporcionar a la población una asistencia médico tanto curativa como preventiva.

Los principios de la nueva salud pública se han fortalecido en varias instancias internacionales desde la Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud (1986); la Declaración de Yakarta sobre Promoción de la Salud en el siglo XXI (1997); la Carta de México para la Promoción de la Salud (2002); la Carta de Bangkok de Promoción de la Salud (2005); la Declaración de Montevideo (2005); entre otros.

En muchos países, los servicios de salud mental padecen de una grave escasez de recursos, tanto humanos como económicos. Parte de los recursos de atención disponibles se destinan actualmente a la atención especializada de los enfermos mentales y, en menor medida, a un sistema de gestión integrado de salud mental.

Según Naveillán (2004),

La Asociación Chilena de Seguridad habría sido el primero en preocuparse de la Salud Mental Ocupacional en Chile y América Latina. Al inicio esta institución prestaba servicios a los Departamentos de Medicina del trabajo y de Rehabilitación, para después diseñar modelos de gestión para optimizar los procesos de atención de la salud mental.

En Colombia, estudios han demostrado que los hospitales deben estar en permanente adecuación a las cambiantes expectativas de los usuarios de los servicios en materia de salud y en especial de salud mental, las nuevas tecnologías tanto clínicas como de gestión, los nuevos modelos de organización y gestión de los sistemas de salud.

El estudio mencionado, describe la relación entre necesidades y servicios de atención de salud, la alta diversidad de funciones administrativas que se efectúan en un establecimiento, lo hace una de las organizaciones más complejas en el ámbito de los prestadores de servicios. Por ello, los cambios requieren de grandes inversiones en modelos de gestión para optimizar los procesos.

En Ecuador el Sistema Nacional de Salud se ha caracterizado por estar desarticulado en la provisión de servicios de salud. Además ha sido la prominencia del enfoque biólogo - curativo en la atención, centrado en la enfermedad y la atención hospitalaria, con programas de salud pública que limitan la posibilidad de una atención integral.

Los servicios de salud están organizados por niveles de atención, el primer y segundo, en los que se puede resolver más del 90% de los problemas de salud en el sector público han estado debilitados por los bajos presupuestos, la inestabilidad laboral y la pérdida de confianza por parte de la población en general.

El tercer nivel de atención, sufrió el progresivo desmantelamiento de los servicios públicos, expresados en la falta de recursos y en los procesos de control. El escenario se complicó por la ausencia de un sistema integrado de información que permita obtener datos reales, necesarios para la planificación de la gestión administrativa.

La Constitución de la República establece la importancia de la asistencia psicológica para garantizar estabilidad física y mental a la población. De igual manera en la Ley Orgánica de Salud constan artículos relacionados directamente con algunos tópicos de la salud mental y en el Plan Nacional para el Buen Vivir se inscriben aspectos relacionados a la promoción de la salud mental.

El Instituto de Neurociencias (antes Hospital Psiquiátrico Lorenzo Ponce) marca un compromiso con el nuevo modelo que ofrece una atención integradora en evaluación, diagnóstico y tratamiento de la salud mental para la ciudadanía del País.

Por tanto, se necesita sentar un precedente el investigar la gestión administrativa que definan los procesos administrativos adecuados para la atención en salud mental del Departamento de Psicología del Hospital Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

1.2. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa es la manera como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones de una institución.

1.2.1. La Gestión de la Salud Pública

El proceso clínico es la guía para la gestión de la salud pública y admite distinguir redes entre establecimientos, o redes que conectan procesos al interior de un mismo establecimiento de salud. Se agrupan acciones, ya sea sobre un determinado grupo o programa de salud.

1.2.1.1. Modelo de Gestión en Red

Para respaldar el modelo de atención integral, se instala un Modelo de Gestión en Red que incorpora a todos los actores de la institución como responsables de los resultados de su gestión. Una red está formada por personas u organizaciones, con su propia identidad, que independiente de su nivel de complejidad, comparten una misión explícita y generan actividades suficientemente definidas, diferenciadas y complementadas entre sí en pro de objetivos compartidos.

Adopta capacidad de coordinación, comunicación y gestión de la información y procedimientos para acreditar sus unidades, definiendo las características generales de ellas y sus propias normas de funcionamiento. Las redes demandarán de los mecanismos de toma de decisiones, en la resolución de conflictos y en mecanismos de soporte financiero y de control de gestión.

El lenguaje, la comunicación y los sistemas de información son estrategias para la calidad de los vínculos, la efectividad de la red y su capacidad de adaptación. Esto implica revisar la opinión de los usuarios, la relación costo efectividad de las acciones y la calidad de sus procesos productivos, y las modalidades que adopta para gestionar sus recursos.

Los sistemas de salud tienen como objeto suministrar servicios destinados a prevenir, recuperar o rehabilitar el daño en salud, con la meta de asegurar el acceso a una atención de calidad adecuada y a un costo razonable.

1.2.1.2. La gestión de la atención en salud

La atención de la salud pública se establece un contexto familiar y social, teniendo a la atención primaria, como estrategia privilegiada para este fin, en que la red se

configura desde las personas y sus familias como sujetos protagónicos de su existencia.

Los distintos procesos sanitarios deben dirigir a la atención primaria como eje y no reduciéndolos a las parcialidades con que suele reducirse los procesos al mirarlos sólo desde lo curativo, sino más bien desde la perspectiva de la prevención y que vayan:

- Cambiando la gestión burocrática y jerárquica.
- Superando la línea divisoria entre actividades de promoción, prevención, curación y rehabilitación.
- Terminando con las barreras gerenciales y funcionales entre el nivel primario y el especializado.
- Articulando la complementariedad entre prestadores públicos y privados de diverso tipo; garantizando la continuidad de la atención.

La red plasmará sus propósitos cuando exista claridad respecto a: la misión de la red en su conjunto y todos los establecimientos que la conforman, el plan estratégico para conseguir dicha misión, los servicios ofrecidos en todos los puntos de la red, el tipo y magnitud de las necesidades de las personas, los principales flujos de personas y sus problemas en esta materia específicamente, la articulación con otras redes homogéneas con la primera, su planificación, operación y control.

1.2.1.3. La organización hospitalaria

La interacción de los servidores públicos en las instituciones hospitalarias tiene básicamente las declaraciones fundamentales, situándose en la capacidad de la

organización de pensar estratégicamente, estableciendo las condiciones esenciales que dan sentido a los vínculos, al trabajo que las personas efectúan y originando resultados coherentes con los objetivos definidos en la planificación.

Las declaraciones fundamentales de una organización son:

- ¿Para qué existe?: La misión.
- ¿Hacia quién está dirigida la acción?: Red asistencial, usuarios.
- ¿Qué ofrece?: Definición del servicio que ofrece el establecimiento.
- ¿Cómo quiere ser?: Son los principios y valores que la inspiran.
- ¿Cómo vamos a hacerlo?: Estrategia y Política.

Habitualmente estas declaraciones fundamentales se incorporan a la “Misión” y también se establece la “Visión”. Esta última es una imagen de largo plazo de lo que la institución quiere llegar a ser. Esta visión es compartida, puesto que identifica a las personas y las compromete en la búsqueda de esa imagen.

Es útil la identificación de las fortalezas y debilidades que la propia organización tiene, de forma de aprovechar unas y revertir otras. Además, dado que las organizaciones interactúan, es importante conocer oportunidades y amenazas que el medio presenta a la organización, de forma también de aprovechar las primeras y enfrentar las segundas.

1.2.2. La administración de los servicios de salud

Una de las estrategias fallidas para controlar la gestión en la práctica clínica hospitalaria, fue la incorporación de directivos del área administrativa, separados de los equipos clínicos; por lo tanto, no produjeron los efectos esperados de otorgar un mejor servicio.

1.2.2.1. La Administración Estratégica

La administración estratégica, guían el cumplimiento de la misión y hacer realidad la visión institucional, tomando en cuenta el entorno y los diversos actores que actúan sobre la misma realidad. También, se definen los recursos que se requerirán, los plazos y los responsables de la ejecución, y los indicadores y mecanismos de evaluación y control.

El primer componente de la planeación estratégica, es el haberla generado en procesos participativos que generen metas viables, modificaciones en la cultura institucional y con el resultado de haber involucrado a las personas en el logro de objetivos colectivos. El segundo componente de la interacción es la estructura y responde a la necesidad de organizarse para cumplir los objetivos, se constituyen los roles que se requieren y cómo se organizan los recursos.

El tercer componente es la práctica real, que está influida por: el cómo se hacen en realidad las cosas, las normas no escritas que están en la práctica diaria, el cómo se resuelven los conflictos; en suma, por la cultura de la organización.

1.2.2.2. Los Servicios Públicos Hospitalarios

Un establecimiento hospitalario provee múltiples servicios, los que se presta a los usuarios internos, pero los más característicos son aquellos demandados directamente por el usuario externo, es decir aquellos que dicen relación con el diagnóstico y la gestión de los cuidados.

Algunos servicios finales, como son las altas de atención ambulatoria o los egresos hospitalarios, de servicios intermedios como son los diferentes tipos de exámenes y consultas, la alimentación y tantos otros que son secundarios a la

primera definición. La creación de dichos servicios constituye el quehacer de los establecimientos que los define y les da sus particularidades.

En un establecimiento, son los profesionales que están en contacto con los pacientes, los que en forma generalmente autónoma y descentralizada toman decisiones sobre qué hacer a los pacientes y esas decisiones tienen repercusiones institucionales relevantes. El profesional clínico no sólo administra las expectativas, sino que también instauro el servicio, induce la demanda de prestaciones o productos intermedios, dentro del propio centro o hacia el exterior.

A nivel institucional también se busca una disminución de la variabilidad, que permita incrementar la efectividad y eficiencia de las acciones y mejorar la planificación. Este es el fundamento de la nueva tendencia de “gestión clínica”, que busca devolver a los clínicos la responsabilidad no sólo clínica sino también el uso de los diferentes recursos.

1.2.2.3. El Cambio Institucional

Para definir el hospital del mañana se requiere de:

- Un proceso permanente de retroalimentación.
- Un pensamiento y propuesta estratégica compartida.
- Un liderazgo que conduzca el cambio.
- Un plan compartido.
- Una cultura de aprendizaje institucional.

Para que los cambios se produzcan, se requiere de personas capaces de catalizar dichos cambios. En los establecimientos públicos, se ha identificado como básico

contar con los conocimientos y habilidades, con el apoyo político, con la capacidad de comunicar, comprometer, hacer responsable y evaluar el proceso por parte de los líderes de la organización.

En el cambio institucional están implicados valores, personas, cultura y liderazgo; se recibe influencias de condicionantes internos y externos; se enfrenta resistencia y obstáculos; hay luchas de poder entre los distintos grupos internos y externos involucrados o afectados que modulan los avances y retrocesos.

A través de un proceso estratégico, el equipo directivo puede elaborar planes y metas específicas para mantener la ruta en la “gestión del cambio”; ante las eventualidades y los imprevistos, hacer la evaluación de riesgos y poder evaluar y señalar los resultados para ir retroalimentando y modulando el ritmo del proceso.

1.2.3. La Filosofía Estratégica

Determinar a una organización en términos informales, se ha planteado como un elemento fundamental, a incorporar como variable cuando se hace un diagnóstico organizacional o bien un diseño estratégico de cambio, que debe estar enraizado profundamente en los recursos humanos y su cultura.

1.2.3.1. La Cultura Organizacional

La cultura de una organización es el acumulado de referencias compartidas entre todos, como resultado de significados comunes que se dan a las situaciones y a las relaciones mediante el lenguaje cotidiano. La cultura se concibe en las relaciones de cotidianidad de la organización.

La comprensión del conocimiento organizacional y el proceso de cambio, se refiere a la capacidad o disposición que las personas tienen para desarrollar un clima de aprendizaje permanente. La cultura organizacional propicia al cambio es, en definitiva, de aprendizaje y desarrollo continuo de nuevas capacidades de realizar más y mejor las prácticas constitutivas de la institución.

También, es interesante previo a la toma de decisiones el efectuar un estudio diagnóstico de clima organizacional, como una herramienta de objetivación de elementos culturales de la organización para diseñar una estrategia de cambio participativo. Los resultados permiten visualizar en forma compartida la necesidad de generar cambios en el ámbito de la gestión del recurso humano.

1.2.3.2. Gerencia y Liderazgo en la Salud Pública

La gerencia hospitalaria en términos de una función pública (gerencia pública), es hablar de liderazgo, se descubre como capacidad de influencia transformadora de la conducta organizacional. Las competencias deseables en un equipo directivo de establecimiento hospitalario son:

- Competencias para generar confianza.
- Motivar para la modificación de las conductas individuales y colectivas.
- Generar alianzas, trabajar en equipo con respeto y lealtad.
- Solucionar conflictos y orientar la acción hacia el largo plazo.
- Competencias para cuidar la “identidad” de la organización y su posicionamiento en el entorno.

El adecuado modo de comunicar es a través del contacto personal, generando espacios de diálogo activo; esto permite crear vínculos, evitar la distorsión de la

información, recibir evaluación crítica del proceso y aportes que generalmente enriquecen, modulan o reorientan los avances. Esto implica, tener objetivos precisos y explícitos.

Por otra parte, deben utilizarse los métodos clásicos de informar, tales como boletines, diarios murales, las reuniones y los medios informatizados. Así como en muchos hospitales se ha diseñado sistemas para recoger y analizar la opinión del usuario, para transformarlas en medidas correctivas, es elemental también promover sistemas que permitan recoger las propuestas del personal con el fin de compartirlas y transformarlas en acción.

1.3. LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

La actividad asistencial es el corazón del quehacer del establecimiento hospitalario. Todos los esfuerzos para cambiar la gestión a los que orienta el presente documento conducen a que el establecimiento mejore la forma y los resultados de los procesos administrativos asistenciales.

1.3.1. Gestión Estratégica del Talento Humano

La gestión del talento humano es el arte de apelar a los valores de las personas para que éstas voluntariamente den lo mejor de sí, modificando su conducta si ello fuese necesario, de tal manera de cooperar eficaz y eficientemente a la consecución de las metas y objetivos institucionales.

1.3.1.1. La Gestión por Valores

Actualmente el énfasis está puesto en el desarrollo de políticas propias del establecimiento en materia de recursos humanos. Dentro de dichas políticas resalta la importancia de:

- La definición de perfiles de los cargos, y de procesos de reclutamiento y selección concordantes con aquellos.
- El énfasis en la capacitación continua, las políticas de reconocimiento, los esfuerzos por conocer y mejorar el clima laboral.
- Las innovaciones que se están realizando en el ámbito de la evaluación del desempeño.

1.3.1.2. Elementos para el cambio de Cultura

Los elementos constitutivos de la nueva cultura que debe servir como referencia al cambio en los establecimientos públicos en especial los que prestan servicios de salud son:

- Principios de responsabilidad social.
- Productividad.
- Orientación de servicio al usuario.
- Compromiso con el proceso global de desarrollo y por la excelencia institucional.
- Sentido corporativo del riesgo y de la misión.
- Participación e innovación.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Orientación al trabajo cooperativo en red.

1.3.2. La Gestión de los Procesos Hospitalarios

1.3.2.1. La Gestión por Procesos en la Salud

El cambio se expresa en el paso desde un énfasis de coexistencia-competencia a una lógica mas social de complementariedad-cooperación entre unidades clínicas

y administrativas, entre plataforma tecnológica y unidades clínicas, entre atención abierta y cerrada, entre lo electivo y la urgencia, entre las unidades de pacientes más graves y las de cuidados más básicos.

Cada unidad productiva se relaciona como demandante o cliente de otras unidades, por ejemplo, hospitalización de mujeres demanda exámenes al laboratorio, horas de pabellón a la unidad de pabellones, medicamentos a la farmacia; de esto resultará que cada unidad del establecimiento tendrá varios demandantes, a los cuales deberá responder con eficiencia y eficacia. Al definir los procesos y nominar los responsables de los mismos, lo que permite a los niveles gerenciales del hospital evaluar el cumplimiento de dichos objetivos.

1.3.2.2. La Reingeniería de Procesos

Las unidades funcionales de un establecimiento hospitalario, serán un conjunto de unidades ordenadas en lógica de procesos clínicos; cada establecimiento definirá, las unidades funcionales que constituyen su organización interna, con su respectiva cartera de servicios.

El desafío para el establecimiento será organizarse en una red interna, que a la vez se articula con la red asistencial externa. Se da relevancia a la acogida de los usuarios en el hospital (puertas de entrada), es decir, el sistema de admisión, las consultas ambulatorias y la unidad de emergencia. Además, se pone énfasis en la plataforma tecnológica por su rol estratégico en solucionar la demanda de usuario.

La unidad de emergencia hospitalaria también presenta importantes modificaciones, derivadas de la tendencia a privilegiar, por parte de las redes asistenciales. Garantizar a los enfermos un acercamiento global y

pluridisciplinario de los tratamientos, es decir un acercamiento transversal. Esto permite, no solamente « curar mejor », sino también « gastar mejor ».

1.3.3. Evaluación de los Servicios de Salud

La evaluación de los servicios de salud ha cambiado por los cambios culturales de los ciudadanos; por la influencia de los médicos ante el ingreso de otras profesiones a la toma de decisión; por la práctica al introducirse protocolos y guías; y han aumentado las exigencias de eficiencia, productividad y calidad.

1.3.3.1. Calidad de la Gestión de Asistencia

El desafío hospitalario actual es una transformación de cultura de la mayor magnitud. Un requisito básico para dar viabilidad a los cambios es la profesionalización de la gestión, que efectivamente se vaya construyendo una inteligencia gestora que permanezca en el tiempo y permita al establecimiento irse beneficiando en forma progresiva de los esfuerzos de optimización. La tendencia actual, es a juntar cada vez más lo “asistencial” y lo “administrativo”. Así como en el área de la producción asistencial hay un subdirector médico, el cual ordena todos los centros que generan productos intermedios y finales, está la Subdirección Administrativa, donde se ordenan las funciones relacionadas con el apoyo a dichos procesos.

Apoyar los procesos comprende dotarlos de sistemas de información, de los recursos financieros y humanos, la logística, el control de gestión y auditoría de procesos. Para asumir la responsabilidad de satisfacer adecuadamente la red asistencial, deberá emprender acciones de reestructuración y profesionalización, trabajar coordinadamente de modo de crear las condiciones para que la estancia del enfermo sea lo más segura posible.

1.3.3.2. Mejora Continua de la Calidad

El Dr. Avedis Donabedian, la define como “lograr los mayores beneficios, con los menores riesgos posibles para el paciente, dados unos recursos”. La Dra. Heather Palmer de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard la define como “la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario.”

En salud, la calidad partió como concepto importado de procesos industriales, tales como el control de la calidad, con el cual se busca la conformidad de un producto o servicio con las normas establecidas. La metodología consiste en prever lo que se hará, escribir lo que se prevé, hacer lo que está escrito, controlar y corregir las disparidades, y llevar un registro por escrito, que se resume en la espiral de Deming (planificar hacer controlar actuar).

Posteriormente, el concepto evolucionó al de garantía de la calidad, con la cual se busca la confianza en la obtención de la calidad. Con ese fin conviene demostrar que se respeta la metodología señalada en el párrafo precedente y garantizarlo mediante un control externo (fiscalización, certificación, acreditación).

Finalmente aparece el concepto de “calidad total” o de “mejoramiento continuo de la calidad” o de “gestión o gerencia para la calidad”, definido en consenso internacional como “modalidad de gestión de un organismo centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus integrantes, que busca el éxito de largo plazo mediante la satisfacción del cliente”. Este último concepto, pretende constituirse en un paradigma o marco filosófico que ilumina toda la gestión hospitalaria y que compromete a la alta gerencia del establecimiento. En este

paradigma se pretende equilibrar resultados (eficacia) con uso racional de los recursos (eficiencia) y con la mayor satisfacción usuaria (calidad percibida), con el objeto de contribuir a la equidad del sistema.

La calidad comprende dos componentes: los técnicos, es decir, la calidad clínica y de percepción usuaria; esta última contiene la accesibilidad, la oportunidad, el entorno de la atención, el trato. Las estrategias de mejoría continua de la calidad buscan que el establecimiento de salud resuelva necesidades (sea eficaz), a tiempo (con oportunidad), con costos razonables dado los recursos disponibles (eficiencia), dando satisfacción a expectativas del usuario.

1.3.3.3. La Gestión de Satisfacción de los Usuarios

La gestión de la atención al usuario está relacionada con:

- Desarrollar competencias para que el establecimiento pueda dar apoyo de carácter social al usuario y su familia, para asegurar la continuidad del tratamiento, preocuparse de la reinserción del usuario a su comunidad y centro de salud.
- Desarrollar competencias en la organización para dar apoyo psicológico y espiritual al usuario y su familia, respetando la cultura y creencias. En este aspecto hay que relevar los esfuerzos que se desarrollan en el ámbito de la incorporación de cosmovisiones étnicas a los procesos asistenciales.
- Desarrollar competencias en la organización, para que ésta pueda incorporar exitosamente al usuario y a su familia al proceso de cuidados, potenciando la corresponsabilidad y la colaboración. Es oportuno destacar

el valioso rol de los familiares en la gestión de los cuidados, particularmente de pacientes pediátricos, geriátricos y terminales.

- Desarrollar competencias en la organización para, a través de oficinas de atención al público, buzones o encuestas, recabar reclamos y sugerencias de los usuarios y sus familiares y transformar los datos obtenidos en información útil para la gestión, especialmente en el ámbito de la calidad.

La señalética es un aspecto de la orientación a los usuarios que debe ser desarrollado y cuidado, pues los establecimientos hospitalarios suelen ser extensos, desordenados, desde la perspectiva del visitante y tienen recintos de circulación restringida.

La unidad de archivo no sólo se debe hacer cargo de la ficha clínica, sino que ha de participar en la gestión de sus flujos, preservar la confidencialidad de la información, así como propiciar la mejora continua del instrumento y de los procesos de auditoría.

Las tecnologías de la información deberán tender a reducir el archivo de información y a mejorar la eficiencia del registro de la actividad clínica, aunque simultáneamente se observe un aumento de los problemas relacionados con el uso confidencial de dicha información.

1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se desarrolló en base a un fundamento legal y que a continuación se describe de conformidad con la normativa vigente.

1.4.1. Constitución Política del Ecuador

Título II: Derechos; Capítulo Segundo: Derechos del Buen Vivir; Sección Séptima: Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos. 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.

Título VII: Régimen del Buen Vivir; Sección Segunda: Salud

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles.

Art. 360.- El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas.

Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

1.4.2. Ley Orgánica de Salud

Capítulo I: Del derecho a la salud y su protección

Art. 1.- La presente Ley se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado.

Capítulo II: De la autoridad sanitaria nacional, sus competencias y Responsabilidades

Art. 5.- La autoridad sanitaria nacional creará los mecanismos regulatorios necesarios para que los recursos destinados a salud provenientes del sector público, organismos no gubernamentales y de organismos internacionales, cuyo beneficiario sea el Estado o las instituciones del sector público.

1.4.3. Plan Nacional para el Buen Vivir

Objetivo 2: Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad

Política: 2.2 Garantizar la igualdad real en el acceso a servicios de salud y educación de calidad a personas y grupos que requieren especial consideración, por la persistencia de desigualdades, exclusión y discriminación

a. Crear e implementar mecanismos y procesos en los servicios de salud pública, para garantizar la gratuidad dentro de la red pública integral de salud en todo el territorio nacional, con base en la capacidad de acogida de los territorios y la densidad poblacional.

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población

Política: 3.2. Ampliar los servicios de prevención y promoción de la salud para mejorar las condiciones y los hábitos de vida de las personas.

n. Impulsar la creación de programas de medicina preventiva.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Kerlinger (1988) describió que “un diseño de investigación expresa la estructura del problema y el plan de investigación usado para obtener evidencia empírica sobre las relaciones del problema”. Proporciona una estrategia de verificación que permita contrastar hechos con teorías. El diseño, los datos que se recopilaban, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación estuvieron en función de los objetivos de la investigación: exploratorios, descriptivos, explicativos y evaluativos. El primer nivel fue el diseño exploratorio, que permitió familiarizarse con la gestión administrativa y los procesos del Departamento de Psicología.

El diseño explicativo consistió en mostrar las relaciones causales referente al por qué resultó insuficiente el plan operativo y en qué condiciones se generó el reducido monitoreo a los procesos del Departamento de Psicología. El diseño evaluativo fue la aplicación de los procedimientos de investigación social para evaluar la gestión por procesos que se emplean en los servicios de atención en salud mental brindados por el Hospital Dr. Rafael Serrano.

2.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Respecto a la modalidad de investigación, Arias (2006) señaló que “se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”.

La modalidad consistió en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo de gestión administrativa para optimizar los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad. La propuesta se apoyó de una investigación de tipo documental y de campo, y sus etapas fueron el diagnóstico, la factibilidad y el diseño de la propuesta.

Se empezó con el diagnóstico porque su finalidad fue detectar necesidades tales como el insuficiente plan operativo, la filosofía desactualizada, definición de funciones no formalizadas y reducido monitoreo a los procesos.

La factibilidad indicó la posibilidad de desarrollar el modelo de gestión administrativa tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros y beneficiarios del servicio de atención en salud mental.

La última etapa fue el diseño de la propuesta, en la cual se detallan las estrategias, donde se proponen acciones para ejecutarlas en lapsos previamente establecidos, se indican los recursos necesarios y se coordinan estos aspectos para que se adecuen a las metas o resultados esperados.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Investigación Documental

En el proceso de recolección de información para la construcción del modelo de gestión administrativa, la investigación documental ocupó un lugar importante, ya que garantizó la calidad de los fundamentos teóricos sobre la gestión pública de los servicios de atención en salud mental. Fue un proceso de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material tanto de libros como de tesis similares que sirvieron de fuente teórica.

Según los objetivos del estudio propuesto, la investigación documental fue inicialmente un estudio de presentación de teorías o modelos interpretativos sobre gestión administrativa. Luego, se hicieron revisiones críticas de la problemática, focalizado en el análisis de la optimización interna y externa de la gestión por procesos para demostrar sus beneficios en la prestación de servicios de atención en salud mental de hospitales públicos.

Después, se efectuaron estudios comparativos, analizando semejanzas y diferencias referentes a características o problemas de los servicios de salud en el contexto de realidades socioculturales, geográficas o históricas diversas, con fundamento en información publicada en libros, enciclopedias, revistas, monografías y estudios similares, así como la normativa ecuatoriana vigente.

2.3.2. Investigación De Campo

Esta investigación constituyó un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

En la investigación de campo exploratorio del Departamento de Psicología, se consideraron algunas orientaciones que estableció Rodríguez Peñuelas (2010) para facilitar la exploración del objeto de estudio, las cuales se detallan a continuación:

- 1) Se recorrieron las instalaciones dirigido por el Jefe del Departamento de Psicología para conocer la organización, la infraestructura hospitalaria e interactuar con los involucrados.
- 2) Se observaron los eventos del ambiente cotidiano para identificar y establecer vínculos con los objetivos de investigación.

- 3) Se realizaron encuestas al personal respecto al uso de la administración estratégica para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
- 4) También se ejecutaron encuestas a los usuarios para medir la asistencia y los protocolos de atención en salud mental.
- 5) Se examinaron las causas de la insuficiente gestión administrativa y evidenciar los efectos en los procesos.

2.3.3. Investigación Descriptiva

Méndez (2003), indicó que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos. Así, el estudio descriptivo señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

La investigación descriptiva brindó una percepción de las actividades administrativas del Departamento de Psicología y si estas se ejecutan mediante un enfoque orientado a procesos. Muestras de los estudios de nivel descriptivo son: las investigaciones sobre un manual de funciones, que definan las tareas y responsabilidades del talento humano; aplicación de la cultura organizacional para fomentar normas de comportamiento y sobre ejecución de planes de capacitación para potenciar las capacidades del personal.

También se investigó el uso de las tecnologías de información y comunicación que agilicen los procedimientos administrativos del área de atención en salud mental. Finalmente, los estudios descriptivos manifestaron nuevos problemas y preguntas de investigación, como por ejemplo el seguimiento y monitoreo a la gestión administrativa para su eficiente cumplimiento y la ejecución de la reingeniería a los procesos como herramienta para la mejora continua de los servicios y así puedan tomar las medidas correctivas adecuadas.

2.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Método Inductivo

El método consistió en razonar partiendo de conocimientos particulares con el fin de obtener conocimientos generales conforme el siguiente planteamiento: al encontrarse con las necesidades del Departamento de Psicología, se analizó esta situación generando una hipótesis, la cual surgió al relacionar ese hecho que interesa explicar con la teoría de la administración para instituciones públicas hospitalarias y sus gestión orientada a procesos.

Por ello, se contrastó con la realidad la hipótesis planteada y a partir de los resultados obtenidos se aceptó que la implementación de la gestión administrativa optimiza los procesos.

2.4.2. Método Deductivo

Este método fue un proceso que parte de un conocimiento general, y llega utilizando instrumentos científicos a uno particular, de lo complejo a lo simple, es decir, su aplicación permitió partir de un conjunto de hipótesis y llegar a una conclusión.

El método deductivo condujo al conocimiento de los factores del cambio que se pueden detectar en las instituciones públicas de salud y estos son: factor tecnológico, estructural y de personal.

Esto significa que ocupan un lugar fundamental porque un servicio hospitalario debe orientar sus procesos a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, quienes son en última instancia, los árbitros de la calidad del servicio.

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Una de las técnicas más manejadas en la investigación social es la encuesta porque es un procedimiento de exploración social que supone la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación, para conseguir información de los usuarios internos y externos del Departamento de Psicología.

Esta herramienta de recolección de información presentó una característica muy aclaratoria, en cuanto a la dimensión poblacional de estudio referente a: la Gestión de la Salud Pública, la Administración de los Servicios de Salud Pública, la Filosofía Estratégica, la Gestión Estratégica del Talento Humano, la Gestión de los Procesos Hospitalarios y la Evaluación de los Servicios de Salud.

2.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El cuestionario fue el instrumento utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar la información y estandarizar el procedimiento de la encuesta, la misma que se apoyó en instrumentos para guardar la información tales como: el cuaderno de notas para el registro de observación y hechos, el diario de campo, la cámara fotográfica, la grabadora, el software; elementos estrictamente indispensables para registrar lo observado. El cuestionario contiene preguntas cerradas con categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen tres alternativas, este tipo de preguntas permitió facilitar previamente la codificación de las respuestas de los sujetos de estudio.

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1. Población

En el Cuadro 1 se describen los actores involucrados con el Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

CUADRO N° 3: Población

DETALLE	CANTIDAD
Autoridades	1
Jefe Recursos Humanos	1
Jefe Departamento de Psicología	1
Administrativos	3
Usuarios	250
Total	256

Fuente: Departamento de Estadística Hospital Dr. Rafael Serrano
Elaborado por: Norma Vera Astudillo

2.7.2. Muestra

Esta técnica consistió en extraer elementos de la población mediante una regla sistematizándola a través de n elementos. Se elige aleatoriamente un primer elemento base, partiendo de éste se aplica la regla para conseguir los demás hasta conseguir el tamaño muestral adecuado. Se valió de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N - 1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p \cdot q}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra que deseamos conocer

N: tamaño de la población objeto de estudio

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: error estándar

k: nivel de confianza

Se remplazan los valores en la fórmula, quedando de la siguiente manera:

$$n = \frac{(257)(0.5)(0.5)}{(257 - 1) \left(\frac{0.05}{1,95}\right)^2 + (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{64.25}{(256)(0,000625) + (0.25)}$$
$$n = \frac{65.25}{0.41659725}$$
$$n = 142.92$$

Entonces, la muestra es de 143 personas a encuestar.

2.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este punto se explican las diferentes fases secuenciales que se han venido utilizando para desarrollar la investigación:

Fase 1, Lectura Comprensiva: Consistió en un proceso de revisión y búsqueda de información sobre tópicos como el análisis de los servicios públicos de salud y su impacto en el bienestar social de la población.

Fase 2, Lectura Intertextual-Comparativa: Después de seleccionar y revisar el material escogido, se organiza el conocimiento en lo que respecta a los postulados de autores e instituciones que han abordado la temática propuesta.

Fase 3, Relectura Crítico-Interpretativa: Posteriormente, se procedió a comparar los postulados de cada autor, en relación a los otros, con la intencionalidad de generar finalmente un aporte teórico y su alcance en el contexto de la gestión pública peninsular.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS

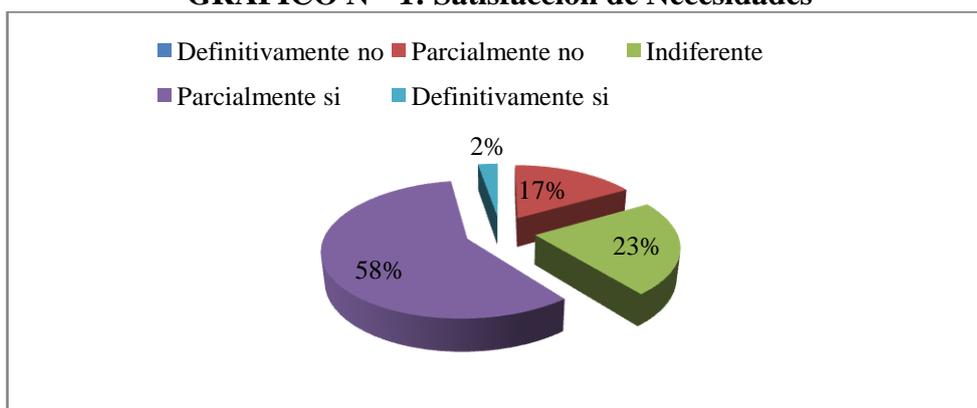
1.- ¿Los servicios que presta el Departamento de Psicología satisfacen sus necesidades como paciente?

CUADRO N° 4: Satisfacción de Necesidades

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Definitivamente no	0	0%
	Parcialmente no	25	17%
	Indiferente	34	23%
	Parcialmente si	87	58%
	Definitivamente si	4	3%
	TOTAL		150

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 1: Satisfacción de Necesidades



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

Para esta pregunta, en un 58% los usuarios se mostraron satisfechos con la atención recibida, el 23% se mostro indiferente y solo un 3% está segura de sentirse satisfecha por los servicios del departamento.

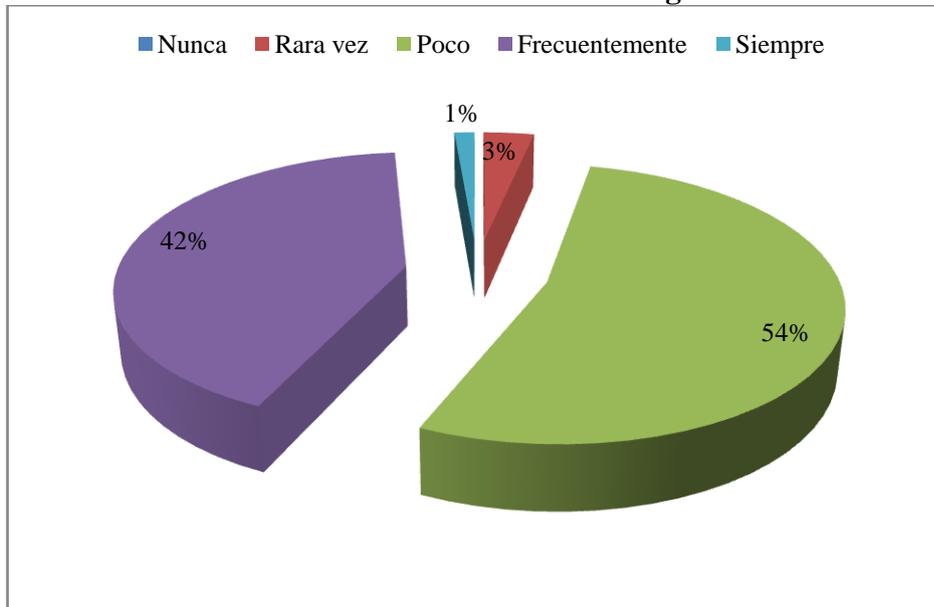
2.- ¿El Departamento de Psicología le brinda asistencia en salud mental de manera integral (diagnostico, medición y tratamiento continuo)?

CUADRO N° 5: Atención Integral

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Nunca	0	0%
	Rara vez	5	3%
	Poco	80	53%
	Frecuentemente	63	42%
	Siempre	2	1%
	TOTAL		150

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 2: Atención Integral



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

De acuerdo a la opinión de los usuario, el 54% considera que pocas veces reciben una asistencia psicológica integral, el 42% frecuentemente y solo el 1% recibe una atención integral siempre.

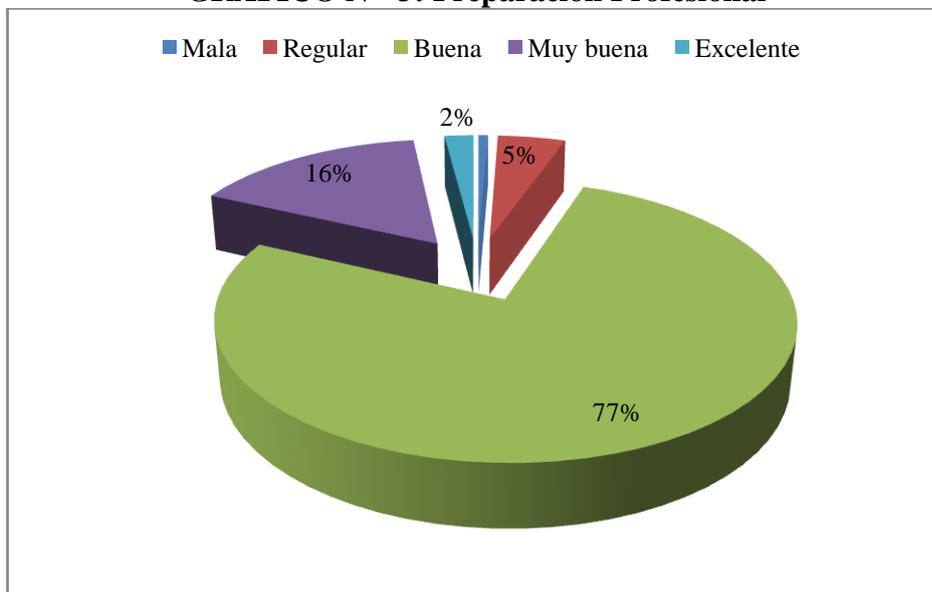
3.- ¿Cómo califica la preparación profesional del personal que le provee los servicios del Departamento de Psicología?

CUADRO N° 6: Preparación Profesional

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Mala	1	1%
	Regular	7	5%
	Buena	115	77%
	Muy buena	24	16%
	Excelente	3	2%
	TOTAL	150	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 3: Preparación Profesional



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En cuanto a la preparación profesional del personal del departamento, el 77% considera que es buena, el 16% muy buena y solo el 2% opinan que es excelente su preparación. A esto hay que agregar que el 6% asegura que la preparación es regular y mala.

4.- ¿Usted está de acuerdo en haber recibido asistencia con calidad y oportunidad ante una emergencia en su salud mental?

CUADRO N° 7: Asistencia

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Total desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	39	26%
	Indiferente	80	53%
	De acuerdo	30	20%
	Total acuerdo	1	1%
	TOTAL	150	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 4: Asistencia



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En temas de calidad y calidez, solo el 1% está totalmente de acuerdo en haber recibido atención en esta condición, mientras que el 20% está de acuerdo, el 53% le fue indiferente y 26% considera que no recibió un servicio de calidad.

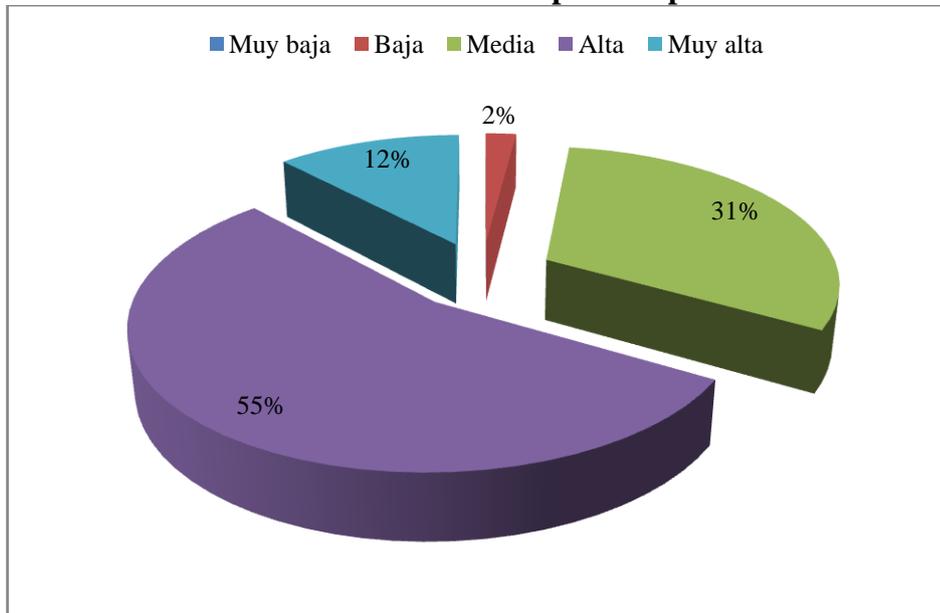
5.- El tiempo de espera para ser atendido en el Departamento de Psicología ha sido:

CUADRO N° 8: Tiempo de Espera

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Muy baja	0	0%
	Baja	3	2%
	Media	47	31%
	Alta	82	55%
	Muy alta	18	12%
	TOTAL		150

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 5: Tiempo de Espera



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En cuanto al tiempo de espera los usuarios afirmaron en su gran mayoría (55%) que fue alto el tiempo para ser atendidos, el 31% afirman que el tiempo fue media y el 12% aseguran que el tiempo fue muy alto.

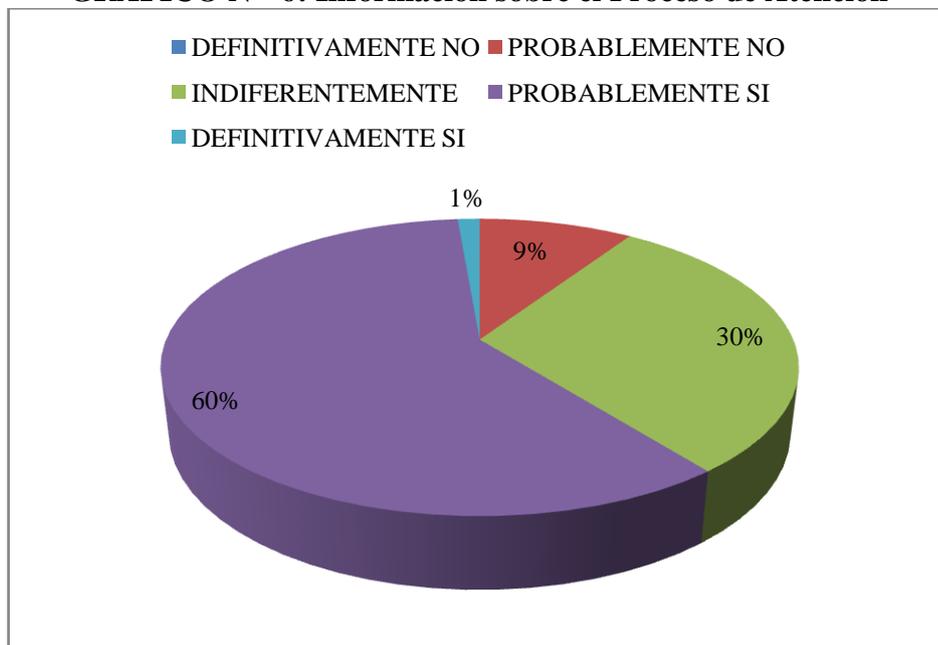
6.- ¿Los funcionarios le mantienen informado sobre los cambios que ocurren durante el proceso de atención en salud mental?

CUADRO N° 9: Información sobre Proceso de Atención

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Definitivamente no	0	0%
	Probablemente no	14	9%
	Indiferente	45	30%
	Probablemente si	89	59%
	Definitivamente si	2	1%
	TOTAL		150

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 6: Información sobre el Proceso de Atención



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

De acuerdo a la percepción de los usuarios, el 60% consideran que probablemente si los mantienen informados sobre su evolución, el 30% contestaron indiferente y el 9% consideran que probablemente no los mantienen informados.

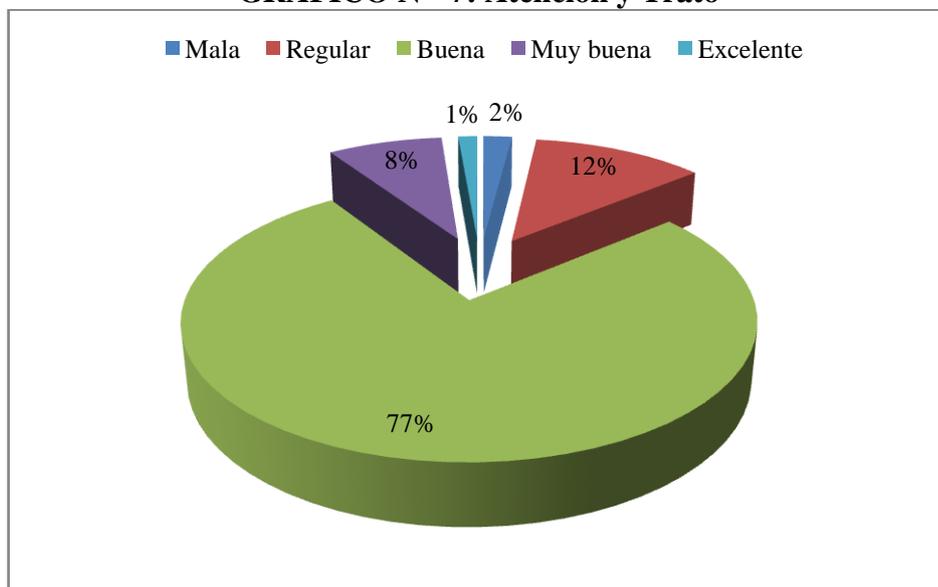
7.- ¿Cómo considera la atención y el trato que le dan los funcionarios del Departamento de Psicología?

CUADRO N° 10: Atención y Trato

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Mala	3	2%
	Regular	18	12%
	Buena	115	77%
	Muy buena	12	8%
	Excelente	2	1%
	TOTAL	150	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 7: Atención y Trato



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

El 77% de los usuarios afirman haber recibido una atención buena, el 8% muy buena y solo el 1% recibieron una atención excelente. Varios usuarios afirmaron y aseguraron haber recibido una atención regular que juntos suman el 12% y el 2% consideran que su atención fue mala.

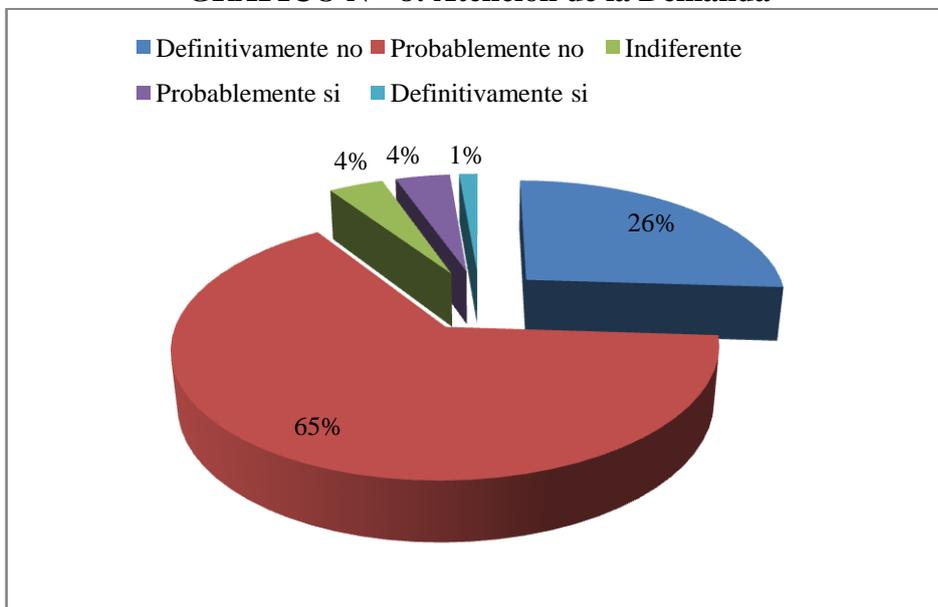
8.- ¿El personal con el que cuenta el Departamento de Psicología es suficiente para atender la demanda de usuarios?

CUADRO N° 11: Atención de la Demanda

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Definitivamente no	39	26%
	Probablemente no	97	65%
	Indiferente	6	4%
	Probablemente si	6	4%
	Definitivamente si	2	1%
	TOTAL		150

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 8: Atención de la Demanda



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

Para esta pregunta, los usuarios afirman en un 65% que el personal con el que cuenta el departamento no es el suficiente y el 26% están seguros que el personal no es el suficiente como para abastecer la demanda existente.

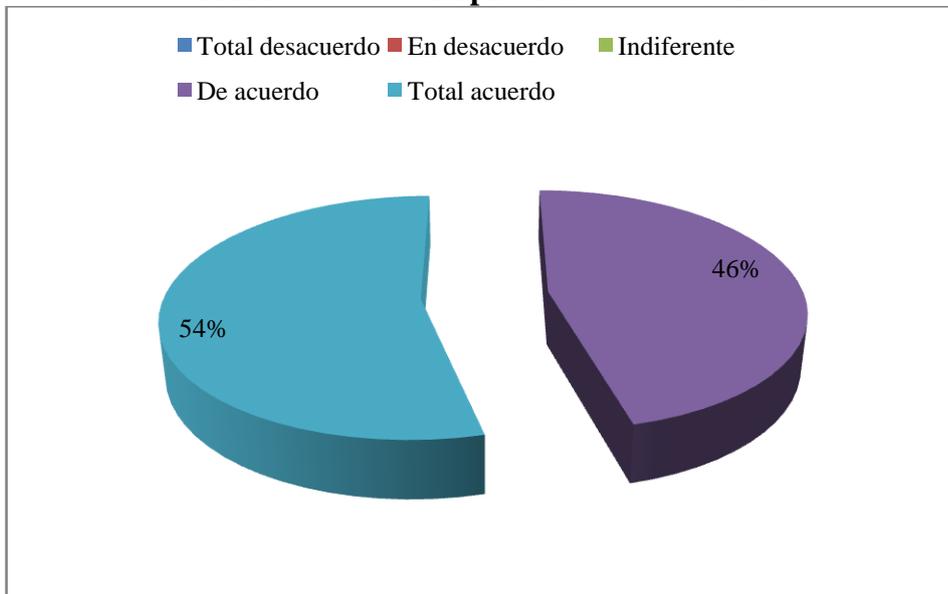
9.- ¿Usted está de acuerdo que se debería ampliar los servicios y más personal para brindar una mayor asistencia en salud mental y que sea de manera integral?

CUADRO N° 12: Ampliación de los Servicios

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Total desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	69	46%
	Total acuerdo	81	54%
	TOTAL		150

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 9: Ampliación de los Servicios



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En cuanto a la ampliación de los servicios del Departamento de Psicología las respuestas en su totalidad fueron positivas, así el 54% está totalmente de acuerdo y el 46% está de acuerdo.

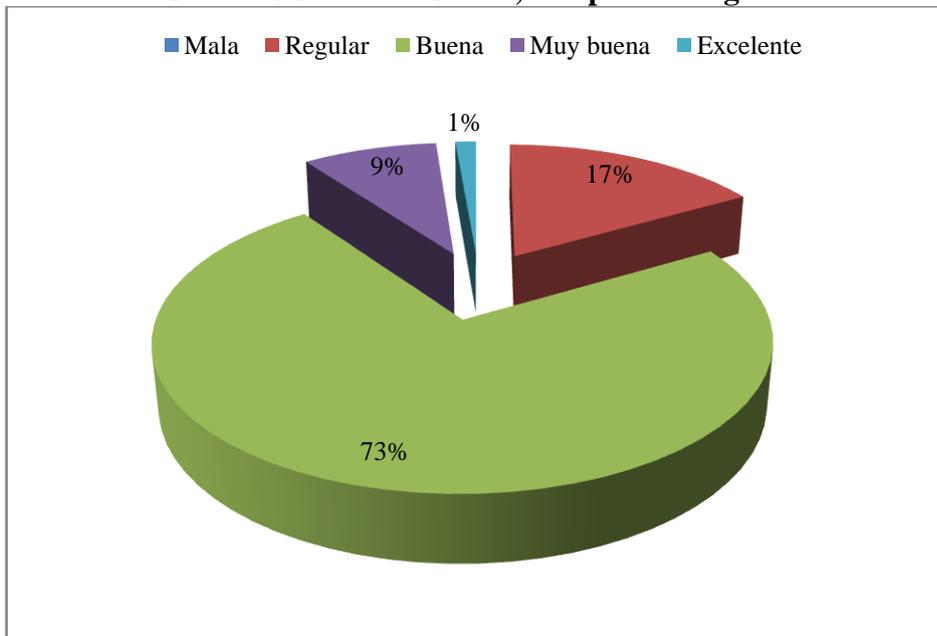
10.- ¿Cómo califica el orden y la limpieza del Departamento de Psicología?

CUADRO N° 13: Orden, Limpieza e Higiene

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Mala	0	0%
	Regular	25	17%
	Buena	110	73%
	Muy buena	13	9%
	Excelente	2	1%
	TOTAL	150	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 10: Orden, Limpieza e Higiene



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En cuanto al orden y limpieza que se mantiene el departamento de psicología, los encuestados en un 73% consideran que es Buena, el 17% es regular, el 9% aseguran que la atención es muy buena y solo el 1% respondieron que en este tema el departamento es excelente.

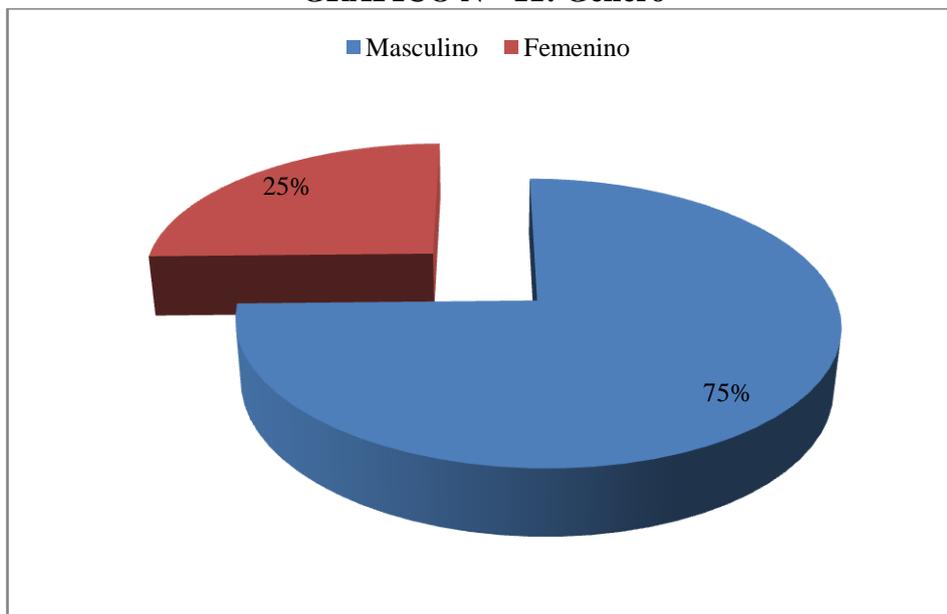
11.- Género y promedio de edad de los pacientes

CUADRO N° 14: Género

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	Masculino	112	75%
	Femenino	38	25%
	TOTAL	150	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 11: Género



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

El promedio de edad de los usuarios del departamento de psicología se sitúa en un 33,9 por ciento. A esto es importante mencionar que en él se atienden jóvenes y adultos mayores. En cuanto al género de los usuarios asisten a las consultas en el este departamento, el 75% son mujeres y solo el 25% son hombres.

12.- Uso de los servicios del hospital

CUADRO N° 15: Frecuencia del uso de los Servicios del Hospital

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	Siempre	12	8%
	Frecuentemente	113	75%
	Muy poco	25	17%
	TOTAL	150	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 12: Frecuencia del uso de los Servicios del Hospital



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En cuanto a la frecuencia en que los usuarios reciben asistencia médica psicológica el 75% asisten frecuentemente, el 17% muy poco y solo el 8% concurre siempre.

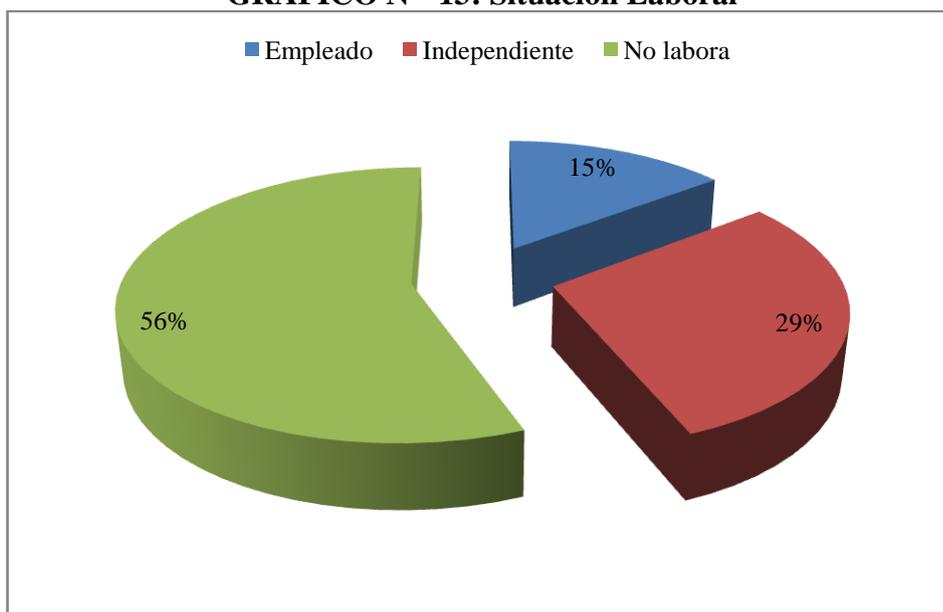
13.- Situación laboral

CUADRO N° 16: Situación laboral

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Empleado	22	15%
	Independiente	44	29%
	No labora	84	56%
	TOTAL	150	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 13: Situación Laboral



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

El status laboral de las personas que acuden al departamento se establece así: 56% no labora, el 29% tienen trabajos independientes y el 15% mantienen relación de dependencia. Para analizar estos porcentajes es necesario anexar el cuadro de género de los usuarios en donde en su gran mayoría los pacientes de los departamentos son mujeres.

3.2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS AL TALENTO HUMANO

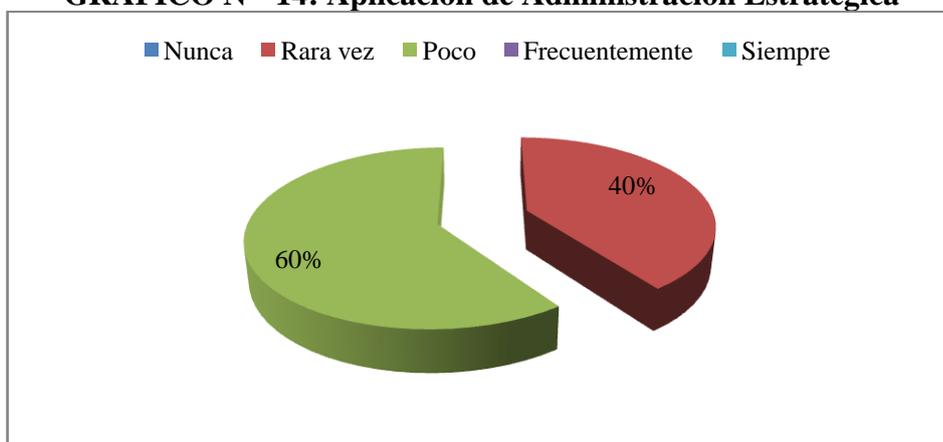
1.- ¿Se ha establecido una administración estratégica considerando indicadores de control, seguimiento y evaluación para lograr los objetivos y metas del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad?

CUADRO N° 17: Aplicación de Administración Estratégica

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Nunca	0	0%
	Rara vez	2	40%
	Poco	3	60%
	Frecuentemente	0	0%
	Siempre	0	0%
	TOTAL		5

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 14: Aplicación de Administración Estratégica



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

El personal que labora en la institución, más específico los del área de psicología, consideran en un 60% que poco se consideran el control, seguimiento y evaluación para la aplicación de la administración. El 40% afirman que rara vez se la realiza.

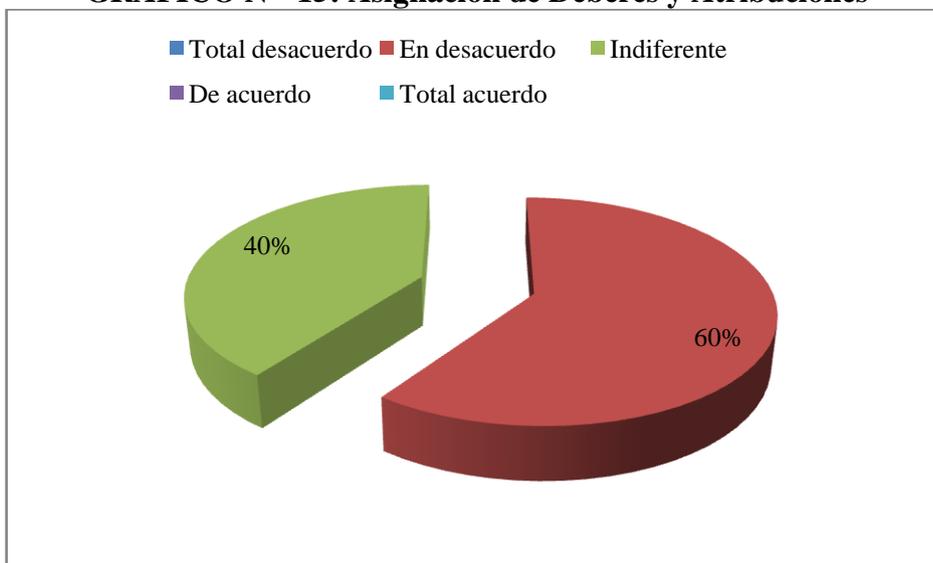
2.- ¿Los deberes y atribuciones de los servicios públicos han sido asignados de acuerdo a un Estatuto Orgánico por Procesos formalmente aprobados para el Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad?

CUADRO N° 18: Asignación de Deberes y Atribuciones

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Total desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	3	60%
	Indiferente	2	40%
	De acuerdo	0	0%
	Total acuerdo	0	0%
	TOTAL		5

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 15: Asignación de Deberes y Atribuciones



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

El 60% del personal está en desacuerdo en que sus deberes y atribuciones han sido señalados en base a los estatutos orgánicos, y el 40 % del personal administrativo está indiferente.

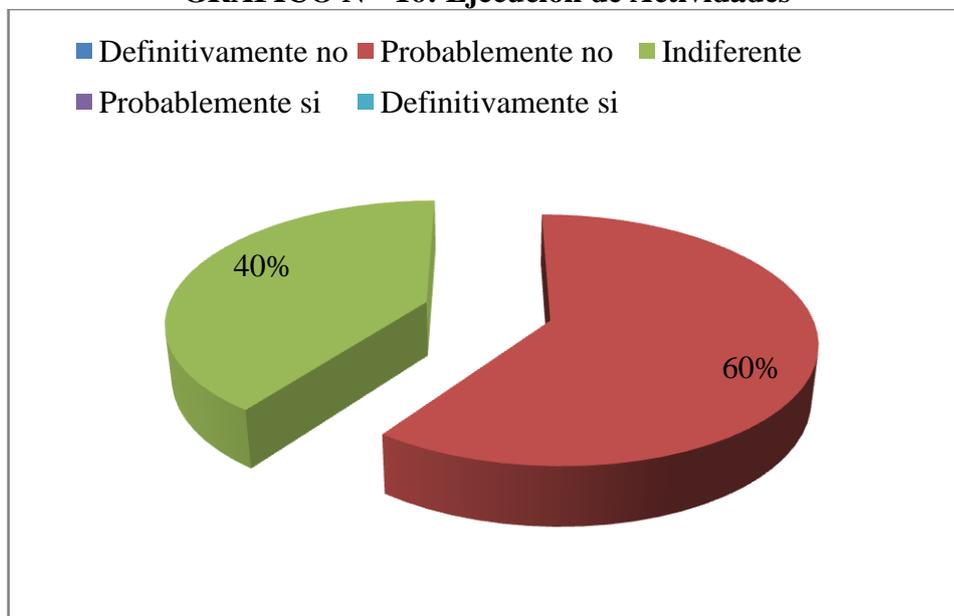
3.- ¿Las actividades administrativas del Hospital Dr. Rafael Serrano se ejecutan mediante un manual de procedimientos que permita el control interno de los recursos?

CUADRO N° 19: Ejecución de Actividades

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Definitivamente no	0	0%
	Probablemente no	3	60%
	Indiferente	2	40%
	Probablemente si	0	0%
	Definitivamente si	0	0%
	TOTAL	5	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
 ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 16: Ejecución de Actividades



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
 ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En cuanto a las actividades administrativas el 40% respondió que Indiferente con respecto a que se toman en cuenta los manuales de procedimientos y el 60% respondió que Probablemente no.

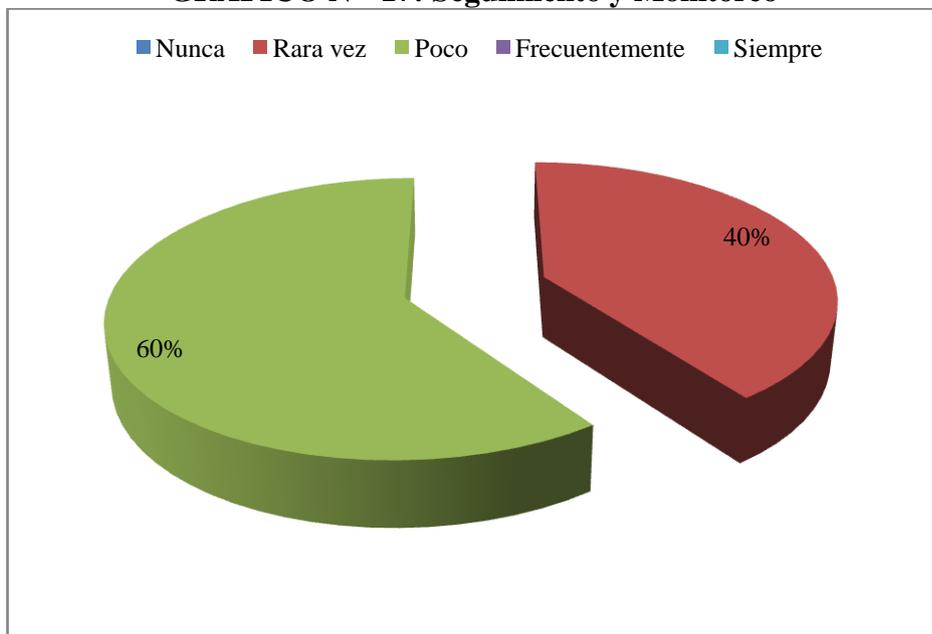
4.- ¿Se ha realizado un seguimiento y monitoreo continuo a los procesos y procedimientos del Hospital Dr. Rafael Serrano para su eficiente cumplimiento?

CUADRO N° 20: Seguimiento y Monitoreo

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Nunca	0	0%
	Rara vez	2	40%
	Poco	3	60%
	Frecuentemente	0	0%
	Siempre	0	0%
	TOTAL		5

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 17: Seguimiento y Monitoreo



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

Para esta pregunta que se relaciona con el seguimiento y monitoreo continuo a los procesos, el 40% de los encuestados respondió que Rara vez mientras que el 60% considera que Poco se lo realiza.

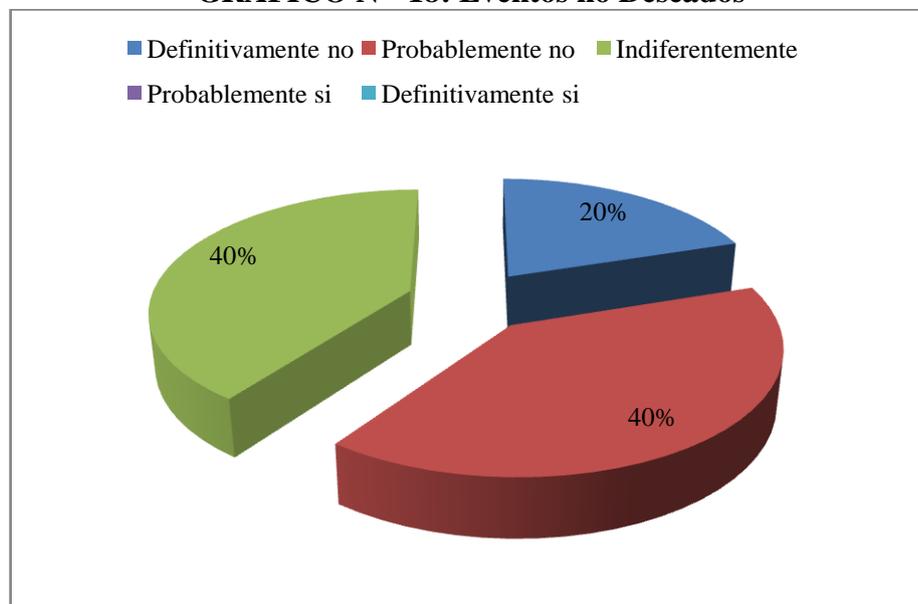
5.- ¿Se han definido métodos y técnicas que evalúen el impacto de eventos no deseados en la ejecución de los procesos y procedimientos del Hospital Dr. Rafael Serrano?

CUADRO N° 21: Eventos no Deseados

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Definitivamente no	1	20%
	Probablemente no	2	40%
	Indiferentemente	2	40%
	Probablemente si	0	0%
	Definitivamente si	0	0%
	TOTAL		5

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 18: Eventos no Deseados



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

El 40% del personal encuestado considera que probablemente no se han definido métodos para evaluar el impacto de los eventos no deseados, el 20% afirman que Definitivamente no si se los ha previsto y el 40% se mostro indiferente.

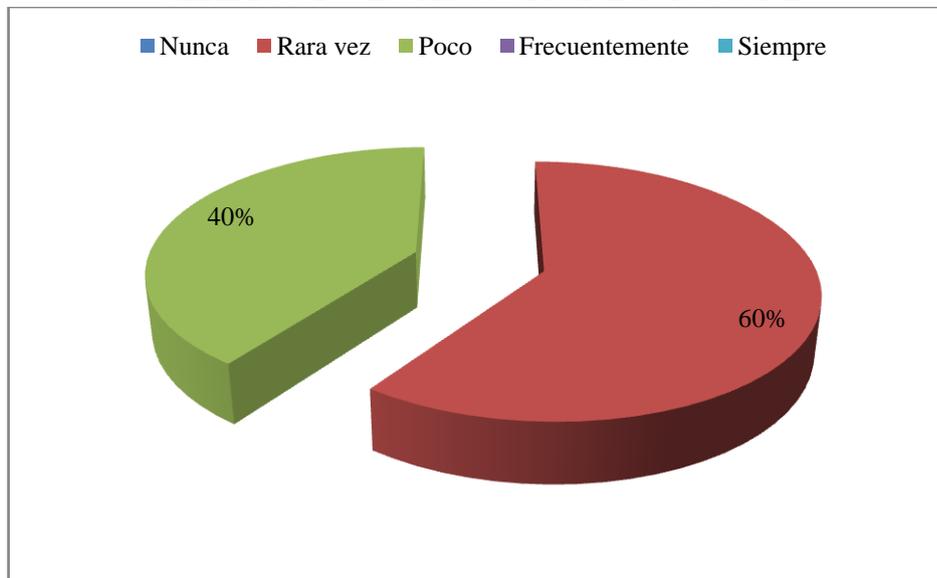
6.- ¿Se han definido una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las normativas vigentes?

CUADRO N° 22: Autoevaluación de la Gestión

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Nunca	0	0%
	Rara vez	3	60%
	Poco	2	40%
	Frecuentemente	0	0%
	Siempre	0	0%
	TOTAL		5

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 19: Autoevaluación de la Gestión



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

Para esta pregunta el 60% afirma que Rara vez se ha realizado autoevaluaciones y el 40% sostuvo que Poco se lo realiza.

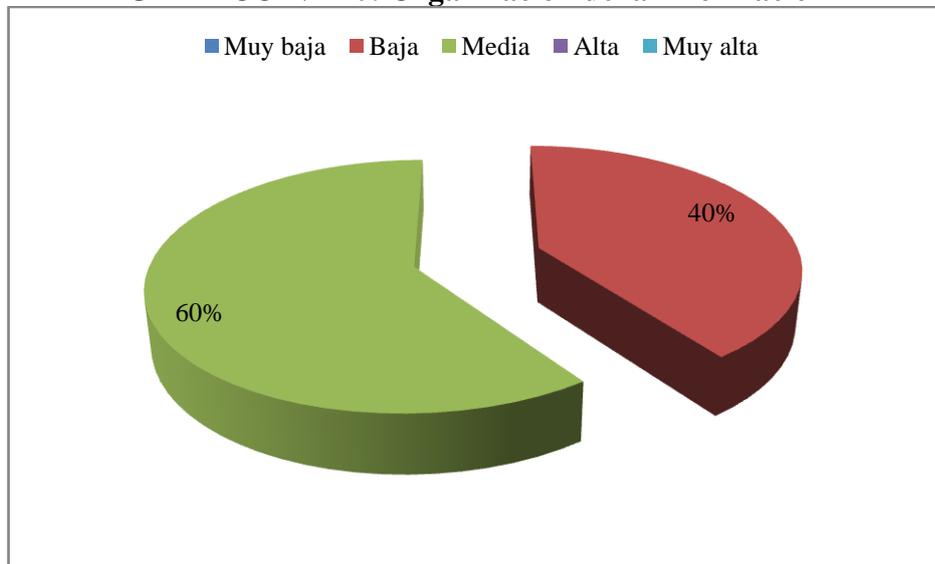
7.- ¿La organización informática para la integración tecnológica de los procesos y procedimientos administrativos del Hospital Dr. Rafael Serrano ha sido?

CUADRO N° 23: Organización de la Información

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Muy baja	0	0%
	Baja	2	40%
	Media	3	60%
	Alta	0	0%
	Muy alta	0	0%
	TOTAL	5	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 20: Organización de la Información



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En el tema de tecnología, el 40% afirma que es baja la relación de información con la tecnología, mientras que el 60% considera que la relación entre estas dos variables en media.

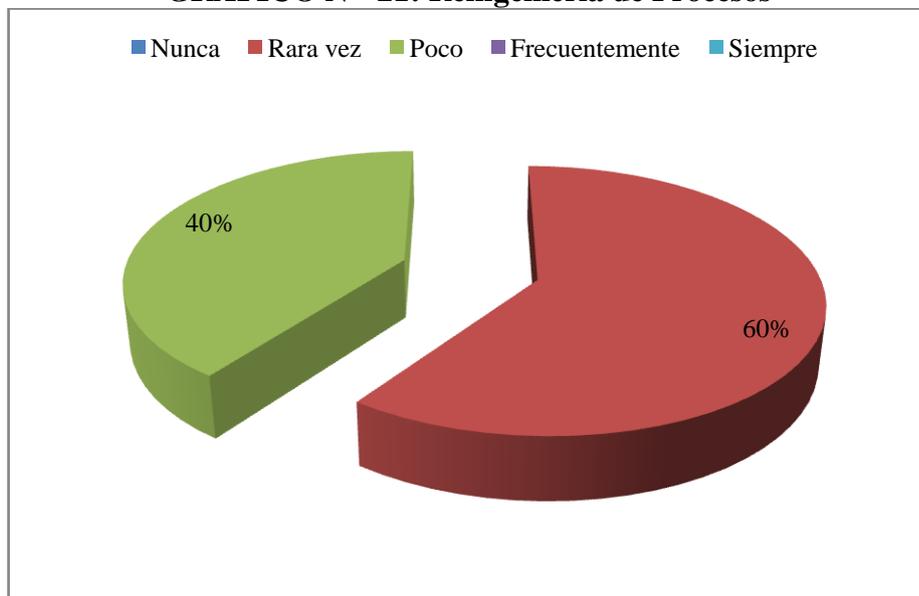
8.- ¿En el Hospital Dr. Rafael Serrano se ha ejecutado reingeniería a los procesos como herramientas para la mejora continua?

CUADRO N° 24: Reingeniería de Procesos

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Nunca	0	0%
	Rara vez	3	60%
	Poco	2	40%
	Frecuentemente	0	0%
	Siempre	0	0%
	TOTAL	5	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 21: Reingeniería de Procesos



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En el tema de procesos los empleados respondieron de la siguiente manera: Poco un 40% y rara vez el 60% en cuanto a la ejecución de una reingeniería a los procesos.

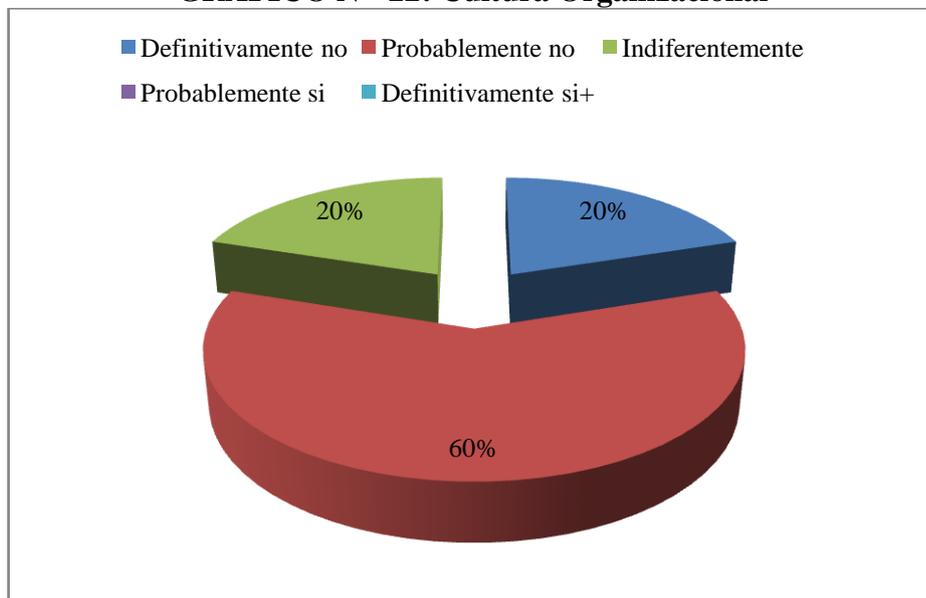
9.- ¿Se fomenta la cultura organizacional que favorezca las prácticas, valores, costumbres y reglas apropiadas de comportamiento en los servidores públicos del Hospital Dr. Rafael Serrano?

CUADRO N° 25: Cultura Organizacional

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Definitivamente no	1	20%
	Probablemente no	3	60%
	Indiferentemente	1	20%
	Probablemente si	0	0%
	Definitivamente si+	0	0%
	TOTAL		5

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 22: Cultura Organizacional



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

Con relación a la cultura organizacional en el Hospital Rafael Serrano López, el 20% respondió que Definitivamente no se la fomenta, el 60% aseguró que Probablemente no y el 20% Indiferente.

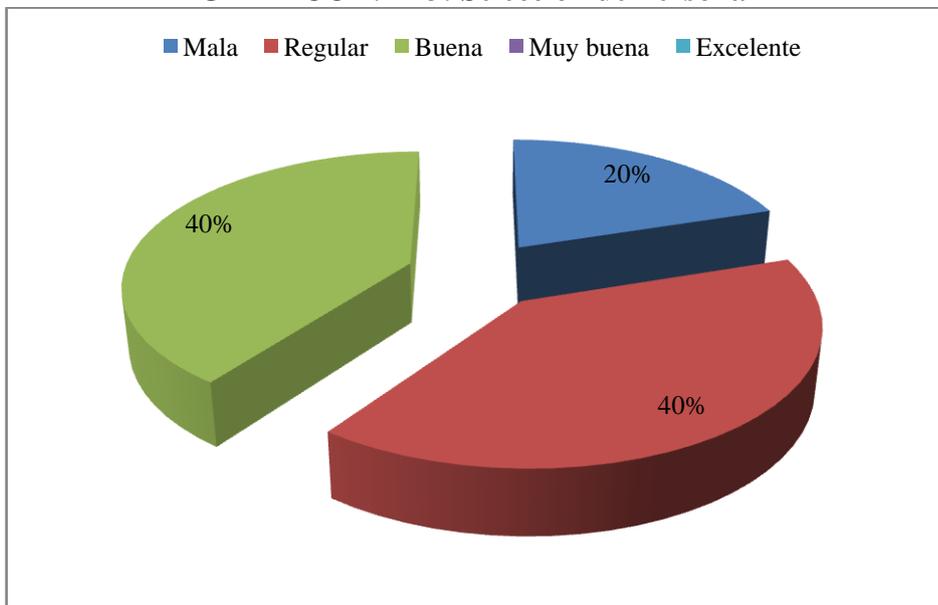
10.- ¿La ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal en el Hospital Dr. Rafael Serrano ha sido?

CUADRO N° 26: Selección de Personal

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Mala	1	20%
	Regular	2	40%
	Buena	2	40%
	Muy buena	0	0%
	Excelente	0	0%
	TOTAL		5

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 23: Selección de Personal



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En esta pregunta los funcionarios respondieron en un 20% que consideran al proceso de selección de personal como Malo, el 40% es Regular y el 40% que es buena.

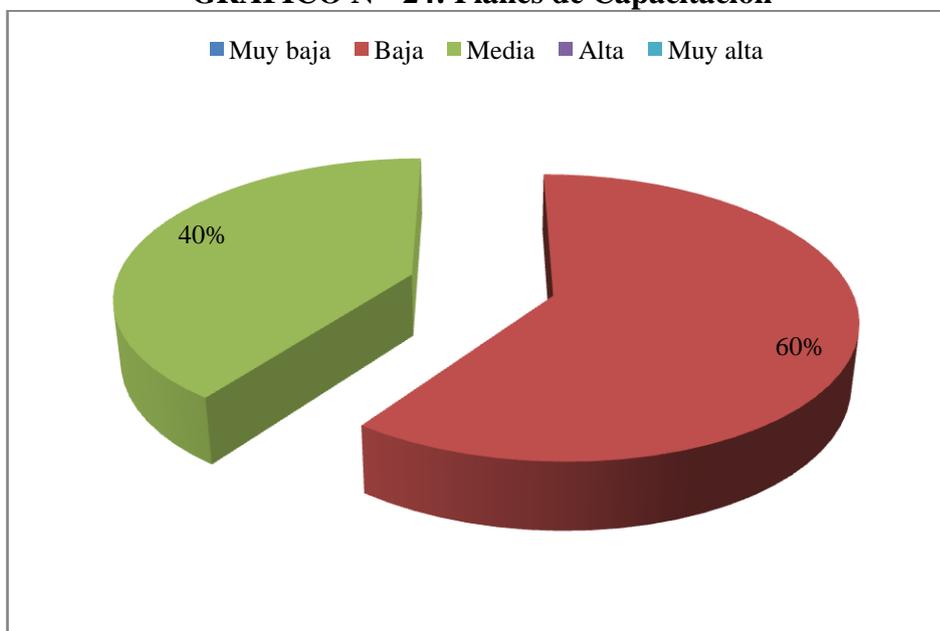
11.- ¿Cómo califica los planes de capacitación para potenciar las competencias profesionales del talento humano del Hospital Dr. Rafael Serrano?

CUADRO N° 27: Planes de Capacitación

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	Muy baja	0	0%
	Baja	3	60%
	Media	2	40%
	Alta	0	0%
	Muy alta	0	0%
	TOTAL		5

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 24: Planes de Capacitación



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En el tema de los planes de capacitación y desarrollo destinados al talento humano el 60% de los consultados le dieron la calificación de baja, mientras que para el 40% su calificación es media.

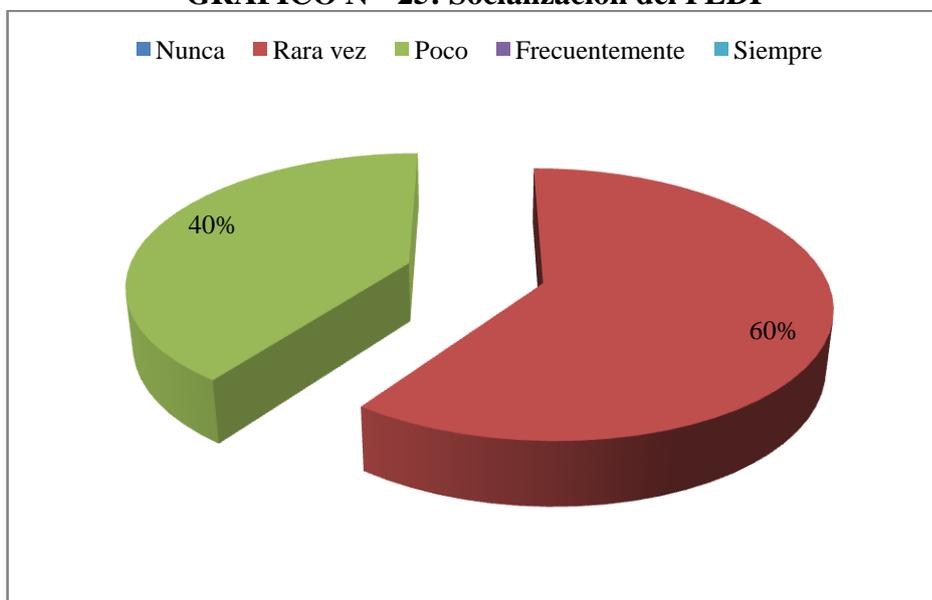
12.- ¿Usted ha participado en la socialización y formulación del Plan Estratégico para el Desarrollo Institucional del Hospital Dr. Rafael Serrano?

CUADRO N° 28: Socialización del PEDI

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	Nunca	0	0%
	Rara vez	3	60%
	Poco	2	40%
	Frecuentemente	0	0%
	Siempre	0	0%
	TOTAL		5

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 25: Socialización del PEDI



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

El personal que participa Rara vez en la socialización del PEDI suma un total del 60% y el que lo realiza Poco llega a un 40%. Esto revela un problema de coordinación e involucramiento del talento humano en este tipo de temas.

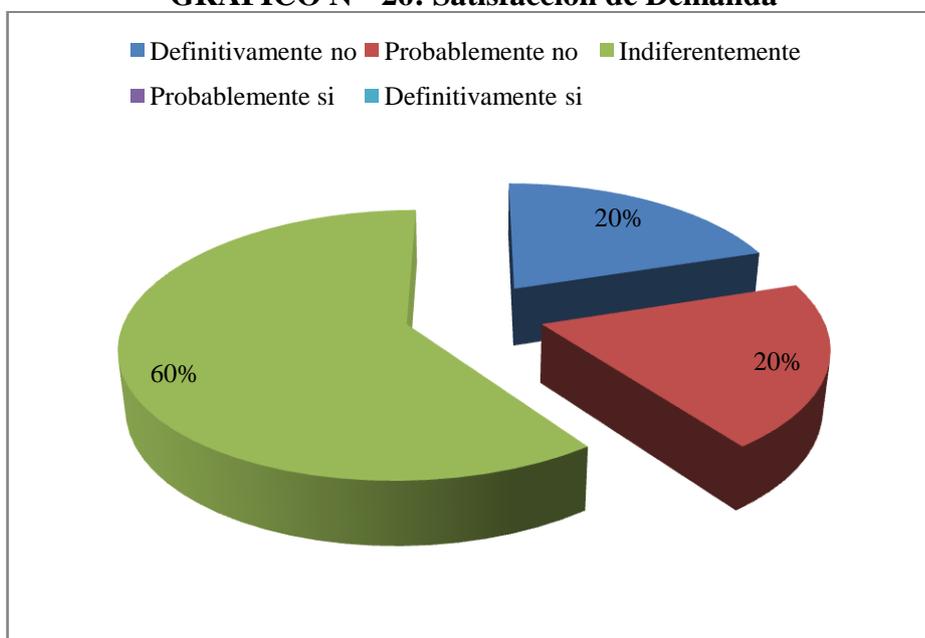
13.- ¿El departamento de Psicología cuenta con los recursos humanos, financiero, y materiales lo suficientemente para satisfacer la demanda de pacientes?

CUADRO N° 29: Satisfacción de Demanda

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Definitivamente no	1	20%
	Probablemente no	1	20%
	Indiferentemente	3	60%
	Probablemente si	0	0%
	Definitivamente si	0	0%
	TOTAL	5	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 26: Satisfacción de Demanda



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En el tema de recursos para el departamento el 20% respondieron que Definitivamente no se cuenta con el recurso necesario, el 20% Consideran que probablemente no y el 60% se considera indiferente.

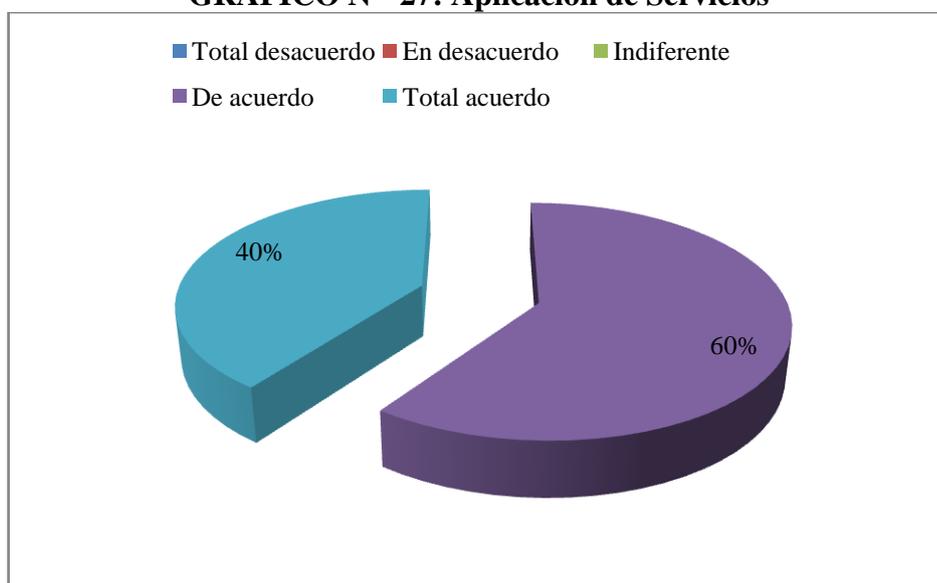
14.- ¿Usted está de acuerdo que se debería ampliar los servicios y más personal para brindar una mayor asistencia en salud mental y que sea de manera integral?

CUADRO N° 30: Aplicación de Servicios

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
14	Total desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	3	60%
	Total acuerdo	2	40%
	TOTAL		5

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 27: Aplicación de Servicios



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En el tema relacionado a la ampliación de los servicios del departamento de Psicología del Hospital Rafael Serrano López, el 60% está De acuerdo y el 40% está en Total acuerdo. Esto dilucida la perspectiva que tiene el usuario en salud mental

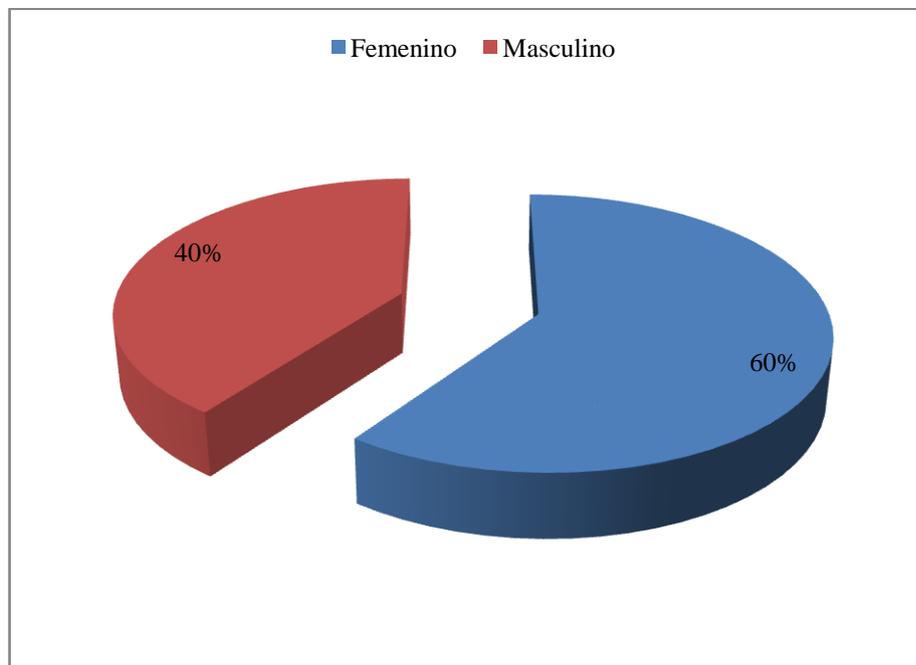
15.- Género del personal

CUADRO N° 31: Género

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
15	Femenino	3	60%
	Masculino	2	40%
	TOTAL	5	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 28: Género



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

En su mayoría el personal que mantiene relación con el departamento de Psicología en un 60% son mujeres y el 40% son hombres.

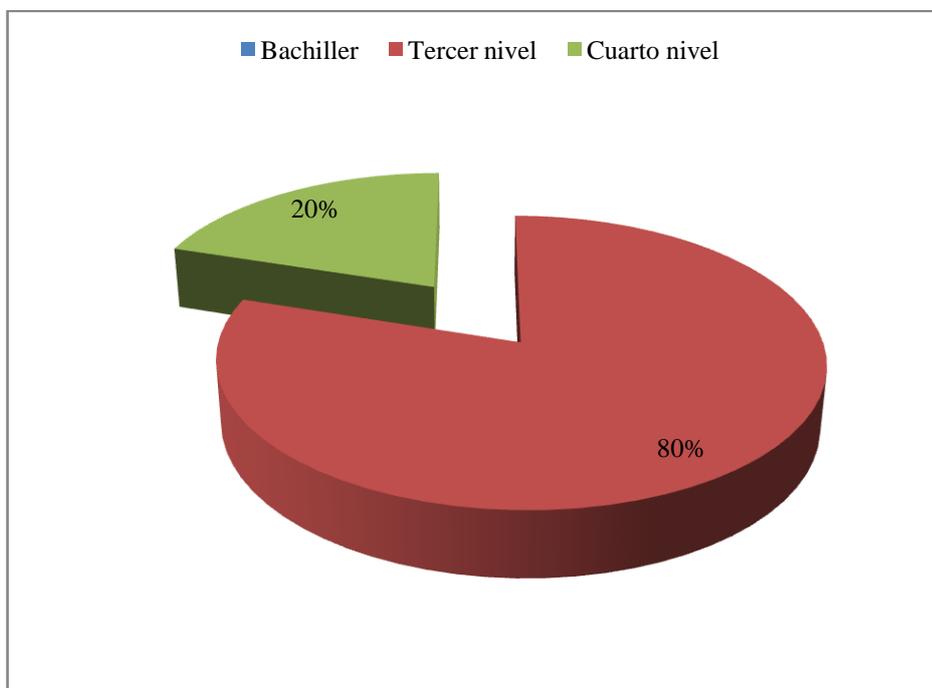
16.- Formación profesional

CUADRO N° 32: Formación Profesional

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
16	Bachiller	0	0%
	Tercer nivel	4	80%
	Cuarto nivel	1	20%
	TOTAL	5	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
 ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 29: Formación Profesional



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
 ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

La formación profesional del personal se sitúa en un 80% con títulos de tercer nivel y el 20% han realizado algún tipo de estudio de cuarto nivel.

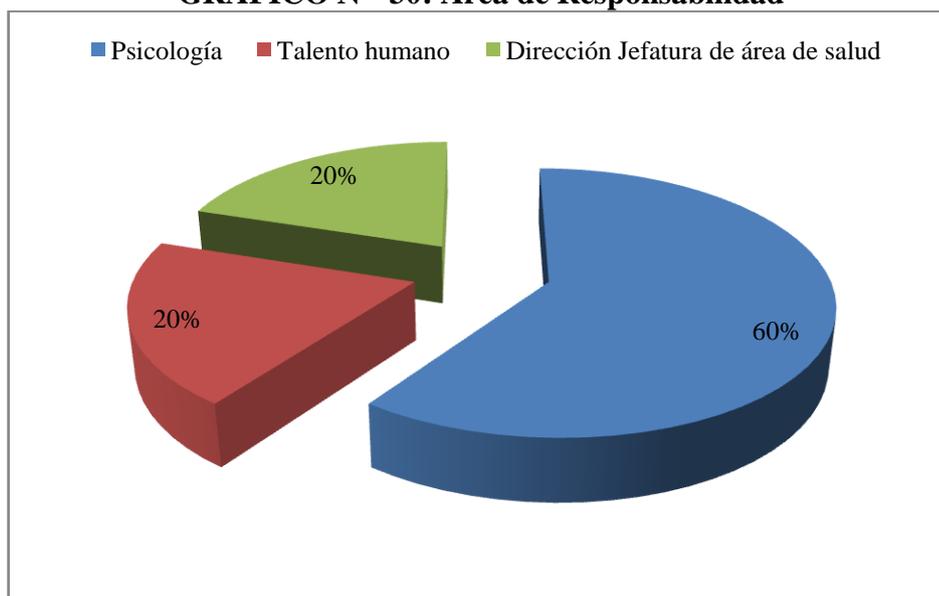
17.- Área de responsabilidad

CUADRO N° 33: Área de Responsabilidad

ÍTEM	VALORACIÓN	USUARIO	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
17	Psicología	3	60%
	Talento humano	1	20%
	Dirección Jefatura de área de salud	1	20%
	TOTAL	5	100%

FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

GRÁFICO N° 30: Área de Responsabilidad



FUENTE: Área de Psicología- Hospital Rafael Serrano López
ELABORADO POR: Norma Vera Astudillo

Las áreas de responsabilidades con respecto al número de personal se definió de la siguiente forma: el 60% depende directamente del departamento de psicología, el 20% es corresponde al departamento humano y el 20% restante a la dirección del Hospital.

El promedio del tiempo en que los servidores llevan prestando sus servicios en el departamento es de 1,86 años. La edad de los servidores públicos de este departamento, se sitúa en 36,8 años.

3.3. CONCLUSIONES

- ✓ Resulta evidente que la empírica gestión administrativa ha tenido un impacto poco favorable para el departamento de Psicología porque no se ha realizado un adecuado diagnóstico que base su desarrollo en la participación del talento humano, que permita determinar sus necesidades prioritarias, definición y aplicación de una administración estratégica adecuada.
- ✓ Existe una reducida gestión del Talento Humano, minimizando la calidad del proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal. A esto se suma que la asignación de trabajo es inadecuada, siendo en muchas ocasiones la duplicidad de funciones una constante entre su talento humano.
- ✓ Se demuestra que las necesidades de los pacientes se satisfacen parcialmente por cuanto es baja la asistencia en salud mental y que de manera integral debería brindar el Departamento de Psicología, además los usuarios están en desacuerdo respecto a la asistencia con calidad y oportunidad ante una emergencia.
- ✓ El departamento no cuenta con un sistema de evaluación complicando el proceso de mejora continua y así como de la toma de medidas correctivas destinadas a los procesos del Departamento.

3.4. RECOMENDACIONES

- ✓ Formalizar la gestión administrativa que genere un impacto positivo para el departamento de Psicología basado en un adecuado diagnóstico que permita la participación del Talento Humano, ayudando así determinar las necesidades prioritarias, definiendo de una administración estratégica adecuada para su aplicación.

- ✓ Mejorar la gestión del Talento Humano del Departamento, dando relevancia a la calidad del proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal. Esto posibilitara lograr una adecuada asignación de trabajo, para evitar duplicidad de funciones entre su personal.

- ✓ Mejorar los procesos en la asistencia en salud mental y que sea de manera integral, que orienten una alta asistencia con calidad y oportunidad ante una emergencia.

- ✓ Diseñar un sistema de evaluación que facilite el proceso de mejora continua, así como el de la toma de medidas correctivas destinadas a los procesos del Departamento.

CAPÍTULO IV

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PERÍODO 2014-2017

4.1. DATOS INFORMATIVOS

4.1.1. Institución Pública

Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

4.1.2. Beneficiarios

Autoridades

Servidores Públicos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

4.1.3. Equipo Técnico Responsable

Autor: Norma Vera Astudillo

4.2. ANTECEDENTES

La investigación exploratoria, descriptiva, explicativa y evaluativa ha permitido comprobar que es la baja gestión administrativa y esto ha generado que no se optimicen los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano, Cantón La Libertad. Un primer problema es que el plan operativo del departamento es insuficiente porque ha sido reducido el diagnóstico participativo derivada de la poca capacidad en materia de planeación.

La filosofía desactualizada es el segundo problema, cuyas causas son que las metas del departamento no están acordes al contexto y la cultura organizacional no se ha fomentado. El tercer problema es que no se han definido funciones por cuanto no se aplican procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, debido a la reducida gestión del talento humano. Para terminar se tiene que el reducido monitoreo a los procesos es el cuarto problema porque no se cuenta con un sistema de evaluación que precise una reingeniería de procesos.

Resumiendo, el plan operativo del departamento es insuficiente, la filosofía desactualizada, no se han definido funciones y el reducido monitoreo a los procesos son problemas que dificultan las adecuadas evaluaciones al cumplimiento de objetivos y así contribuyan a la retroalimentación de la gestión en el ámbito administrativo.

4.3. JUSTIFICACIÓN

La salud mental trata de una situación compleja en la cual intervienen factores sociales, económicos y judiciales en donde está sumergido el paciente. Lleva claro el estigma de ser un paciente psiquiátrico sea cual fuere su patología y que colapsado el sistema social por proporcionar una respuesta adecuada se imposibilita la reinserción del paciente en el medio.

Surge por lo tanto, la necesidad imperiosa de revertir esta situación a fin de iniciar un camino de transformación del modelo de gestión administrativa, donde deba incluirse necesariamente a la familia y a la comunidad en esta problemática y que el Hospital cumpla realmente con su función que es prevenir, asistir, rehabilitar y ser el lugar donde se promueva a la salud.

Para llevar a cabo este proyecto es necesaria la capacitación, realizar docencia personalizada en el servicio con el fin de trabajar coordinadamente hacia los objetivos de enfermería, confort, seguridad y higiene y atención al paciente. Esto se logra solo con la dedicación al trabajo con charlas informativas en forma continua con una única finalidad que es la atención del paciente.

Por tanto, la propuesta se justifica ya que señala que un elemento fundamental es la estrategia del aprendizaje continuo, tarea que le compete a la organización como tal.

Dicho aprendizaje incluye a la formación del personal y de su posibilidad de ascender en la organización; es un requisito para el crecimiento y la mejora de la propia institución.

Con este fin y con el de mejorar los servicios que presten, dicha capacitación debe ofrecerse masivamente a los profesionales con carencia de formación.

4.4. OBJETIVOS

4.4.1. Objetivo General

Elaborar un modelo de gestión administrativa mediante lineamientos estratégicos que optimicen los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

4.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Implementar la administración estratégica considerando la metodología de planificación que genere una efectiva gestión del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.
- ✓ Delimitar los procesos tomando en cuenta los deberes y atribuciones que oriente e desarrollo de las actividades del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.
- ✓ Establecer lineamientos de seguimiento a través de indicadores de monitoreo que midan los resultados de la gestión administrativa del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

4.5. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA DEL HOSPITAL RAFAEL SERRANO DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

4.5.1. Administración Estratégica

4.5.1.1. Determinación de las Necesidades

Misión del Departamento de Psicología

Lograr que los ciudadanos afectados en sus salud mental, permanezcan la mayor parte del tiempo posible compensados e integrados a su comunidad en haciendo las cosas que toda persona común hace, es decir: trabajar, pertenecer a una familia, recrearse, etc.

Se consideraran las siguientes necesidades:

- Apoyar a la Estrategia Nacional Intersectorial de Planificación Familiar y prevención del embarazo adolescentes (ENIPLA).
- Priorizar los recursos de atención en salud mental infanto-juvenil y psicogeriatría, como el tratamiento del alcoholismo y otras dependencias.
- Instaurar programas, tanto asistenciales como preventivos y rehabilitadores.

GRÁFICO N° 31 Misión



Elaborado por: Norma Vera Astudillo

4.5.1.2. Estrategias de Gestión Administrativa

Se espera que las estrategias logren afianzar el Departamento de Psicología por medio de una gestión por procesos. En la misma dirección se espera instalar dispositivos de supervisión y análisis organizacional que acompañen este proceso. Estará dirigido a afianzar el proceso colectivo orientado a lograr el involucramiento de los servidores públicos del Hospital. Por ello, para lograr el alineamiento del personal debe intervenir en la cultura organizacional.

Se coloca especial énfasis en la implantación de capacidades organizacionales para desarrollar liderazgos adecuados al escenario en que se encuentra involucrado el Hospital. Los insumos centrales del Plan parten de la definición de las políticas, visión y misión enmarcada en la definición de la administración estratégica. El cambio requiere de una actualización diagnóstica constante a medida que se va avanzando en la implantación de propuestas.

Objetivos Estratégicos

1. Atención a la patología más frecuente: trastornos depresivos y trastornos de ansiedad.
2. Atención a los grupos más vulnerables: niños y adolescentes, tercera edad y otros grupos de riesgo.

Para alcanzar los objetivos, se establecen las siguientes líneas estratégicas:

- **Equidad:** distribución equitativa de las prestaciones en salud mental.
- **Continuidad:** a través de los diferentes dispositivos que configuran la red asistencial.
- **Accesibilidad:** asegurando respuestas adaptadas a las necesidades de los pacientes y sus familias.
- **Coordinación:** procurando la cooperación entre las diversas instituciones de salud.
- **Calidad:** favoreciendo las prácticas de gestión clínica, sistemas por procesos y protocolos.

Recursos Estratégicos

El Departamento de Psicología del Hospital Rafael Serrano López del Cantón La Libertad, contará como mínimo, con 2 Psiquiatras, 2 Psicólogos Clínicos, 2 Enfermero/as, 2 Trabajadores Sociales y el apoyo de 2 Administrativos. Por ello, es preciso introducir cambios en el quehacer profesional, en la que el trabajo en base a concursos de méritos y oposición, constituye un buen instrumento al servicio de la calidad de atención que presta este Departamento. Los dispositivos asistenciales, se ordenaran en:

- **Básicos:** Unidad de Salud Mental (adultos).
- **Específicos:** Unidad de Salud Mental Infanto-juvenil, Unidad de Psicogeriatría y Unidades de Conductas Adictivas (tratamiento de drogodependientes).

Los dispositivos preventivos, asistenciales y rehabilitadores constituyen la base de la cartera de servicios, dispositivo debe:

- ✓ Definir claramente sus objetivos.
- ✓ La población a la que va dirigido explicitando los criterios de inclusión.
- ✓ La metodología a aplicar y las líneas de actuación diseñadas
- ✓ Los recursos necesarios y el cronograma.
- ✓ El sistema de registro y evaluación de los pacientes.

Programas Estratégicos

- **Programa de concientización:** promoviendo la reducción de prejuicios que obstaculizan la integración social de este tipo de pacientes.

- **Programas de cuidado de cuidadores:**
 - ✓ Programas psicoeducativos, de orientación, asesoramiento y apoyo.
 - ✓ Programa para profesionales con problemas de salud mental.

- **Programa integral para la dependencia:** orientado a pacientes que presentan un problema de abuso o dependencia de sustancias.

- **Programa de prevención del suicidio:** para pacientes con riesgo de suicidio y/o intentos previos.

- **Programas de investigación:** con prioridad para la investigación clínica, epidemiológica y de evaluación de la calidad de los servicios.

- **Programa de consulta de alta resolución:** para dar una respuesta rápida, en colaboración con Atención Primaria, a problemas de salud mental previamente seleccionados.

4.5.1.3. Monitoreo de la Gestión Administrativa

Respecto de los elementos que debe incluir el programa

En relación a las características del servicio, todo servicio de psicología debe lograr los siguientes indicadores de monitoreo:

- ✓ Evita toda situación de aislamiento, olvido y estigmatización.
- ✓ Ofrece un servicio a un paciente que tiene algo que ofrecer y algo que recibir.
- ✓ Ofrece información que es clara para el beneficiario y sus familiares, garantizando la confidencialidad de la información del paciente.

Respecto de los servidores públicos

Las personas que trabajen en el programa deben tener los siguientes indicadores:

- ✓ Disposición a acoger positivamente la opción del paciente a elegir su terapia. De probada trayectoria en rectitud ética.
- ✓ Con ideología de respeto por los derechos de otro ser humano, y de respeto por los modelos de psiquiatría comunitaria que han sido exitosos y eficientes.
- ✓ Disposición a discutir la visión que tienen de los problemas, tanto los pacientes como las familiares.
- ✓ Disposición a trabajar en un sistema en que serán permanentemente revisados y evaluados, tanto por el servicio que los contrata como por la comunidad con la que trabajan.

Respecto del rol del Profesional.

Ser un sujeto bien intencionado que parece cambiar las condiciones de vida de los pacientes en la sociedad, razón por la cual se toma en cuenta que:

- ✓ Sea un técnico eficiente en el área de su competencia.
- ✓ Sea un técnico eficiente en reconocer y facilitar el acceso eficiente a oportunidades de desarrollo que tiene el paciente y sus familias y para lograr y mantener su reinserción social.
- ✓ Sea un facilitador de los procesos que aumentan la voluntad y capacidad de los pacientes y de ser protagonistas de su propia vida y de tener “control” sobre los eventos relacionados con la salud mental de la ciudadanía.

4.5.2. Funciones del Departamento de Psicología

4.5.2.1. Jefe del Departamento de Psicología

Función General

Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar las diferentes actividades realizadas por el personal a su cargo así como evaluar los resultados obtenidos por éstos, mediante análisis de informes.

Funciones Específicas

- Organizar los puestos bajo su responsabilidad.
- Planificar con todos los servidores las normas y procedimientos correspondientes a las actividades de cada uno de ellos.
- Velar por cumplimiento de las normas y reglamentos del personal bajo su responsabilidad.
- Supervisar que al paciente se le brinde atención integral.

- Realizar reuniones periódicas con el personal bajo su cargo.
- Informar permanentemente a la Administración de las actividades desarrolladas en el área médica.

4.5.2.2. Equipo de Médicos Especialistas

Función general

Es responsable de la prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de los pacientes que demanden los servicios de salud mental.

Funciones Específicas

- Informar a la unidad de suministros sobre la necesidad de los insumos, medicamentos y equipos médicos para la atención de los pacientes en materia de salud mental.
- Proponer procedimientos de atención médica integral y especializada orientados a proporcionar un servicio eficiente y eficaz a los pacientes.
- Participar en el establecimiento de las normas de las actividades de la unidad de enfermería, así como la programación de horarios del personal de esta unidad.

4.5.2.3. Equipo De Enfermeras

Función General

Es la unidad encargada de ejecutar las acciones y procedimientos de enfermería que aseguren la atención integral e individualizada del paciente de acuerdo a su grado de dependencia, diagnóstico y tratamiento médico.

Funciones Específicas

- Brindar atención integral de enfermería a los pacientes según las normas establecidas.
- Participar en las acciones de salud dirigidas a lograr el bienestar físico y mental del paciente.
- Administrar las prescripciones médicas y tratamientos a los pacientes de manera eficiente.
- Realizar reportes e informes de pacientes en forma adecuada para facilitar el diagnóstico y tratamiento de los mismos.
- Proponer, ejecutar y evaluar protocolos y procedimientos de enfermería, orientados a proporcionar un servicio eficiente y eficaz a los pacientes

4.5.3. Gestión del Talento Humano

Este se hará mediante un proceso que permita identificar a candidatos capacitados para llenar las vacantes, tomando en cuenta las siguientes opciones:

- Seleccionar al personal mediante un concurso de méritos y oposición a través de la Red Socio Empleo (www.socioempleo.gob.ec).
- Buscar el recurso dentro del mismo centro hospitalario que reúna el perfil.

4.5.3.1. Selección de Personal

- Para seleccionar a la persona que ocupará una vacante se deberá realizar entrevistas, pruebas de idoneidad y verificación de datos a efecto de determinar la capacidad técnica y profesional, experiencia, honestidad y que no exista impedimento legal para el desempeño del cargo.
- Si la promoción es interna, por lo general no es necesario realizar nuevamente la verificación de referencias personales y entrevistas.

- Si la selección de candidatos es externa es necesario aplicar los siguientes pasos:
 - ✓ Pruebas de idoneidad, para evaluar la compatibilidad del solicitante con los requisitos del puesto.
 - ✓ Entrevista de selección, conducida por el jefe del departamento solicitante para evaluar la idoneidad de la persona que aspira a cubrir la plaza vacante.
 - ✓ Verificación de datos y referencias para comprobar la veracidad de la información proporcionada por el solicitante.

4.5.3.2. Inducción

Inducción General

El Jefe del Departamento de Psicología brindará al recién llegado información precisa acerca de los siguientes aspectos:

- ✓ Historia y evolución de la organización, su estado actual, objetivos y posicionamiento en el mercado.
- ✓ Reglamentos, códigos e instrucciones existentes
- ✓ Puesto de trabajo que va a ocupar, características, funciones, relaciones con otros puestos, medios de trabajo que se utilizan, expectativas de desarrollo, salario (se recomienda la entrega de una copia de la descripción del puesto).

Inducción Específica

La inducción específica se aplica a nuevos empleados y a todos los movimientos internos. El jefe inmediato ejecutará esta inducción mediante las siguientes acciones:

- ✓ Presentación entre los colegas
- ✓ Mostrar el lugar de trabajo
- ✓ Objetivos de trabajo del área, estrategias, etc.
- ✓ Ratificación de las funciones del puesto.
- ✓ Formas de evaluación del desempeño
- ✓ Relaciones personales en lo referido al clima laboral, costumbres, relaciones de jerarquía, etc.

4.5.3.3. Mejora Continua

Capacitación

- Cada tres meses el Departamento elaborará un diagnóstico que contenga las necesidades de capacitación, objetivos y un sistema de evaluación y seguimiento.
- El Jefe del Departamento serán los responsables de verificar las necesidades de capacitación del personal bajo su responsabilidad según la evaluación del desempeño que éstos tengan.

Evaluación

- El jefe de cada área en coordinación con la oficina de Recursos Humanos, será el responsable de la evaluación del personal a su cargo.
- Se realizarán evaluaciones anuales para verificar el cumplimiento efectivo de las tareas encomendadas.
- La evaluación del desempeño y la verificación de las tareas encomendadas serán discutidas con el empleado para comprometer el cumplimiento.
- Evaluación de competencias necesarias para el desempeño cotidiano con el usuario en salud mental

CUADRO N° 34: Evaluación de Responsabilidad

COMPETENCIA	GRADO DE LA COMPETENCIA	GRADO REQUERIDO EN DIRECTIVOS	GRADO REQUERIDO EN PERSONAL
RESPONSABILIDAD: Esta competencia está asociada al compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado esta por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.	A: Capacidad para desempeñar las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. Su responsabilidad está por encima de lo esperado para su nivel o posición.		
	B: Capacidad para cumplir con los plazos preestablecidos y la calidad requerida, preocupándose por lograrlo sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.		
	C: Capacidad para cumplir con los plazos tomando todos los márgenes previstos y la calidad mínima necesaria para lograr el objetivo.		
	D: Cumple los plazos o alcanza la calidad, pero difícilmente ambas cosas a la vez.		

Elaborado por: Norma Vera Astudillo

CUADRO N° 35: Evaluación de Autocontrol

COMPETENCIA	GRADO DE LA COMPETENCIA	GRADO REQUERIDO EN DIRECTIVOS	GRADO REQUERIDO EN PERSONAL
AUTOCONTROL: Es la capacidad par controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposiciones u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en concisiones de estrés. Así mismo implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.	A: Capacidad para manejar efectivamente sus emociones, evitando las manifestaciones de las emociones fuertes o el estrés sostenido. Habilidad para seguir desempeñándose bien o responder contractivamente a pesar del estrés.		
	B: Capacidad para actuar con calma en situaciones emocionales difíciles; capacidad de sentir emociones fuertes, tales como enfado y frustración extrema, y continuar hablando, actuando o trabajando con calma. Habilidad para ignorar las acciones que le producen desagrado y continuar con su actividad o conversación.		
	C: Capacidad para controlar sus emociones a pesar de sentir el impulso de hacer algo inapropiado, resistiendo la tentación.		
	D: Capacidad para no involucrarse, sentir la presión de la situación y mantenerse al margen.		

Elaborado por: Norma Vera Astudillo

CUADRO N° 36: Evaluación de Orientación al Usuario

COMPETENCIA	GRADO DE LA COMPETENCIA	GRADO REQUERIDO EN DIRECTIVOS	GRADO REQUERIDO EN PERSONAL
ORIENTACIÓN AL USUARIO: Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de usuarios potenciales, externos o internos, puedan requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto como de una conducta concreta frente a un usuario real, sino de una actitud permanente de contar con las necesidades del usuario para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad.	A: Capacidad para crear necesidades en el usuario, fidelizándolo. Habilidad para ganar usuario y lograr que estos lo reconozcan y aprecien su valor agregado y le recomienden otros. Habilidad para mostrarse proactivo para atender con rapidez al usuario y ofrecer un trato muy cortés. Capacidad para conocer con exactitud el punto de vista y las necesidades del usuario.		
	B: Capacidad para identificar las necesidades del usuario y anticiparse a ellas aportando soluciones a la medida de sus requerimientos; demostrar interés por atender a los usuarios con rapidez, diagnosticar correctamente sus necesidades y plantear soluciones adecuadas.		
	C: Capacidad para actuar a partir de los pedidos de los usuarios ofreciendo respuesta estándar a sus demandas.		
	D: Provoca quejas y pierde usuarios. Tiene escaso deseo de atención al usuario.		

Elaborado por: Norma Vera Astudillo

CUADRO N° 37: Evaluación de Responsabilidad

COMPETENCIA	GRADO DE LA COMPETENCIA	GRADO REQUERIDO EN DIRECTIVOS	GRADO REQUERIDO EN PERSONAL
CAPACIDAD DE APRENDER: Esta asociada a la asimilación de nueva información y su eficaz aplicación. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y nuevas formas de interpretar la realidad.	A: Capacidad para aprender e incorporar nuevos esquemas o modelos cognitivos y nuevas formas de interpretar la realidad. Capacidad para contribuirse como un referente en sus ámbitos de actuación por su disposición para el aprendizaje, que siempre está sobre el promedio.		
	B: Capacidad para aprender e incorporar nuevos esquemas y modelos de trabajo. Capacidad para incorporar conocimientos y habilidades desde la práctica y la observación de personas que tienen más experiencia y conocimientos.		
	C: Capacidad para aprender nuevos esquemas y modelos asimilando los conceptos impartidos.		
	D: Tiene escasa capacidad para aprender; se limita a los contenidos.		

Elaborado por: Norma Vera Astudillo

4.6. PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 38: Plan de Acción

Problema Principal: Empírica gestión administrativa y su incidencia en los procesos de atención en salud mental del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano, Cantón La Libertad.			
Fin de la Propuesta: optimizar los procesos de atención en salud mental del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.			Indicadores: Alta gestión de proceso del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.
Propósito de la Propuesta: Elaborar un modelo de gestión administrativa mediante lineamientos estratégicos que optimicen los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.			
Coordinador del Proyecto: Norma Nancy Vera Astudillo			
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Actividades
Implementar la administración estratégica considerando la metodología de planificación que genere una efectiva gestión del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.	Diagnóstico de necesidades. Análisis de Soluciones. Seguimiento a la gestión.	Formular de la metodología de planificación. Valorar la gestión por resultados del departamental.	Levantar una línea base para identificar las necesidades de gestión administrativa. Realizar una investigación in situ.
Delimitar los procesos tomando en cuenta los deberes y atribuciones que oriente e desarrollo de las actividades del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.	Delimitación de los procesos Delegación de deberes y atribuciones	Formar grupos de trabajo para delimitar los procesos Consensuar temas sobre deberes y atribuciones	Talleres de discusión entre autoridades y talento humano Reuniones de trabajo entre el autoridades y el personal

<p>Establecer lineamientos de seguimiento a través de indicadores de monitoreo que midan los resultados de la gestión administrativa del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.</p>	<p>Seguimiento a los procesos. Monitoreo de los procesos.</p>	<p>Formalizar lineamientos de seguimiento a los procesos. Observación del desarrollo de los procesos</p>	<p>Evaluar los resultados la gestión administrativa. Registrar el desarrollo de los procesos del Departamento</p>
---	---	--	---

Elaborado por: Norma Vera Astudillo

4.7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.7.1. Conclusiones

- ✓ La aplicación de un modelo de gestión administrativa otorgará los lineamientos estratégicos para alcanzar la optimización de los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

- ✓ La correcta implementación de la administración estratégica permitirá generar una efectiva gestión del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

- ✓ Delimitar los procesos considerando los deberes y atribuciones orientará el desarrollo de las actividades del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

- ✓ Estableciendo los lineamientos para el seguimiento utilizando indicadores de monitoreo se medirá el resultado de la gestión administrativa del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

4.7.2. Recomendaciones

- ✓ Para la aplicación del modelo de gestión administrativa es necesario que el talento humano participe con su criterio, para afinar detalles que no hayan sido considerados durante su diseño.

- ✓ Para una correcta implementación de la administración estratégica es necesario levantar una línea base para identificar las necesidades de gestión administrativa.

- ✓ Durante el proceso para la delimitación de los procesos se deberán formar grupos de trabajo para consensuar la temática en discusión, por lo que será importante los talleres entre autoridades y talento humano.

- ✓ Es necesario que se realicen evaluaciones de los resultados de la gestión administrativa así como del registro del desarrollo de los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

BIBLIOGRAFÍA

Junta Directiva de la Empresa Social del Estado. (2009). Plan de Gestión del Hospital del Rosario del Municipio de Campo Alegre Huila. Colombia.

Subsecretaría de Redes Asistenciales. (2009). Documento Modelo Integral de Atención en Salud. Ministerio de Salud de Chile. Santiago de Chile.

Organización Panamericana de la Salud. (2008). “La Transformación de la gestión de hospitales en América Latina y el Caribe”. OPS.

Delfi Cosialls y Pueyo. (2007). Gestión Clínica y Gerencial de Hospitales. Ediciones Harcourt, Madrid, España.

Mejía, A., Jaramillo, M., y Bravo, M. (2006). Formación del talento humano para el desarrollo de la productividad y competitividad sostenibles en las organizaciones. Revista Científica, Colombia.

Artaza O. Olguín H. Vásquez C. (2007). Hospital Luis Calvo Mackenna: ¿Cómo prepara a una organización pública para funcionar en un modelo de “Autogestión y satisfacción usuaria?”. Cuadernos Médico Sociales XXXVIII. Chile

Longo, F. (2008). La Gestión Pública como Discurso de Valores en Los Escenarios de la Gestión Pública de Siglo XXI, Escuela de Administración Pública de Catalunya. España.

Marín, J.M.; Melgar, A. y Castaño, C. (2008). Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Organización Panamericana de la Salud, PSDCG-T.10, Volumen III, Guatemala.

Organización Panamericana de la Salud. (2009). Redes integradas de servicios de salud basadas en la atención primaria de salud. Washington D.C.

Armijo, M, Bonnefoy J. (2005). Indicadores de Desempeño en el Sector Público. Publicaciones. ILPES. Serie Manuales, N°45.

Bañón, R. y Carrillo, E. (2005). La Nueva Administración Pública. Editorial Alianza, España.

Charles, H. y Porter, M. (2000). Preparando el Futuro. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, España.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2010). Panorama Social de América Latina 2010. Santiago de Chile, CEPAL

SENPLADES, Esquema metodológico para la Revisión de matriz de Competencias y modelos de Gestión, Subsecretaría de reforma Democrática del estado e Innovación de la gestión Pública, 2009

Ministerio de Salud de Chile, Género, equidad y reforma de la salud en Chile; Parte IV. Modelo de atención y género: Las condiciones socioculturales de la reforma de la salud en Chile.

Ministerio de Salud Pública, Subsecretaría de Extensión de la Protección Social en Salud. Modelo de Atención Integral en Salud Familiar, Comunitaria e Intercultural. MAIS-FCI 2010

Asamblea Constituyente 2008. Constitución de la República del Ecuador. Ciudad Alfaró 2008

Ministerio de Salud Pública. INEC. OPS. UNFPA. UNIFEM. UNICEF. Indicadores Básicos de Salud. Ecuador 2006

Ley Orgánica de Salud de Ecuador. Publicado en el Registro Oficial Suplemento 423 de 22 de Diciembre del 2006.

Ministerio de Salud de Nicaragua, Modelo de Atención Integral en Salud. Managua 2004

SENPLADES. Manual para la Formulación de Políticas Públicas Sectoriales. Quito 2010

SENPLADES. Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. Quito 2009

ANEXOS

ANEXO I

RESOLUCIÓN CONSEJO ACEDÉMICO 05 DE JUNIO DEL 2013



UNIVERSIDAD ESTATAL
PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CONSEJO ACADÉMICO
AÑO 2013



RESOLUCIÓN

CA -010-DCA-256

PARA : Ing. Viviana Medina Vergara, MBA
DOCENTE

DE : DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ASUNTO : Resolución Consejo Académico 05 de junio del 2013

FECHA : Junio 06/2013

Por la presente, tengo a bien comunicar a usted, que el Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas en su sesión realizada el 05 de junio de 2013, y dando cumplimiento a lo que estipula el Reglamento de Títulos y Grados, se analizó la denuncia del tema de tesis presentado por el estudiante de la Escuela de Administración, Carrera de Administración Pública, por lo que resolvió: APROBAR la propuesta y designar a usted Tutora del trabajo de graduación con el siguiente tema:

EGRESADO (A)	TÍTULO DE LA TESIS
VERA ASTUDILLO NORMA NANCY	PROPUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA EN EL HOSPITAL RAFAEL SERRANO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2013

- ✓ La Tutora en conjunto con la egresada deberá:
 - Consensuar, analizar y cumplir con lo establecido en el Reglamento del Trabajo de Titulación, Capítulo IV, artículos 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27.
 - Firmar el acta de compromiso de culminación del trabajo de titulación
- ✓ En caso de ausencia a la tutoría por el lapso de un mes quedarán suspendidas y el tema del trabajo de titulación quedará derogado

Atentamente,

Ing. Mercedes Frías Rendón, MSc.
DECANA

C.C. Director de Carrera de Administración Pública.
Archivo

ANEXO II

RESOLUCIÓN CONSEJO ACEDÉMICO 29 DE JULIO DEL 2013



UNIVERSIDAD ESTATAL
PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CONSEJO ACADÉMICO
AÑO 2013



RESOLUCIÓN

CA -015-DCA-414

PARA : Econ. David Batallas González
DIRECTOR
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DE : DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ASUNTO : Consejo Académico 29 de julio del 2013

FECHA : Julio 31/2013

Mediante oficio s/n la Ing. Viviana Medina Vergara, pone de manifiesto su renuncia a las cargas horarias asignadas en la carrera de Administración Pública, así como también el informe de las tesis asignadas, en base a esto antecedente, los Miembros de Consejo Académico: Resuelven:

- Asignar las cargas horarias y las tesis de trabajo de titulación al Ing. Germán Arriaga Baidal según el detalle adjunto, en vista que a partir del mes de agosto prestará sus servicios profesionales en la Carrera de Administración Pública con la dedicación de Tiempo Completo.

Atentamente,

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA

C.c. Archivo



4/08/2013

ANEXO III

CARTA AVAL PARA REALIZACIÓN DE TESIS



Ministerio
de Salud Pública

Area de Salud # 2 – La Libertad
Hospital Básico La Libertad “Dr. Rafael Serrano Lopez”
Gestión Estratégica de Salud



OFC-# 0199- 13-A#2-DHB.LL.--LL.

La Libertad 13 de Mayo / 2013

Ec.
David Batallas González
Director de la Escuela de Administración de la UPSE.
Presente.-

De mis consideraciones:

Reciba un atento y cordial saludo, me permito dar contestación a su ofc. #AP-263-2013-de fecha 23 de Abril del 2013, luego de que la Psicóloga Janet Bracco dialogara con la Egresada Sra. NORMA NANCY VERA ASTUDILLO se le va a facilitar toda nuestra colaboración para que realice el proyecto de su tesis que esta casa de salud.

Por la atención que se sirva dar al presente quedo de usted atentamente.

Dr. Miguel San Martín Abarca.
Director Área N° 2, Hospital La Libertad.



		FIRMA O SUMILLA
ELABORADO	Alda Moreno de Villón	
REVISADO	Dr. Miguel San Martín	
APROBADO		

La Libertad – Cdla. Santa Paula – Vía Punta Carnero
Teléfonos: 593 (4) 2775844
cshlibertad@dnsse.gob.ec



ANEXO IV
ENCUESTA AL PERSONAL

Objetivo: Evaluar la gestión administrativa mediante la investigación exploratoria que determine el impacto en los procesos del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

1. ¿Se ha establecido una administración estratégica considerando indicadores de control, seguimiento y evaluación para lograr los objetivos y metas del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre	
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------	--

2. ¿Los deberes y atribuciones de los servidores públicos han sido asignados de acuerdo a un Estatuto Orgánico por Procesos formalmente aprobado para el Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad?

Total Desacuerdo		En Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Total Acuerdo	
------------------	--	---------------	--	-------------	--	------------	--	---------------	--

3. ¿Las actividades administrativas del Hospital Dr. Rafael Serrano se ejecutan mediante un manual de procedimientos que permita el control interno de los recursos?

Definitivamente No		Probablemente No		Indiferente		Probablemente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	------------------	--	-------------	--	------------------	--	--------------------	--

4. ¿Se ha realizado un seguimiento y monitoreo continuo a los procesos y procedimientos del Hospital Dr. Rafael Serrano para su eficiente cumplimiento?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre	
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------	--

5. ¿Se han definido métodos y técnicas que evalúen el impacto de eventos no deseados en la ejecución de los procesos y procedimientos del Hospital Dr. Rafael Serrano?

Definitivamente No		Probablemente No		Indiferente		Probablemente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	------------------	--	-------------	--	------------------	--	--------------------	--

6. ¿Se ha realizado una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre	
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------	--

7. ¿La organización informática para la integración tecnológica de los procesos y procedimientos administrativos del Hospital Dr. Rafael Serrano ha sido?

Muy Baja		Baja		Media		Alta		Muy Alta	
----------	--	------	--	-------	--	------	--	----------	--

8. ¿En el Hospital Dr. Rafael Serrano se ha ejecutado reingeniería a los procesos como herramienta para la mejora continua?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre	
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------	--

9. ¿Se fomenta la cultura organizacional que favorezca las prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas de comportamiento en los servidores públicos del Hospital Dr. Rafael Serrano?

Definitivamente No		Probablemente No		Indiferente		Probablemente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	------------------	--	-------------	--	------------------	--	--------------------	--

10. ¿La ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal en el Hospital Dr. Rafael Serrano ha sido?

Mala		Regular		Buena		Muy Buena		Excelente	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

11. ¿Cómo califica los planes de capacitación para potenciar las competencias profesionales del talento humano del Hospital Dr. Rafael Serrano?

Muy Baja		Baja		Media		Alta		Muy Alta	
----------	--	------	--	-------	--	------	--	----------	--

12. ¿Usted ha participado en la socialización y formulación del Plan Estratégico para el Desarrollo Institucional del Hospital Dr. Rafael Serrano?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre	
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------	--

13. ¿El Departamento de Psicología cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales lo suficientemente para satisfacer la demanda de pacientes?

Definitivamente No		Probablemente No		Indiferente		Probablemente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	------------------	--	-------------	--	------------------	--	--------------------	--

14. ¿Usted está de acuerdo que se debería ampliar los servicios y más personal para brindar una mayor asistencia en salud mental y que sea de manera integral?

Total Desacuerdo		En Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Total Acuerdo	
------------------	--	---------------	--	-------------	--	------------	--	---------------	--

15. Marque con una X lo siguiente:

GENERO	FEMENINO		MASCULINO		EDAD		
PREPARACION ACADEMICA	BACHILLER		CURSA UNIVERSIDAD		TERCER NIVEL		CUARTO NIVEL
DEPARTAMENTO EN QUE TRABAJA			CARGO QUE DESEMPEÑA				TIEMPO LABORANDO EN EL HOSPITAL

ANEXO V

ENCUESTA A USUARIOS

Objetivo: Diagnosticar los procesos administrativos a través de la opinión de los usuarios que midan el nivel de atención en salud mental del Departamento de Psicología del Hospital Dr. Rafael Serrano del Cantón La Libertad.

1. ¿Los servicios que presta el Departamento de Psicología satisfacen sus necesidades como paciente?

Definitivamente No		Probablemente No		Indiferente		Probablemente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	------------------	--	-------------	--	------------------	--	--------------------	--

2. ¿El Departamento de Psicología le brinda asistencia en salud mental de manera integral (diagnóstico, medicación y tratamiento continuo)?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre	
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------	--

3. ¿Cómo califica la preparación profesional del personal que le provee los servicios del Departamento de Psicología?

Mala		Regular		Buena		Muy Buena		Excelente	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

4. ¿Usted está de acuerdo en haber recibido asistencia con calidad y oportunidad ante una emergencia en su salud mental?

Total Desacuerdo		En Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Total Acuerdo	
------------------	--	---------------	--	-------------	--	------------	--	---------------	--

5. El tiempo de espera para ser atendido en el Departamento de Psicología ha sido:

Muy Baja		Baja		Media		Alta		Muy Alta	
----------	--	------	--	-------	--	------	--	----------	--

6. ¿Los funcionarios le mantienen informado sobre los cambios que ocurren durante el proceso de atención en salud mental?

Definitivamente No		Probablemente No		Indiferente		Probablemente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	------------------	--	-------------	--	------------------	--	--------------------	--

7. ¿Cómo considera la atención y el trato que le dan los funcionarios del Departamento de Psicología?

Mala		Regular		Buena		Muy Buena		Excelente	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

8. ¿El personal con que cuenta el Departamento de Psicología es suficiente para atender la demanda de usuarios?

Definitivamente No		Probablemente No		Indiferente		Probablemente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	------------------	--	-------------	--	------------------	--	--------------------	--

9. ¿Usted está de acuerdo que se debería ampliar los servicios y más personal para brindar una mayor asistencia en salud mental y que sea de manera integral?

Total Desacuerdo		En Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Total Acuerdo	
------------------	--	---------------	--	-------------	--	------------	--	---------------	--

10. ¿Cómo califica el orden y la limpieza del Departamento de Psicología?

Mala		Regular		Buena		Muy Buena		Excelente	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

ANEXO VI

FOTOGRAFÍAS



Entrevista realizada al Director del Hospital Rafael Serrano López



Encuesta realizada a los Usuarios del Hospital Rafael Serrano López