



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
GESTIÓN PÚBLICA, PARA LA UNIDAD DE SALUD
DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ, CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2014-2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: DIEGO HERNÁN FAICÁN AGUIRRE

TUTOR: ING. GERMÁN ARRIAGA BAIDAL, Mca.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
GESTIÓN PÚBLICA, PARA LA UNIDAD DE SALUD
DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ, CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2014-2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: DIEGO HERNÁN FAICÁN AGUIRRE

TUTOR: ING. GERMÁN ARRIAGA BAIDAL, Mca.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, Septiembre del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA, PARA LA UNIDAD DE SALUD DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014-2015”**, elaborado por el Señor Diego Hernán Faicán Aguirre, egresado de la Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena previo a la obtención del Título de Licenciado 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, Mca.
TUTOR

DEDICATORIA

Sin duda alguna dedico este trabajo a mi núcleo familiar, pues ellos son mi inspiración por vivir, por continuar por este largo camino de la vida, especialmente a mi esposa Idilia Muñoz Valenzuela y mis dos hijos, Diego Alejandro y Miguel Ángel Faicán Muñoz, pilares de apoyo que con su amor, comprensión, solidaridad y esfuerzo, hacen que las metas sean más fáciles de alcanzar.

En la vida todo es posible pero siempre será necesario tener apoyo, para soportar los embates de la derrota, de la equivocación, del error, de igual forma se necesita apoyo para no dejar que la vanidad nos haga perder el juicio, la razón, la verdad y la honestidad.

A Dios gracias mi esposa y mis hijos comprenden que un padre también tiene sueños, tiene ideales, metas y nunca fueron egoístas con este propósito, más bien me brindan toda su confianza y me proporcionaron tranquilidad, calma y el tiempo necesario para avanzar con este proyecto de investigación, requisito que conlleva alcanzar el logro personal y profesional de un tercer nivel.

Además de mi esposa y mis hijos, a las familias, Faicán Aguirre, Faicán Zeas, Jiménez Aguirre, Salazar Faicán, Jiménez Garcés, Jiménez Barrera, Jiménez Arias, Romero Faicán, Andrade Yáñez, Valenzuela Alcívar, Guerrero Aguirre

DIEGO

TRIBUNAL DE GRADO

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

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

Ing. Germán Arriaga Baidal, Mca.
PROFESOR - TUTOR

Econ. Vladimir Soria Freire, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joel Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

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

**“DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN
PÚBLICA, PARA LA UNIDAD DE SALUD DR. RAFAEL LÓPEZ
SERRANO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2014-2015”**

Autor: Diego Hernán Faicán Aguirre
Tutor: Ing. Germán Arriaga Baidal, Mca

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo la implementación de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública mediante el estudio de la inducción y capacitación, conjunto de conocimientos y técnicas que aportaran en beneficio individual e institucional en las y los servidores públicos, , en la Unidad de Salud, Hospital Dr. Rafael Serrano López, del cantón La libertad.

Este estudio se lo hace tomando en consideración dos grupos de trascendental importancia en las entidades públicas, los jefes de área y el personal operativo.

A los jefes de área porque son los responsables de los equipos de trabajo, estos imparten tareas, proporcionan direccionamiento, dan disposiciones en base a las programaciones, llevan el control de las actividades e informan a su inmediato superior de su cumplimiento.

Al personal operativo porque en ellos recae la enorme responsabilidad del trabajo dinámico y laborioso, además porque son el primer contacto con los usuarios de la comunidad.

A los jefes de áreas se les realizó la entrevista y al personal operativo las encuestas, técnicas de investigación que permiten que una vez recolectados los datos, procesados, analizados e interpretados, determinan que es necesario el diseño y la aplicación de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública, mediante esta herramienta de gestión, La implementación de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública en forma de texto trae consigo una guía de instrucciones como: Bienvenida, información del órgano rector en salud el Ministerio de Salud Pública, misión y visión de la entidad de salud, datos informativos e históricos, valores institucionales, políticas institucionales, gestión organizacional, función laboral, fundamento legal, e información general.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| TRIBUNAL DE GRADO | v |
| RESUMEN..... | vi |
| ÍNDICE GENERAL..... | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xi |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | xii |
| ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS | xiii |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xiv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| MARCO CONTEXTUAL | 3 |
| TEMA | 3 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 3 |
| Planteamiento del problema..... | 3 |
| Formulación Del Problema | 6 |
| Sistematización del Problema | 6 |
| OBJETIVOS | 7 |
| Objetivo General | 7 |
| Objetivos Específicos..... | 7 |
| JUSTIFICACIÓN | 8 |
| Justificación Teórica | 8 |
| Justificación Metodológica | 9 |
| Justificación Práctica..... | 9 |
| HIPÓTESIS..... | 10 |
| OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... | 10 |
| CAPÍTULO I..... | 13 |
| MARCO TEÓRICO..... | 13 |
| 1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA..... | 13 |

| | | |
|---------|---|----|
| 1.2 | FUNDAMENTO TEÓRICO..... | 22 |
| 1.2.1 | Inducción y Capacitación de los Servidores y Servidoras Públicas..... | 22 |
| 1.2.2 | Habilidades de las y los servidores públicos..... | 24 |
| 1.2.3 | Valores y Ética Profesional..... | 25 |
| 1.2.4 | Conocimientos Administrativos..... | 26 |
| 1.2.5 | Conocimientos Jurídicos de las y los Servidores Públicos..... | 27 |
| 1.2.6 | Conocimientos Informáticos..... | 29 |
| 1.2.7 | Gestión Pública..... | 30 |
| 1.2.8 | Planificación..... | 32 |
| 1.2.9 | Organización..... | 33 |
| 1.2.10 | Dirección..... | 35 |
| 1.2.11 | Seguimiento..... | 36 |
| 1.2.12 | Evaluación..... | 37 |
| 1.3 | FUNDAMENTO LEGAL..... | 39 |
| | CAPÍTULO II..... | 44 |
| | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 44 |
| 2.1 | DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 44 |
| 2.2 | MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN..... | 46 |
| 2.3 | TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 46 |
| 2.3.1 | Por propósito..... | 46 |
| 2.3.1.1 | Investigación Básica..... | 46 |
| 2.3.2 | Por el nivel de estudio..... | 47 |
| 2.3.2.1 | Investigación Descriptiva..... | 47 |
| 2.3.2.2 | Investigación Explicativa..... | 47 |
| 2.3.3 | Por el lugar..... | 48 |
| 2.3.3.1 | Investigación documental..... | 48 |
| 2.3.3.2 | Investigación de Campo..... | 48 |
| 2.4 | MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 49 |
| 2.5 | TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN..... | 50 |
| 2.5.1 | Entrevista..... | 51 |
| 2.5.2 | Encuestas..... | 51 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.6 | INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN | 52 |
| 2.7 | POBLACIÓN Y MUESTRA | 53 |
| 2.8 | CÁLCULO DE LA MUESTRA | 55 |
| 2.9 | PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN | 55 |
| | CAPÍTULO III | 57 |
| | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS | 57 |
| 3.1 | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA. | 58 |
| 3.2 | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA..... | 63 |
| 3.3 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 76 |
| 3.3.1 | CONCLUSIONES | 76 |
| 3.3.2 | RECOMENDACIONES..... | 78 |
| | CAPÍTULO IV | 79 |
| 4.1 | PRESENTACIÓN | 79 |
| 4.2 | DATOS INFORMATIVOS DE LA INSTITUCIÓN | 80 |
| 4.3 | ASPECTOS GENERALES DE LA UNIDAD DE SALUD “HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ” | 80 |
| 4.3.1 | Antecedentes Históricos | 81 |
| 4.3.2 | Ubicación Geográfica de Unidad de Salud | 82 |
| 4.3.3 | Políticas Gubernamentales empleadas en la Institución | 83 |
| 4.3.4 | Misión..... | 85 |
| 4.3.5 | Visión | 86 |
| 4.3.6 | Objetivos Estratégicos | 86 |
| 4.3.7 | Valores Institucionales | 87 |
| 4.3.8 | Estructura Organizacional | 88 |
| 4.3.9 | Recursos Humanos | 89 |
| 4.4 | ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA | 95 |
| 4.5 | JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA | 96 |
| 4.6 | OBJETIVOS DE LA PROPUESTA | 97 |
| 4.6.1 | Objetivo General | 97 |
| 4.6.2 | Objetivos Específicos | 97 |

| | | |
|-----|---|-----|
| 4.7 | DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA..... | 98 |
| | PRESUPUESTO DEL DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA | 158 |
| | PRESUPUESTO DE TESIS | 159 |
| | CONCLUSIONES | 161 |
| | RECOMENDACIONES | 162 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 163 |
| | ANEXOS | 167 |
| | GLOSARIO | 177 |
| | ABREVIATURAS..... | 178 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| GRÁFICO N° 1 Edad | 63 |
| GRÁFICO N° 2 Sexo..... | 64 |
| GRÁFICO N° 3 Instrucción..... | 65 |
| GRÁFICO N° 4 Habilidades..... | 66 |
| GRÁFICO N° 5 Relación Laboral | 67 |
| GRÁFICO N° 6 Seguridad y determinación..... | 68 |
| GRÁFICO N° 7 Conocimientos y Experiencias | 69 |
| GRÁFICO N° 8 Norma de conducta | 70 |
| GRÁFICO N° 9 POA..... | 71 |
| GRÁFICO N° 10 Mision de la Unidad de Salud | 72 |
| GRÁFICO N° 11 Estructura Organizacional..... | 73 |
| GRÁFICO N° 12 Verificación de trabajos | 74 |
| GRÁFICO N° 13 Inducción recibida..... | 75 |
| GRÁFICO N° 14 Ubicación Geográfica | 83 |
| GRÁFICO N° 15 Estructura Organizacional..... | 88 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente | 11 |
| CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente..... | 12 |
| CUADRO N° 3 Población | 54 |
| CUADRO N° 4 Edad | 63 |
| CUADRO N° 5 Sexo | 64 |
| CUADRO N° 6 Instrucción | 65 |
| CUADRO N° 7 Habilidades | 66 |
| CUADRO N° 8 Relación Laboral..... | 67 |
| CUADRO N° 9 Seguridad y Determinación | 68 |
| CUADRO N° 10 Conocimientos y Experiencias | 69 |
| CUADRO N° 11 Norma de Conducta | 70 |
| CUADRO N° 12 POA | 71 |
| CUADRO N° 13 Misión Unidad de Salud | 72 |
| CUADRO N° 14 Estructura Organizacional | 73 |
| CUADRO N° 15 Verificación de Trabajos..... | 74 |
| CUADRO N° 16 Inducción Recibida | 75 |
| CUADRO N° 17 Datos informativos de la institución | 80 |
| CUADRO N° 18 Unidades de Salud de la provincia de Santa Elena..... | 83 |
| CUADRO N° 19 Recursos Humanos de la Unidad de Salud | 89 |

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

| | |
|--|-----|
| FOTOGRAFÍA N° 1 Unidad de Salud “HOSPITAL RAFAEL SERRANO LÓPEZ” | 173 |
| FOTOGRAFÍA N° 2 Entrevistas | 174 |
| FOTOGRAFÍA N° 3 Encuestas | 175 |
| FOTOGRAFÍA N° 4 Servicios de la Unidad de Salud 4..... | 176 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|----------------------------|-----|
| ANEXO N° 1 Entrevista..... | 168 |
| ANEXO N° 2 Encuesta..... | 170 |
| ANEXO N° 3 Carta Aval..... | 172 |

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata de determinar y establecer la influencia de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública en la Unidad de Salud, Hospital Dr. Rafael Serrano López, cantón La Libertad, identificando la incidencia de la inducción y capacitación de las y los servidores públicos y si ésta influencia afecta en el incremento o deficiente conocimiento sobre los procesos de gestión pública, determinado por las habilidades, experiencia, procesos administrativos, jurídicos, valores éticos y profesionales de las y los servidores públicos.

Uno de los procesos que normalmente se ignora en la mayoría de las organizaciones es la inducción y la capacitación de las y los servidores públicos, ya que éste se desarrolla implícitamente con todas las limitaciones del caso, como un lento proceso de adaptación, mayor tiempo de integración, que genera mayor costo organizacional y con resultados generalmente escasos.

Es de gran importancia contar con una herramienta administrativa que permita que el servidor público identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones, en las que un buen desempeño de su parte, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos institucionales.

Esta investigación, por ser un proceso aplicado al campo administrativo público, requirió de una gama de información, la que se recabo de manera metodológica, y para ello se utilizó instrumentos y técnicas de investigación, que permitan intervenir en la “Influencia de la Inducción y Capacitación de las y los servidores públicos de la gestión pública con el objeto de implementar el diseño de un “Manual de Procedimientos de Gestión Pública”.

En el desarrollo de este capítulo, para el análisis e interpretación de esta indagación, se procedió primero a codificar y tabular los datos obtenidos de la entrevista y de la encuesta. Analizar e interpretar los resultados significa:

describir, interpretar y discutir los datos numéricos o gráficos que se disponen en los cuadros estadísticos resultantes del procesamiento de datos, con la finalidad de poder determinar la conclusión final de la encuesta y la entrevista como aporte de la investigación. Estos procesos permiten al investigador conocer la realidad, en cuanto a la elaboración de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública, puede obtenerse a partir de su interpretación y análisis.

Finalmente el Diseño de un Manual de Procedimientos Pública constituye una valiosa herramienta de gestión para las instituciones públicas, permitiendo que los trabajadores en los diferentes niveles jerárquicos de la estructura orgánica de la institución, tengan claridad y pleno conocimiento de sus políticas, su reglamentación, sus jerarquías, en las que direccionarán sus funciones y responsabilidades en los diferentes puestos de trabajo. La aplicación de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública tendrá como finalidad optimizar el funcionamiento sinérgico entre departamentos y su talento humano de la Unidad de Salud “Hospital Rafael Serrano López”, estableciendo las responsabilidades de cada servidor público procurando incrementar su interacción para una eficaz prestación del servicio público.

Un Manual de Procedimientos de Gestión Pública, permitirá conocer el funcionamiento orgánico endógeno de la institución y demás orientaciones generales de fundamental importancia y que al conocerlas, las y los servidores públicos los involucrará e identificará con la Entidad a la que se deben.

La implementación de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública, en la Unidad de Salud, Hospital Dr. Rafael Serrano López proporcionará a las y los servidores públicos de carrera o aquellos que ya vienen laborando de hace tiempo la recordación de tan significativa información recopilada en forma de un valioso texto y a aquel talento humano que ingresa su antesala con información que permitirá su involucramiento con prontitud y comprensión.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

Influencia de la inducción y capacitación a las y los servidores públicos en la gestión pública, mediante técnicas y métodos de investigación. Diseño de Manual de Procedimientos de Gestión Pública para la Unidad de Salud, Doctor "Rafael Serrano López", cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, Periodo 2014-2015.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

Las constantes quejas de los usuarios en los hospitales públicos del país derivan de que todo el sistema sanitario aún tiene fallas que la atención en los hospitales es deficiente debido a que se debe esperar por una cita mucho tiempo, que no hay medicinas, que no hay especialistas, existen personas que aseguran que sus familiares que no han salido bien de operaciones realizadas. La falta de información oportuna sobre las alternativas disponibles para el tratamiento de su enfermedad y los riesgos que deberá enfrentar, en otros refieren que los médicos les hablan mal, médicos que asumen responsabilidad de especialistas sin serlo, muchos médicos no llegan y es común ver a los pacientes marcharse a sus pueblos sin la atención y sin saber cuándo podrán volver, además nadie supervisa a los especialistas como tampoco al sistema.

La ciudadanía requiere recibir una mejor calidad de atención en las instituciones públicas del país, es un reto que las y los servidores públicos de las distintas jerarquías institucionales deben asumir el compromiso y la responsabilidad para encontrar soluciones a corto, mediano y largo plazo.

El recurso humano del sector público tiene que asumir ese reto con responsabilidad, comprometiendo su contingente en una búsqueda constante de calidad y eficiencia a través de la capacitación continua en las distintas instituciones del Estado su profesionalización en las diversas universidades de nuestro país y del mundo.

En el Plan Nacional del Buen vivir 2009-2013 (SENPLADES), de la política gubernamental Construir un Estado democrático para el Buen Vivir, Objetivo 12. Sobre "El ineficiente manejo del recurso humano del sector público", SENPLADES hace conocer que se requiere de un profundo proceso de transformación del estado en toda su dimensión y una de sus aristas fundamentales es precisamente el fortalecimiento de este recurso humano en el sector público, hacia un servicio civil eficiente, meritocrático y orientado por resultados, en concordancia con la Nueva Constitución de la República del Ecuador según registro oficial del 20 de Octubre del 2008, en la que textual Art. 234.- El estado garantizará la formación y la capacitación continua de las servidores y servidores públicos.

La implementación de un proceso inductivo en las y los servidores públicos en el ejercicio del servicio público, se complementaría con la capacitación, toda vez que una proporciona conocimientos y la otra mejora la técnica, la casi nula aplicación de este importante proceso de gestión, las UATH de las entidades públicas tienen un valioso recurso de gestión que no lo han aprovechado, pues de aplicarse, los beneficios sería para el recurso humano, para la institución que ejecute el proceso y para el cumplimiento de políticas gubernamentales.

En el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, objetivo1, Consolidar el Estado Democrático y la Construcción del Poder Popular, sobre Gestión Pública Eficiente y de calidad y Transformación del Servicio Público páginas 93 y 94 ; El Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN), con la visión de elevar los niveles de

formación de las y los servidores públicos en todos los niveles de gobierno ha capacitado a 22.127 funcionarios públicos desde el año 2009 al 2012; y sus diferentes escuelas han formado a 2.007 servidores públicos hasta el año 2013, estadística que indica el importante apoyo del gobierno a este fin, aunque dista de cumplir con el reto de capacitar al 100% de los servidores públicos que hasta el 28 de agosto del 2013 fue de 499 mil.

En la Ley Orgánica de Servicio Público "LOSEP" Título V, De la Administración Técnica del Talento Humano, Capítulo I, en el artículo 54, textual: De su estructuración, el sistema integrado de desarrollo del talento humano del servicio público uno de los subsistemas es la formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación del desempeño, en concordancia con el Art. 71 y Art. 72 de la misma ley; Art.71 Programas de formación y capacitación; Art.72 Planeación y dirección de la capacitación cuya coordinación está a cargo del Ministerio de Relaciones Laborales.

De igual forma en el COOTAD, Capítulo VI, del Fortalecimiento Institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en coordinación con el Consejo Nacional de Competencias, Art. 151 Fortalecimiento Institucional y Art. 152 Responsables del Fortalecimiento Institucional; Articulados que una vez promulgados deben ser puestos en ejecución para lograr mejores resultados personales, profesionales e institucionales.

Por lo que una vez identificado los obstáculos y la dificultad de alcanzar metas más efectivas en la profesionalización de las y los servidores públicos en nuestro país, es necesario que las instituciones involucradas ejecuten sus esquemas de gestión de acuerdo a la normativa y competencia que los faculte, evalúen y emitan los resultados con el fin de buscar correctivos a fin de conseguir mayor coherencia funcional y legitimidad democrática para cumplir metas institucionales y gubernamentales.

Luego de haber realizado el planteamiento es necesario plantear las siguientes interrogantes:

¿En qué consiste la inducción y capacitación de las y los servidores públicos?

¿Cómo influye la inducción y capacitación de las y los servidores públicos?

¿Para qué sirve la inducción y capacitación de las y los servidores públicos?

¿En qué consiste la Gestión Pública?

¿Por qué se busca la eficiencia y la eficacia de la gestión pública?

¿De qué depende la calidad de atención de los servidores públicos?

Formulación Del Problema

¿Cómo influye la inducción y capacitación a las y los servidores públicos en la gestión pública de la Unidad de Salud Doctor "Rafael Serrano López", Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, período 2014-2015?

Sistematización del Problema

¿Cómo influye el limitado conocimiento de las y los servidores públicos en el desarrollo de los procesos administrativos?

¿Cómo influye la impericia de las y los servidores públicos en las tareas técnicas asignadas en la Unidad de Salud?

¿Cuál es el efecto del desconocimiento técnico de las y los servidores públicos en el cumplimiento de tareas administrativas?

¿De qué manera incide el bajo nivel de desempeño de las y los servidores públicos en el alcance de los objetivos institucionales?

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la influencia de la inducción y capacitación de las y los servidores públicos en la Gestión Pública, mediante técnicas de investigación como encuestas y entrevistas obteniendo información que será recopilada, procesada, tabulada y analizada que viabilicen el diseño de un Manual De Procedimientos para la Unidad de Salud Doctor "Rafael Serrano López", cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos.

- Determinar el grado de influencia del limitado conocimiento de las y los servidores públicos en el desarrollo de los procesos administrativos.
- Establecer la influencia de la impericia de las y los servidores públicos en las tareas técnicas asignadas en la Unidad de Salud.
- Determinar el efecto del desconocimiento técnico de las y los servidores públicos en el cumplimiento de tareas administrativas.
- Establecer la incidencia del bajo nivel de desempeño de las y los servidores públicos en el alcance de los objetivos institucionales.

JUSTIFICACIÓN

Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se justifica por su relevancia social debido a las siguientes razones:

- Las o los servidores públicos tienen la obligación de proporcionar calidad y eficiente servicio de atención en cualquier ámbito en que se desarrollan.
- Es una obligación moral de las o los servidores públicos con sus semejantes.
- Es un deber su profesionalización para mejorar sus capacidades laborales.
- Su aporte profesional consolida la modernización de la entidad en la que desarrolla sus capacidades.
- Para que el personal de salud dé una mejor calidad de atención.
- Para que quien atienda la emergencia médica sea un profesional en salud.
- En la Unidad de Salud a quien solicite ayuda lo haga con espíritu de servicio.
- Quien atienda la solicitud administrativa lo haga con prontitud, con responsabilidad y efectividad.
- Quien atienda un requerimiento lo haga con voluntad.
- Que se proporcione ayuda o asistencia médica sin discriminación.

Beneficiando:

- A la entidad en la que presta sus servicios laborales.
- A la ciudadanía que solicita sus servicios
- A su crecimiento personal y profesional.
- Al cantón, a la provincia y al cumplimiento de las políticas públicas gubernamentales.

Justificación Metodológica

Para el cumplimiento de los objetivos que viabilicen el diseño de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública para la Unidad de Salud Doctor "Rafael Serrano López", se empleó técnicas de investigación que ayudaron a su desarrollo, de entre ellas se utilizó: Entrevistas, encuestas, análisis de la información proporcionada por la administración de la Unidad de Salud, técnicas que permitió obtener información adecuada determinando de ésta manera el método correcto para el diseño de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública, que permitirá tomar acciones que ayude a incrementar el conocimiento sobre los procesos de administración y gestión pública de las y los servidores públicos la Unidad de Salud Doctor "Rafael Serrano López".

Justificación Práctica

El tema de investigación es la inducción y capacitación de las y los servidores públicos de la Unidad de Salud "Doctor Rafael Serrano López", orientadas al "Diseño de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública"; que servirá de herramienta para incrementar su conocimiento sobre los procesos de administración y gestión pública, la comprensión de esta normativa permitirá el desarrollo eficiente en cada una de sus competencias, las que están enmarcadas en la Constitución de la República del Ecuador, Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 y 2013-2017, Ley Orgánica de Servicio Público "LOSEP", Código Orgánico de Organización Territorial, Administración y Descentralización "COOTAD".

HIPÓTESIS

La influencia de la inducción y capacitación de las y los servidores públicos incrementará el conocimiento sobre los procesos de gestión pública en la Unidad de Salud "Dr. Rafael Serrano López", cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente: inducción y capacitación de las y los servidores públicos.

La inducción y capacitación es el conjunto de conocimientos y técnicas que aportan al servidor público elementos: administrativos, jurídicos que vinculadas a sus habilidades, encuentran un soporte fundamental en los valores éticos profesionales que se plasman en las TIC (tecnología, información y conocimientos), para el desarrollo de un trabajo eficiente.

Variable dependiente: Gestión Pública

Actividades realizadas por instituciones gubernamentales comprometidas con el fiel cumplimiento de las políticas públicas para todos los sectores y niveles de gobierno en sus procesos administrativos como: Planificación, Organización, Dirección, Seguimiento y Evaluación, se fortalecerán armonizando la visión y misión de cada entidad, en beneficio de la sociedad principio y fin de la gestión pública.

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente

| Hipótesis | Definición | Dimensiones | Indicadores | Ítem (Jefes de Áreas) | Ítem (Personal operativo) | Instrumentos |
|--|---|---|---|---|---|---|
| La influencia de la inducción y capacitación de las y los servidores públicos incrementará el conocimiento sobre los procesos de gestión pública en la Unidad de Salud "Dr. Rafael Serrano López", cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. | La inducción y capacitación es el conjunto de conocimientos y técnicas que aportan al servidor público elementos: administrativos, jurídicos que vinculadas a sus habilidades, encuentran un soporte fundamental en los valores éticos profesionales que se plasman en las TIC (tecnología, información y conocimientos), para el desarrollo de un trabajo eficiente. | <p>Conocimientos Administrativos</p> <p>Conocimientos Jurídicos</p> <p>Conocimientos Informáticos</p> <p>Habilidades</p> <p>Valores y Ética Profesional</p> | <p>Desempeño profesional</p> <p>Aplicación teórico-práctico</p> <p>Normas Legalidad</p> <p>Herramientas informáticas</p> <p>Capacidad</p> <p>Experiencia profesional</p> <p>Pericia profesional</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Trabajo en Equipo</p> | <p>¿Considera usted que el trabajo desarrollado en esta Unidad de Salud satisface sus expectativas profesionales?</p> <p>¿El personal de la Unidad de Salud cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios para un mejor desempeño laboral?</p> <p>¿Conoce usted la norma de Conducta de la entidad?</p> <p>¿Conoce usted si las normas de control interno están actualizadas?</p> <p>¿Está usted familiarizado con el sistema informático de la Unidad de Salud, para entregar oportunamente sus trabajos institucionales?</p> <p>¿Recibe usted capacitación continua de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)?</p> <p>¿Considera usted que la experiencia adquirida en función pública es suficiente para desempeñar su cargo?</p> <p>¿Cree usted que sus habilidades permiten realizar eficazmente su trabajo?</p> <p>¿Considera usted que la calidad de servicio que proporciona la Unidad de Salud es oportuna?</p> <p>¿Los equipos de trabajo siempre logran acuerdos para un mejor desempeño profesional?</p> | <p>¿Responde con seguridad y determinación al momento de enfrentar una emergencia?</p> <p>¿Cuenta usted con los conocimientos y experiencia necesarios para un óptimo desempeño laboral?</p> <p>¿Aplica la norma de Conducta de la entidad?</p> <p>¿Recibió usted capacitación acerca de las normas de control interno?</p> <p>¿Conoce usted sobre el sistema informático para entregar oportunamente sus trabajos?</p> <p>¿Recibe usted capacitación continua de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)?</p> <p>¿Se identifica usted con las competencias laborales de su puesto de trabajo?</p> <p>¿Sus habilidades permiten realizar eficazmente su trabajo?</p> <p>¿Considera usted que la calidad de servicio de su área es oportuna?</p> <p>¿Se relaciona de buena manera con sus compañeros de trabajo?</p> | <p>Entrevistas a Jefes de Áreas</p> <p>Encuestas personal operativo</p> |

Fuente: Unidad de Salud "Hospital Rafael Serrano López"

Autor: Diego Faicán Aguirre

CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente

| Hipótesis | Definición | Dimensiones | Indicadores | Ítem (Jefes de Áreas) | Ítem (Personal operativo) | Instrumentos | |
|--|---|-------------------------------------|--|---|---|------------------------------|--|
| La influencia de la inducción y capacitación de las y los servidores públicos incrementará el conocimiento sobre los procesos de gestión pública en la Unidad de Salud "Dr. Rafael Serrano López", cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. | Actividades realizadas por instituciones gubernamentales comprometidas con el fiel cumplimiento de las políticas públicas para todos los sectores y niveles de gobierno en sus procesos administrativos como: Planificación, Organización, Dirección, Seguimiento y Evaluación, se fortalecerán armonizando la visión y misión de cada entidad, en beneficio de la sociedad principio y fin de la gestión pública. | Planificación. | POA | ¿Realiza la institución un seguimiento al Plan Operativo Anual –POA? | ¿Conoce usted quién elabora Plan Operativo Anual –POA? | Entrevistas a Jefes de Áreas | |
| | | Organización | PAI | ¿Conoce usted acerca de los procesos de compras públicas? | ¿Usted ha recibido capacitación de los procesos de compras públicas? | | |
| | | | Obj. Generales. | ¿Sabe usted cuales son los objetivos institucionales del año 2014? | ¿Sabe usted cuales son los objetivos institucionales del año 2014? | | |
| | | Dirección. | Obj. Específicos. | ¿Considera usted que la estructura organizacional cumple con los objetivos generales de la Unidad de Salud? | ¿Sabe usted cuales son los objetivos institucionales del año 2014? | | |
| | | | Obj. Específicos. | ¿Considera usted que los servidores públicos cumplen con las políticas institucionales? | ¿Conoce usted cual es la misión de la Unidad de Salud? | | |
| | | Seguimiento. | Políticas. | Políticas. | ¿Cómo servidor público cumple con las políticas institucionales? | | ¿Conoce usted cuantas estrategias tiene el Plan Nacional del Buen Vivir? |
| | | | | Planes. | ¿Conoce usted cuantos objetivos tiene el Plan Nacional del Buen Vivir? | | ¿Cree usted que el propósito institucional tiene concordancia con la normativa del Buen Vivir? |
| | | Evaluación. | Verificación | Verificación | ¿Cree usted que el propósito institucional tiene concordancia con la normativa del Buen Vivir? | | ¿Como Jefe de Área verifica la ejecución de los trabajos asignados? |
| | | | | Comparación | ¿Como Jefe de Área verifica la ejecución de los trabajos asignados? | | ¿Según usted la ejecución de la planificación institucional está realizándose en los tiempos previstos? |
| | | Control previo Control posterior | Comparación | Comparación | ¿Según usted la ejecución de la planificación institucional está realizándose en los tiempos previstos? | | ¿El personal a su cargo recibió inducción sobre los procesos administrativos que realiza la institución? |
| Control previo Control posterior | ¿El personal a su cargo recibió inducción sobre los procesos administrativos que realiza la institución? | | | ¿Recibió usted inducción sobre los procesos administrativos que realiza la institución? | | | |
| Control posterior | Control posterior | Control posterior | ¿Las tareas efectuadas tenían un seguimiento de control? | ¿Analiza usted cada una de las actividades realizadas para mejorar su desempeño? | | | |

Fuente: Unidad de Salud "Hospital Rafael Serrano López"

Autor: Diego Faicán Aguirre

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

En el año 2008 al entrar en vigencia la nueva Constitución Política del Ecuador, en su Art.234 establece que el Estado garantizará la formación y capacitación continua de las y los servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

En el PNBV 2013-2017, objetivo 1, Consolidar el Estado Democrático y la construcción del Poder Popular, sobre Gestión Pública eficiente y de calidad y Transformación del Servicio Público, encuentra soporte en la Ley Orgánica del Servicio Público, que entro en vigencia en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 294 el 6 de Octubre del 2010.

En la Ley Orgánica de Servicio Público "LOSEP" Título V, De la Administración Técnica del Talento Humano, Capítulo I, en el artículo 54, textual: De su estructuración, el sistema integrado de desarrollo del talento humano del servicio público uno de los subsistemas es la formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación del desempeño.

En el COOTAD, Capítulo VI, del Fortalecimiento Institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Artículo 151.- Fortalecimiento Institucional.- Con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan

sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación, en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras.

Leyes y fundamentos pilares de la base legal y propósito de esta investigación que proponen una alternativa de conocimientos en gestión pública para las y los servidores públicos de la unidad de salud, doctor Rafael Serrano López, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Una de las limitaciones encontradas en la gestión pública de las y los servidores públicos de la unidad de salud, doctor Rafael López Serrano, cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2014-2015, es la ausencia de inducción o la unidad ejecutora responsable de esta fundamental proceso no lo ejecuta con efectividad para conseguir satisfactorios resultados en la prestación del servicio público de la institución.

Por su naturaleza, esta investigación se ubica en el campo de la Gerencia del Recurso Humano y tiene como propósito contribuir con el diseño de estrategias que permitan fortalecer la gestión de las y los servidores públicos para proveer un servicio eficiente, eficaz y efectivo a los problemas de salud de la ciudadanía y sus demandas.

La inducción y capacitación es el conjunto de técnicas que aportan al servidor público los elementos de conocimientos que le permitan, por una parte desempeñar eficientemente el puesto que tiene asignado, y por otra, estar en condiciones de poder concursar por las vacantes que en puestos superiores se llegan a generar, propiciando a la vez, que las dependencias cuenten con personal preparado para llevar a cabo los programas que tienen asignados.

La capacitación además de facilitar la obtención de mayores rendimientos en las instituciones públicas o privadas, permite elevar el bienestar, por los ingresos superiores y movilidad social a que dan lugar mejores niveles de clasificación de la mano de obra y mejores sistemas de organización del trabajo.

Importancia de la inducción para el desarrollo de los servicios de salud.

Los nuevos desafíos a los que se enfrentan las organizaciones de salud en el marco de la globalización plantean como necesidades imperativas la promoción de enfoques alternativos para el abordaje de los problemas de salud y para el desarrollo del recurso humano.

Los cambios en las organizaciones de la salud que se proponen y se generan de manera dinámica, así como la incertidumbre que producen, requieren de la planificación integral de los programas y servicios de salud, a fin de orientar el pensamiento y la acción del personal hacia los grados máximos de eficiencia, eficacia y equidad.

Lo anterior supone superar el divorcio que ha prevalecido entre la definición de las políticas y estrategias de salud y la conceptualización y materialización de las mismas que realiza el personal de salud en la cotidianidad de su trabajo.

En este marco, cobra relevancia el proceso de inducción al personal de salud, en la medida en que se constituye en un instrumento que facilita la integración del comportamiento de los funcionarios de nuevo ingreso y los habituales, hacia el cambio que enfrentan las organizaciones, ya que el valor primordial de éstas últimas son sus miembros, pues de ellos depende el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

Inducción concepto moderno

En materia de administración del recurso humano, tradicionalmente, el término inducción ha sido entendido como un "programa de capacitación y orientación para los nuevos empleados en el que el departamento de la UATH o jefes de área dan a conocer las reglas, regulaciones y prestaciones los servicios de la entidad.

El concepto de inducción del recurso humano resulta más amplio que el de orientación, sin embargo es recomendado como proceso de orientación "...en el ambiente de trabajo, de manera (que el trabajador) conozca sus derechos y deberes como trabajador y desarrolle conciencia de la responsabilidad que adquiere consigo mismo y con sus semejantes...".

Esta conceptualización parte del principio psicológico de que las primeras impresiones tienden a hacer duraderas y que en las primeras experiencias del nuevo trabajo está presente "la disonancia cognoscitiva", que se expresa en "la falta de concordancia entre lo que la persona espera encontrar y la realidad del entorno."

De ese modo, los programas de inducción son concebidos como herramientas para facilitar la socialización del nuevo empleado, pues se dirigen a "...enseñar las **actitudes, estándares, valores y conductas** que espera la organización" e inicialmente surgen como una respuesta frente al problema de la rotación de personal que se generaba por la falta de identificación del personal de nuevo ingreso con los objetivos organizacionales. Desde este punto de vista, los responsables de desarrollar la inducción serían el jefe de área, o supervisor del nuevo empleado y el departamento de personal.

El objetivo de la inducción entendida como un programa de orientación se dirige a "... ayudar al nuevo empleado a conocer la organización, a través de información acerca de la rutina diaria, beneficios y servicios, políticas, programas de seguridad, productividad y servicios de la unidad de salud.

Este enfoque de la inducción se enmarca en la Teoría de la Administración Clásica, impulsada por Taylor y Fayol, al presentar como ejes fundamentales "el aumento de la eficiencia mediante el entrenamiento y desarrollo del trabajador y la división del trabajo y las responsabilidades entre la dirección y el operario."

Como se desprende del párrafo anterior, el enfoque tradicional y que aún impera en las organizaciones de salud, concibe la inducción como una serie de actividades unilineales, basadas en informaciones y códigos que son "depositados" o transmitidos a un grupo de personas.

La conceptualización de la inducción como sinónimo de orientación presenta limitaciones en su articulación y respuesta efectiva a la realidad actual de las organizaciones de salud, por lo siguiente:

En los últimos tiempos y particularmente en el Sector Salud, aparece el término de la Educación Permanente en el área de Salud, a la luz de desarrollos teórico conceptuales en los que la transformación del trabajo es el proceso educativo en salud, y en el que el personal de salud y las comunidades son identificados como sujetos protagonistas en el diseño y en la ejecución de esas transformaciones.

El aprendizaje y la gestión de cambio continuo han sido designados como los elementos fundamentales de las denominadas Organizaciones Inteligentes que se caracterizan por ser "... el lugar donde las personas continuamente expanden su capacidad de crear los resultados que verdaderamente quieren, se nutren de nuevas maneras de pensar, se guían por aspiraciones colectivas y donde las personas aprenden continuamente a aprender juntas".

Lo anterior, plantea la necesidad de reformular el concepto de la inducción, sin embargo los esfuerzos teóricos han sido escasos en este sentido.

En este sentido, es recomendable que en la coyuntura de cambio en que están insertas las organizaciones de salud, "la inducción la reciba todo el personal contratado o temporario, pues éste último, desde su inicio hasta su retiro es parte de la entidad".- Un modelo de inducción tiene como objetivo integrar efectiva y satisfactoriamente al personal a la organización. Esta integración no termina con el proceso de selección sino que se mantiene hasta el retiro del trabajador.

"La inducción de todos los Recursos Humanos y su integración a la organización, a su grupo de trabajo, como al resto de la entidad y a los procesos, incide en la productividad, en el rendimiento del desempeño y en la satisfacción de los usuarios internos y externos".

Conceptualizaciones sobre inducción de los encargados de recursos humanos.

La inducción debe dirigirse al personal de nuevo ingreso y dividirse en dos fases:

La primera de ellas denominada fase de orientación en la que se brinda a los funcionarios el conocimiento general de la institución desde sus orígenes, la estructura organizativa, misión y visión, objetivos y principios filosóficos.

La segunda fase incluye la información de la unidad de salud donde el funcionario va a desarrollar su labor.

El conjunto de deberes y derechos que se deben acatar y brindar a la institución y a sus clientes.

La inducción debe dirigirse tanto al funcionario de nuevo ingreso como al resto de funcionarios para orientar en una primera instancia y posteriormente enseñar y adiestrar al trabajador como un ser unitario e integral.

La capacitación integral, debe ser de tal forma que para la Administración Pública signifique:

Unificación de criterios y reducción de costos en la impartición y evaluación de los cursos.

Sólo se impartirían los cursos que efectivamente satisfagan alguna necesidad real para el funcionamiento, mejoramiento del servicio público y fortalecimiento de los servidores públicos.

Se enriquece la capacitación debido a la pluralidad de pensamiento que existe en los cursos, lo cual significa un adiestramiento no sólo interdisciplinario sino también de interdependencias; que traería como consecuencia una retroalimentación más abundante y sustancial entre el Estado y sus trabajadores y entre los trabajadores entre sí.

Para los servidores públicos significa mejor preparación, su experiencia se vería enriquecida por a comunicación que se tendría con otros servidores públicos que se encontrarían en el mismo nivel y/o categoría pero en otras áreas y en otras dependencias, la seguridad de que se le calificará con los parámetros establecidos de antemano y no por consideraciones de tipo personal.

“La capacitación es inversión en capital humano y debe contemplar necesidades claramente detectadas fortaleciendo la calidad del servicio público. No debe ser impulsada a través de cursos convencionales, sino mediante talleres que propicien el aprendizaje de nuevos aspectos más complejos y el desarrollo de habilidades creativas”.

Profundos problemas estructurales del Ecuador en la gestión pública.

La pugna hegemónica entre los dos sectores de las clases dominantes de la Costa y Sierra que se han disputado el poder, desde el retorno de la democracia en

1979: el polo de intereses económicos articulado en torno al Partido Social Cristiano, al que se sumaron en su tiempo la Izquierda Democrática y la Democracia Popular; y el polo que inicialmente giró en torno a Abdalá Bucaram y terminó expresándose con Álvaro Noboa, por medio de un Lucio Gutiérrez que hacía de doble comodín, tanto en la articulación del bloque como en los nexos entre este y el polo Partido Social Cristiano (Unda: 2008).

La incautación estatal de casi 200 bienes del poderosísimo grupo Isaías (septiembre de 2008) y el cobro de la deuda pública de dicho grupo reafirmaban la defensa de los intereses públicos y la vocación anti oligárquica del gobierno de turno. Se retomaba, a la vez, la tarea inconclusa que dejaron los gobiernos nacionalistas militares de los años sesenta y, que diezmaron únicamente la estructura de poder de los terratenientes serranos en relación con la democratización de las relaciones económicas y políticas en el Litoral.

La deficiente gestión en los procesos de vida republicana en parte deriva de la no aplicación de los valores, la deficiente formación de las y los servidores públicos, entre otros, por lo que su profesionalización generaría un cambio de actitud y aptitud para un mejor desarrollo personal e institucional, en el Ecuador la universidad posgrado del Estado ecuatoriano y su propuesta para la formación de los servidores públicos, el Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) que fue creada mediante Decreto Supremo N° 375, publicado en el Registro Oficial N°84, del 20 de junio de 1972, desde sus inicios cumplía con el objetivo de formar líderes de alto nivel en temas de seguridad nacional.

La creación de este instituto respondía a los criterios de una época en la que el Ecuador tenía un Gobierno militar y la amenaza permanente de una guerra con el Perú, por lo que el tema de seguridad y desarrollo fue absolutamente relevante, así como, la formación de líderes para ese gobierno.

Han transcurrido 42 años desde que el IAEN inició sus actividades de formación. Las condiciones políticas, económicas y sociales del país han cambiado y, con ello, han surgido nuevas necesidades de formación de los sectores público y militar.

La última etapa de cambios institucionales arranca en abril de 2008 en que el Gobierno del Presidente Rafael Correa, a través del Decreto Ejecutivo N°1011 amplía la misión del IAEN, para que opere como la Escuela de Gobierno y Administración Pública del Estado y como un centro especializado en análisis estratégico.

Según sus objetivos, ofrecen un alto nivel de concentración en el desarrollo de una especialidad o enfatizan en el esfuerzo multidisciplinario. En todo caso, demandan de sus participantes dedicación y una actitud innovadora. También ofrece cursos abiertos destinados a instituciones, funcionarios y personas interesadas en la actualización científica, técnica y cultural; estos cursos, tienen el objetivo principal de capacitar al servidor público nacional, este Instituto conforma la red de formación y capacitación.

Uno de los objetivos es adaptar los procesos de formación a las necesidades de las y los servidores públicos: Atendiendo preferentemente las necesidades de formación y educación continua de los servidores públicos actuales y potenciales, en segundo lugar, sus decisiones en materia de formación tienen como marco de referencia la Constitución, el Plan nacional de desarrollo y las agendas de políticas públicas sectoriales; en tercer lugar, busca fortalecer los procesos de innovación en el estado, procurando la eficiencia y la transparencia de la Gestión Pública; y en cuarto lugar, promueve la investigación en el pensamiento estratégico para el Estado. El conjunto de estos factores definen la naturaleza del IAEN.

La propuesta del Instituto de Altos Estudios Nacionales es la de atender al núcleo estratégico del Estado Ecuatoriano, en términos de una intervención altamente focalizada tanto en procesos gobernadores, agregadores de valor y habilitantes; como funcionarios que desempeñaran actividades en áreas claves vinculadas con la definición de políticas, en la gestión institucional y en el desarrollo de nuevas normativa.

La meta cuantitativa de llegar a 35000 funcionarios formados capacitados hasta el 2013 se está cumpliendo gradualmente, hasta julio del 2012 existen un aproximado de 8000 funcionarios.

Se ha presentado un acápito en la trayectoria del IAEN sobre la responsabilidad en la formación y capacitación del servidor público ecuatoriano. Sin embargo, se piensa actualmente que es insuficiente la propuesta de esta Institución; ya que, debería avanzarse en una propuesta que fortalezca no solamente las capacidades de gestión, sino las necesidades de estructurar estrategias que vayan al encuentro con dimensiones que rompan el vicio de mejorar los indicadores cuantitativos que el desarrollo impone para una nueva perspectiva que canalice las energías institucionales con el compromiso hacia la vida, la naturaleza y el futuro del mundo.

1.2 FUNDAMENTO TEÓRICO

1.2.1 Inducción y Capacitación de los Servidores y Servidoras Públicas

(OECD, 2011), se refiere a la Inducción de las y los servidores públicos manifiesta:

En el sistema público de competencias, el establecimiento de requisitos específicos con respecto a la capacitación y el desarrollo de los más altos funcionarios facilitarían un enfoque congruente del desarrollo de líderes y directivos. Entre los requisitos deberían incluirse la **inducción** y el desarrollo con base en competencias esenciales. Además, a todas las personas designadas para los cargos más altos (directivos generales y

directores generales adjuntos) se les debería exigir participar en un programa de inducción que aborde los valores, la ética y los códigos de conducta del servicio público.

La inducción, proceso de orientación de una entidad pública o privada, proporciona en el ambiente de trabajo a las y los servidores públicos, que conozcan sus derechos y deberes como empleados y desarrollen conciencia de la responsabilidad que adquiere consigo mismo y con sus semejantes, su socialización facilitará conocimientos de actitudes, estándares, valores y conductas, como también deberes, obligaciones y prohibiciones.

Países como México sugiere incluir entre los requisitos de directivos de los cargos más altos cargos en Función Pública el importante proceso de inducción, para que los servidores públicos posean una óptica coherente de la institución a la que se deben.

(Zapata Novoa, 2009), se refiere a la Capacitación de las y los servidores públicos.

Competitividad Gubernamental y Simplificación Administrativa.

De acuerdo con el decreto correspondiente, emitido por el ejecutivo estatal en 2007, se creó el Instituto de Profesionalización, cuya responsabilidad es mejorar el desempeño de la función pública mediante la **capacitación** con un enfoque humanista de sus empleados y funcionarios.

Durante este periodo se dio respuesta a las necesidades de capacitación y formación de las distintas dependencias y entidades de la administración pública. Mediante el programa anual de capacitación, se impartieron mil 74 cursos a diecinueve mil 903 servidores públicos, resultados que son 36 por ciento superiores a los del periodo anterior.

La programación anual que responsablemente elabora la UATH en concordancia con los fundamentos legales en fiel cumplimiento de las políticas públicas emitidas por ley y por autoridad ejecutiva, surte los resultados esperados, es decir un mayor índice de cumplimiento en el proceso de capacitación, debido a esta programación las y los servidores públicos incrementan sus conocimientos y técnicas, beneficiándose individualmente pero fortaleciendo a la institución a la que pertenecen.

1.2.2 Habilidades de las y los servidores públicos

(Zapata Novoa, 2009), en el decreto que establece el estatuto de profesionalización para el servicio público del Estado de Nuevo León, en el título I, capítulo único, art. 2, literal VI, menciona:

“Establecer la normatividad administrativa para el desarrollo y actualización de la formación profesional, técnica y humana de los servidores públicos estatales que permita fortalecer conocimientos competencias, actitudes, **habilidades** y valores éticos” (Pág. 62).

Cuando una entidad u organismo establece una normativa administrativa para los recursos humanos, éstas tienen carácter obligatorio y proporcionan orientación específica fortaleciendo en el desarrollo, actualización y formación de las y servidores públicos.

El conocimiento y voluntad que asuman las y los servidores públicos se reflejará en cada una de las acciones y en cualquier ámbito, puede ser el caso laboral, social, cultural.- Pues su formación, preparación y valores que posea permitirá que desempeñe funciones con profesionalismo y vocación de servicio.

Getting It Right (OCDE, 2013). Sobre el Fortalecimiento de la capacidad del sector público.

“Para el Gobierno Mexicano un requisito fundamental para mejorar la eficacia de las políticas públicas debe ser garantizar que los servidores públicos tengan las destrezas, competencias e incentivos necesarios para prestar servicios de alta calidad. Los recientes estudios de la OCDE sobre la contratación pública en México en los sectores de salud y energía, por ejemplo, demuestran la necesidad de mejorar la gestión de personal y alinear mejor el capital humano (número y **habilidades**) con los objetivos estratégicos. El avance reciente más significativo ha sido la creación del Servicio Profesional de Carrera (SPC), el cual ha insertado conceptos tales como meritocracia, profesionalismo, planeación y desarrollo de carrera en el vocabulario de la administración pública” (Pág. 89).

La necesidad de mejorar la gestión de personal y mejorar el capital humano es la constante preocupación de gobiernos que requieren eficiencia y efectividad en el desarrollo y crecimiento de sus países.

La OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), en su análisis da cuenta que esta preocupación se está transformando y su avance significativo es la creación de escuelas y carreras en administración y específicamente en administración pública, donde el capital humano incorpora conocimientos que le permitirán desarrollar habilidades para un mejor desempeño profesional.

1.2.3 Valores y Ética Profesional

(Moreno, 2013), indica sobre los valores y ética profesional de los servidores públicos que:

“ (...) La ética profesional o la ética aplicada a una actividad social tiene como objeto seleccionar los medios adecuados para alcanzar los fines propios de dicha profesión o actividad. Nos enfrentamos al problema de elegir los principios, valores y medios que conducen a un ejercicio profesional de la actividad pública. Estamos frente a una ética profesional que demanda un especial compromiso y dedicación a toda persona que se incorpore a la Administración” (Pág. 30).

El capital humano que forme parte de las distintas entidades gubernamentales llevará consigo valores éticos y morales, estas cualidades humanas serán capaces de priorizar unos valores por encima de otros cuando exista un conflicto, estos valores deben ser fuente de motivación y que en ninguna instancia se anteponga a la verdad, solidaridad, justicia; Si no que sean fuente de motivación para que su ejercicio profesional le deparé gratitud pero sobre todo dignidad.

(Ruiz, 2012), cita que:

“(…) los servidores públicos deben actuar con “legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia”. Estas son las premisas éticas, políticas y jurídicas que deben observar todos los servidores públicos que estén dispuestos a efectuar bien su trabajo y procurar el bien común” (Pág. 147).

Legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia principios fundamentales o reglas de oro que deben prodigarse desde el ciudadano común hasta la máxima autoridad del estado y viceversa, con la finalidad de multiplicar en procura del bienestar de la ciudadanía toda.

Las y los servidores públicos deberán poner en práctica estos principios en todas las actividades que realicen en el cumplimiento de sus tareas laborales, condiciones necesarias para afirmarse como un ente representativo de quién lo designo como funcionario público y sobretodo respetuoso de sus conciudadanos y de sí mismo.

1.2.4 Conocimientos Administrativos

(OECD, 2011), indica.

“(…) Se efectuaron seminarios y talleres de liderazgo con el fin de sondear opiniones y establecer los parámetros de estos proyectos, y asistió la mayoría de los altos funcionarios. Se supone que los servidores públicos directivos deben tener **los conocimientos** y la habilidad para comunicar la visión más amplia, ser receptivos y sensibles ante el personal, y estar abiertos al cambio y al aprendizaje”. (Pág. 261).

La OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), en su interpretación antepone la suposición que las y los servidores públicos directivos deben tener amplios conocimientos y la habilidad para comunicar visiones de las sapiencias administrativas de los países a los que representan.

Con esta definición, la firme convicción de las y los servidores públicos debe imperiosamente estar ligada a su profesionalización que le permita tener los conocimientos necesarios y suficientes para plantear, analizar, proponer cambios necesarios y profundos en sus propuestas, con la finalidad de proponer líneas de acción a seguir para fomentar el crecimiento económico y desarrollo social de las naciones.

(Zapata Novoa, 2009), en su propuesta sobre el Objetivo del Sistema para la profesionalización manifiesta.

“El objetivo básico de este sistema consiste en planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones necesarias, a fin de que la administración pública de Nuevo León cuente con servidores públicos humana y técnicamente preparados para ejercer sus funciones, y provea los servicios de excelencia a la ciudadanía, soportados con los **conocimientos**, habilidades y actitudes que deben poseer para el desempeño del puesto que ocupan”. (Pág. N° 82).

Los estados y sus gobernantes están obligados a que el capital humano que labora en sus entidades responsables de la gestión administrativa alcance los objetivos departamentales y los objetivos institucionales.

Esté recurso, humana y técnicamente deberá estar preparado profesionalmente, ya que en el diario ejercicio y convivir de la gestión pública se enfrentará a infinidad de situaciones que debe resolver con eficacia y efectividad, el recurso humano profesional también se debe involucrar con la razón de la institución con la firme actitud de que su mayor logro será la solución a los problemas y necesidades de los ciudadanos.

1.2.5 Conocimientos Jurídicos de las y los Servidores Públicos

C.R.E. (2008), en plena vigencia indica textualmente

“Art. 231.- Las servidoras y servidores públicos sin excepción presentarán, al iniciar y al finalizar su gestión y con la periodicidad que determine la ley, una declaración patrimonial jurada que incluirá activos y pasivos, así como la autorización para que, de ser necesario, se levante el sigilo de sus cuentas bancarias; quienes incumplan este deber no podrán posesionarse en sus cargos. Los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional harán una declaración patrimonial adicional, de forma previa a la obtención de ascensos y a su retiro.

La Contraloría General del Estado examinará y confrontará las declaraciones e investigará los casos en que se presuma enriquecimiento ilícito. La falta de presentación de la declaración al término de las funciones o la inconsistencia no justificada entre las declaraciones hará presumir enriquecimiento ilícito. (Pág. N° 43).

El conocimiento y también el desconocimiento de una ley no exime de culpa reza un sabio refrán, en efecto tal como un abogado respalda su tesis en defensa de su cliente, de igual forma las y los servidores públicos basan sus conocimientos en las diferentes materias proporcionadas por los catedráticos de las unidades educativas y dentro de ellas los conocimientos jurídicos, leyes que toda la ciudadanía debe saber y conocer, con mayor razón el servidor público ya que la interpretación y fundamentación legal será siempre su referente y su respaldo, en cada trabajo que realice dentro de una entidad o institución pública complementando información inherente a cada caso.

C.R.E. (2008), en vigencia refiere que.

“Art. 233.- Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.

Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados de las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y, en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas. Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos, aun cuando no tengan las calidades antes señaladas”. (Pág. 44).

La carta magna, máxima ley que está en plena vigencia, contiene el conglomerado de articulados y disposiciones generales que rige nuestra sociedad, y en el artículo 233 define que las y los servidores públicos no estarán exentos de responsabilidades de los actos u omisiones a esta y a las demás leyes de nuestro país, y está plenamente justificado ya que los recursos públicos son de todos los ciudadanos y deben ser utilizados correcta y adecuadamente por quienes tienen dicha responsabilidad, su inobservancia acarreará sanciones y para este caso si se llegará a determinar culpabilidad estos no prescriben.

1.2.6 Conocimientos Informáticos

(CEPAL, 2009), en el tema de operación del gobierno electrónico refieren que:

“En esta sección se presentan ejemplos que reflejan mejoras en la transparencia, protección de datos personales, aplicación de la firma electrónica y reducción de costos en la gestión pública. La correcta aplicación de las TIC en el sector público conlleva una mayor capacidad de acción del gobierno, en la medida que reduce los costos y las asimetrías de información entre los distintos organismos públicos y entre ellos y la población”. (Pág. 257).

Con el rápido avance tecnológico en esta era de la internet, la información y tecnología, las y los servidores públicos necesitan estar a la par en la correcta utilización de los equipos informáticos sumados a los conocimientos, pues estos les permitirá realizar con mejor y mayor precisión sus tareas laborales, pero sobre todo desarrollar su trabajo en el menor tiempo posible o hacer mayor cantidad de cosas las cuales les tomaba mayor tiempo realizarlas.

Ahora bien los actuales gobiernos ya sean estos el central, los provinciales, los cantonales, parroquiales y su talento humano, comprometidos con el desarrollo de sus competencias en cada una de sus actividades ven como aliados a los componentes informáticos con sus respectivas capacitaciones con la finalidad de potenciar su trabajo personal e institucional.

(Zapata Novoa, 2009), refiere que:

“La modernidad como se concibe hoy día, exige la incorporación desde la educación elemental de dos conocimientos básicos: inglés y sistemas informáticos. Debido a existen servidores públicos de edades diferentes, la aplicación de estas herramientas varía según el grado de dominio. Por esta razón, los cursos de inglés en todas las dependencias se ofrecen de acuerdo a cada necesidad en concreto, así como la instrucción en alfabetización informática de diversas aplicaciones (...)”. (Pág. 66).

Zapata Novoa enfoca su análisis en otro aspecto básico además de la correcta y óptima utilización de los sistemas informáticos, pues el plus añadido es saber,

conocer y dominar un idioma más, el idioma inglés que es utilizado en los negocios en el mundo entero y con certeza no se equivoca pues amplia los horizontes en la administración privada y también en la pública.

Las y los servidores públicos tendrán una nueva herramienta potenciando su profesionalización, con ello podrían buscar y encontrar acuerdos con otras administraciones de otros países que será de enorme beneficio para las entidades a la que pertenezcan, , además del intercambio cultural y fomento e impulso del turismo de nuestros pueblos por medio de este idioma.

1.2.7 Gestión Pública

(Erazo, 2012), sobre Democracia y principales instancias de participación local.

“Uno de los aspectos positivos de la reforma del Estado emprendida en Ecuador desde la aprobación y entrada en vigencia de la nueva Constitución, tiene que ver con la democracia y la participación. Aunque se ratifican los principios de la democracia representativa, hay una preocupación por ir hacia una democracia más participativa. Se trata de promover una efectiva inserción de la participación ciudadana en la **gestión pública** y el proceso político (ver Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013, SENPLADES). Se rescatan los principios de la democracia participativa en el sentido de igualdad de los ciudadanos en la producción de decisiones públicas. En este sentido, los ciudadanos y ciudadanas, en forma individual y colectiva, podrán participar en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, así como el control social de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de sus representantes (COOTAD, capítulo correspondiente a la Participación Ciudadana)”. (Pág. 241).

Pilar fundamental de la gestión pública la participación ciudadana contemplada en la constitución de la República del Ecuador, esta participación debe ser gravitante un compromiso de todas y de todos los ciudadanos que requieren cambios profundos en una época de paz que goza la Patria toda.

En los Gobiernos Autónomos Descentralizados el momento de proponer una idea, una propuesta, un proyecto, es ahora, pues es tiempo de los presupuestos participativos en los que servidores públicos o funcionarios de las entidades de

manera programada realizan reuniones en las casas barriales o sedes de los sectores con la finalidad de que la ciudadanía se exprese y que forme parte de las actividades y soluciones que se darán con la propuesta y ejecución de obras y proyectos que ya fue analizada y priorizada con anterioridad, contempladas en la nueva propuesta presupuestaria.

(Medina & Segui, 2013), mencionan en el modelo de organización: La estructura organizacional.

“Sin duda uno de los aspectos menos comprendidos y peor implementados es el referido a la estructura organizacional. Las acciones analizadas en este estudio muestran que se considera regularmente que el tema de estructura se reduce simplemente al organigrama y se limitan sus ajustes a la creación, fusión o supresión de alguna unidad administrativa dentro del mismo, sin entender que la decisión de diseñar o rediseñar una estructura organizacional es una decisión técnica, que debe tomar en cuenta una lista amplia de aspectos que en lenguaje propio de la teoría de la organización se denominan genéricamente parámetros de diseño. Además, existe una tendencia bastante nociva: La llegada de nuevas autoridades que trae consigo casi inevitablemente cambios en la estructura, sobre todo un despliegue para mostrar poder y autoridad o la impronta persona, que como consecuencia de un análisis riguroso. A esto los expertos en **gestión pública** denominan "tinkering with organizations", algo así como jugar con las organizaciones, sin hacer cambios de fondo sino sólo cosméticos". (Págs. 22-23).

En las distintas organizaciones existentes y de acuerdo a su naturaleza las gestiones están influenciadas por el recurso humano, esta gestión no sería lo suficiente competente, eficaz y eficiente sino no se ha direccionado correctamente a este recurso, podría darse el caso que un excelente servidor o servidora pública este ubicado en un puesto de trabajo que limite su capacidad de desarrollo profesional, por lo en las organizaciones públicas y privadas se debe gestionar en todos los aspectos ejemplo: clasificación de puestos de acuerdo al organigrama funcional de las organizaciones y requerir de los aspirantes a esos puestos, el perfil profesional concordante a determinada vacante y específicamente en el área pública, el valor adicional de su vocación de servicio.

1.2.8 Planificación

(Navajo, 2009), refiere que: En un proceso de planificación se encuentra los siguientes elementos:

“Existencia de una situación, normalmente considerada como problemática o que debe ser transformada.

Interés individual o colectivo, por modificar esa situación, con la que no se está de acuerdo.

Un ente responsable de modificar la situación, normalmente existe una organización responsable de esa transformación.

Unos recursos insuficientes, que deben ser optimizados para lograr la transformación de esa realidad.

Un proceso racional de análisis de las posibilidades de acción, que nos lleva a valorar las diferentes opciones.

La adopción de un plan de acción, como consecuencia del proceso anterior, se elige la alternativa que racionalmente aparece como más factible y que utiliza de la forma más eficiente los recursos.

La ejecución de lo planificado.” (Pág. 22).

El proceso de planificación requiere del estudio del más mínimo detalle de lo que se pretenda hacer, en este documento básico y fundamental se despliega el análisis de cada una de las actividades con las que se pretenda ir cumpliendo metas hasta lograr los objetivos o resultados esperados.

Se conoce que en Administración Pública y para el cumplimiento de labores las instituciones públicas elaboran el poa institucional según corresponda, y para tal efecto en primera instancia se requiere que cada una de las personas responsables o coordinadoras de cada una de las dependencias de la entidad, preparen sus planes individuales, estos planes les permitirá tener los datos técnicos y las priorizaciones que se necesitan, estos datos proporcionarán indicadores numéricos que permitirán ir proyectando los presupuestos y sus requerimientos, una vez agrupado y consolidado todos estos planes, se procederá a realizar el POA el cual es un gran plan.

(Llaneza, 2009), menciona que:

“Son muchas las definiciones que diversos autores han formulado sobre planificación. Entre ellas señalamos la de Knos: “proceso a partir del cual puede escogerse entre medios alternativos para la obtención de los fines deseados”; la de Spiegel: “proceso por el cual las decisiones son transformadas en acciones”, o la de Pineault y Daveluy, para quienes la planificación es: “un proceso continuo de previsión de recursos y de servicios necesarios para conseguir los objetivos determinados según un orden de prioridad establecido, permitiendo elegir la o las soluciones óptimas entre muchas alternativas: esta elección toma en consideración el contexto de dificultades internas y externas, conocidas actualmente o previsibles en el futuro”. (Pág. 419).

Las Organización públicas o privadas debe tener bien estructurada su planificación, de ello depende en gran parte de su éxito o fracaso, no existe margen para la improvisación, en la planificación debe incluirse detalles endógenos y exógenos que contribuyan con información confiable, relevante, comprensible, oportuna y consistente, el contenido de los planes arrojan datos, valores, información que estadísticamente al analizarse suministrarán parámetros que permitan hacer evaluaciones y con ello verificar si se está cumpliendo con lo previsto o hacer las correcciones necesarias y adecuadas a su tiempo para lograr los propósitos que se plantearon.

1.2.9 Organización

(Rodríguez Arana, 2012)

“(…), algunas novelas de Pio BAROJA sobre la actuación de funcionarios que vejaban y humillaban a los administrados desde su posición oficial, hoy es agua pasada. Afortunadamente, las cosas han cambiado mucho y en términos generales para bien. Siendo esto así, insisto, todavía quedan aspectos en los que seguir trabajando para que la ciudadanía pueda afirmar sin titubeos que la Administración ha asumido su papel de organización al servicio y disposición de la ciudadanía. Y para ello, quienes hemos dedicado años de nuestra vida profesional a la Administración sabemos bien que es menester seguir trabajando para que siga creciendo la sensibilidad del aparato público en general, y la de cada servidor público”. (Pág. 122).

Se sabe que en muchos casos el grado de poder que creen tener determinados servidores públicos por el grado de jerarquía que ostentan les hace creer que pueden tener criterios y conductas no apropiadas dentro de las organizaciones, esto ha influenciado en el rendimiento y propósitos de las organizaciones, se considera que quizá el bajo nivel de preparación académica de los subordinados daba a lugar a este mal habido discrimen laboral, por lo que la mejor respuesta a esta situación es la profesionalización de los servidores públicos y su permanente capacitación y actualización que permita tener los suficientes conocimientos para desarrollar y enfrentar con argumentos técnicos y legales trabajos y decisiones laborales.

(Bonome, 2009)

“Procede Simón según un individualismo metodológico describe las organizaciones como “ensamblajes de seres humanos que interactúan”, de modo que las acciones de los individuos sirven de base para configurar grupos. Considera que las organizaciones son “sistemas de acción coordinada entre individuos y grupos cuyas preferencias, información, intereses y conocimiento difieren. Las organizaciones procesan y canalizan la información. Dan forma a los objetivos y a las lealtades de sus participantes. Crean historias compartidas que incluyen creencias comunes y prácticas estandarizadas. Ofrecen incentivos por comportamientos apropiados”. (Pág. 195).

El servidor público con suficientes conocimientos de una de las diferentes áreas de trabajo en cualquiera de las entidades públicas, en continua capacitación y empoderado del servicio público y conocedor de las leyes normas y reglamentos de un gobierno, es un funcionario que normalmente cumpla a satisfacción su trabajo y la suma de servidores públicos afines y coincidentes con esta filosofía, sumarán experiencias por lo tanto potencializarán las habilidades en beneficio del cumplimiento de tareas, consecuentemente se cumplirán objetivos institucionales, de tal forma que los equipos de trabajo al aunar esfuerzos físicos, materiales y otros, inicien y concluyan satisfactoriamente tareas grupales en beneficio de todos.

1.2.10 Dirección

(Puchol Moreno, 2012), en su texto Nuevos Casos en Dirección y Gestión de Recursos Humanos lo siguiente:

“ DUCCESCHI (Técnicas Modernas de Dirección de Personal) define esta técnica como: el proceso de determinar, mediante observación y estudio, los elementos componentes de un trabajo específico, la responsabilidad, capacidad y los requisitos físicos y mentales que el mismo requiere, los esfuerzos y riesgos que comporta y las condiciones ambientales en las que se desenvuelve”. (Pág. 38).

Ante las decisiones o presiones políticas latentes en la designación de un funcionario público esto no debe ser causal para que aquel funcionario no tenga liderazgo, conocimientos generales y específicos y don de gente al área que en cuestión vaya a direccionar, aunque en su defecto podría contar con el asesoramiento respectivo hasta que pueda asumir con plena confianza este direccionamiento, pero él sabe que esto no será suficiente por lo que debe encontrar los mecanismos y el tiempo necesario para recibir capacitaciones en talleres, foros y otros que permitan incorporar nuevos y mejores saberes para cumplir eficientemente la labor encomendada.

(Carneiro Caneda, 2010), mencionó de la dirección.

“(..). Que se aplica al colectivo más implicado en la toma de decisiones estratégicas, es decir los equipos directivos. Dichos equipos han de contar con multitud de datos y de informaciones a la hora de diseñar de modo adecuado la estrategia más conveniente para una organización, contando no sólo con los aspectos de tipo externo sino también con los internos. De este modo, el actuar directivo ante la incertidumbre mediado por el Modelo de la Dirección Estratégica, se plantea anclado en tres ideas conectadas y ya citadas, el Análisis estratégico, la Síntesis estratégica y la Aplicación de la estrategia”. (Pág. 22).

En la dirección quien la ejerza, deberá aplicar su capacidad profesional para tomar acertadas decisiones, entre las que se deben considerar

fundamentalmente, las que consisten en dirigir, coordinación entre departamentos, servicio de apoyo, canales de comunicación, productividad de los empleados y administración financiera, asegurándose que se ejerzan bajo el marco jurídico y normativo, como también necesita de la información endógena es decir de los datos de su entorno para totalizar y evaluar condiciones que le permita analizar y plantearse, ¿qué necesita? o ¿qué persigue la organización?, para diseñar la estrategia con la que alcance los objetivos programados.

1.2.11 Seguimiento

(Noguera Tur, 2009)

“(…), En este capítulo tiene especial relevancia todo lo referente a la concepción creativa a proyectos de desarrollo a su correcta implementación, al seguimiento y evaluación de los mismos, y a la difusión y promoción de sus resultados. Sin duda, la puesta en marcha, implementación y seguimiento de proyectos es una de las tareas con las que más a menudo se enfrenta el ADL (Agente de Desarrollo Local). El conocimiento y manejo correcto de herramientas y metodologías puede contribuir a incrementar la eficiencia del trabajo realizado y el impacto positivo de sus resultados. El seguimiento y evaluación de proyectos constituye un aspecto de gran importancia para conocer el funcionamiento real de un proyecto y para valorar las necesidades de intervención a lo largo del período de implementación”. (Pág. 289).

Al aplicar el concepto de Noguera se puede mencionar que el seguimiento es una etapa de un proceso administrativo y este proceso es continuo y se lo obtendría de la observación, recolección y análisis de información, para ello se cita como ejemplo el desempeño en el caso de que sea la UATH quien realice este seguimiento para saber en qué medida este talento humano logra sus objetivos y como lo está ejecutando, en la que se determinará y verificará el logro de metas, eficiencia en el desarrollo de sus trabajos, uso óptimo de los recursos, individualización de problemas que dificulten la ejecución y logro de los objetivos, reforzamiento de los valores con la finalidad de contrarrestar

probables actos de corrupción y por lo tanto la identificación temprana de riesgos y desviaciones respecto al plan para definir acciones para eliminarlas o minimizar sus efectos en la entidad u organización.

(Dal Poz, 2009)

“Hace mucho tiempo que a los recursos humanos para la salud RHS, se les reconoce la condición de – piedra angular del sector sanitario, para producir, dispensar y gestionar servicios- las evaluaciones de los RHS son necesarias para diversos fines, en particular para planificar, aplicar, supervisar y evaluar estrategias, programas e intervenciones en el sector sanitario. Pocos cuestionan la importancia de contar con pruebas empíricas sólidas que orienten la toma de decisiones y el seguimiento de los avances en el fortalecimiento del desarrollo y la gestión del personal sanitario. Describir con precisión los RHS puede ayudar a identificar oportunidades y limitaciones para la ampliación de intervenciones de salud”. (Pág. 29).

Dal Poz, identifica un punto neurálgico, la insuficiente importancia que se da a los resultados de planificación, aplicación, supervisión y evaluación de estrategias, programas e intervenciones en el sector sanitario, información que permitiría orientar, retroalimentar en la toma de decisiones y los avances individuales e institucionales en procura de fortalecer el desarrollo y la gestión que realizan las y los servidores públicos. El conocer estas variables por el seguimiento ejercido, en las entidades públicas debería considerarse en armar una estrategia que identifique y no permita la injerencia de cambios en ocasiones innecesarios que afecten el normal desarrollo de las actividades, el coordinador o coordinadora de la unidad administrativa del talento humano, tendrá la responsabilidad de elaborar el respectivo plan de seguimiento.

1.2.12 Evaluación

(Gertler, 2011)

“¿Por qué evaluar? Los programas y las políticas de desarrollo suelen estar diseñadas para conseguir resultados como por ejemplo, aumentar los ingresos, mejorar el aprendizaje o reducir la enfermedad. Que se logren o no estos resultados es una cuestión que, pese a ser esencial para el éxito de las

políticas públicas no suele abordarse. Habitualmente los administradores de los programas y los responsables de políticas se concentran en medir los insumos y los productos inmediatos del programa y cuánto dinero se gasta, cuántos libros de texto se distribuye, en lugar de valorar si los programas han alcanzado sus objetivos.” (Pág. 152).

Gertler en su apreciación definitoria manifiesta que quien funge de administrador desvía la atención en las organizaciones al hacer mediciones de gasto y costo, y no de implementar, aplicar y recopilar información que permita evaluar si el desarrollo de las actividades logra los objetivos de la organización o entidad, determinados antes o funcionarios aun consideran que es mejor cantidad, desconociendo que el efecto que esta implica es que el beneficio induzca la optimización de los servicios, dar una mejor calidad de producto u otorgar mejor calidad de servicio.

(Martim Guedes & Fonseca, 2010)

“El uso de la evaluación está siempre asociado al acto de comparar determinados procesos o resultados con un modelo o criterio de aceptabilidad pretendido. En ese sentido, busca colaborar para que sea posible mejorar los procesos de planificación y gestión, ayudar a la toma de decisiones, fomentar el auto aprendizaje, controlar desempeños y rendir cuentas a los interesados. En los últimos años, la evaluación se ha convertido en una opción estratégica en las organizaciones, pues puede mejorar el nivel de las informaciones de un escenario, permitiendo a los gestores o interesados seguir la evolución de los resultados obtenidos por la organización, sus programas y proyectos”. (Pág.141).

En la elaboración de los planes deberá implementarse la periodicidad de las evaluaciones complementando a lo que menciona Martim Guedes, en la que la evaluación de los procesos permitirá obtener resultados con la finalidad de mejorar los procesos de planificación y gestión, lo que permitirá a una toma de decisión en el tiempo y momento preciso para evitar equivocaciones, este conocimiento prevendrá y permitirá a los representantes constatar el avance del desarrollo y las consecuencias obtenidas de los programas y proyectos de las entidades.

1.3 FUNDAMENTO LEGAL

En referencia al tema de investigación, La Secretaria Nacional de Información SENPLADES, en el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 en concordancia con las políticas gubernamentales encuentra necesario la implementación de nuevas estrategias para transformar desde sus cimientos a el estado para lograr la recuperación y fortalecimiento con objetivos que conlleven cumplir metas para bienestar de todos los ciudadanos, de un estado democrático y de derecho.

Constitución de la República del Ecuador.

Título I, Elementos Constitutivos del Estado, Capítulo Primero Principios Fundamentales.

Título IV, PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PODER, Capítulo séptimo, Administración Pública, Sección primera, Sector público.

Artículo 225.- El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las Entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para la prestación de servicios públicos.

Artículo 226.- las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución o la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Título IV, PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PODER, Capítulo séptimo, Administración Pública, Sección segunda, Administración Pública.

Artículo 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Título IV, PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PODER, Capítulo séptimo, Administración Pública, Sección tercera, Servidoras y servidores públicos.

Artículo 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras o servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Artículo 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el estado.

Ley Orgánica de Servicio Público

Título V, DE LA ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO.

Capítulo I

Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Sector Público.

Artículo 54.- De su estructuración.- El sistema integrado de desarrollo del talento humano del servicio público está conformado por los subsistemas de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación del desempeño.

Título V, DE LA ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO.

Capítulo V

De la formación y capacitación.

Artículo 71.- Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación.

Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de los resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del IAEN.

Artículo 72.-Planeación y dirección de la capacitación.- El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales se sujetarán a lo que determina la correspondiente ley.

Código Orgánico de Organización Territorial, Administración y Descentralización "COOTAD"

Título V, DESCENTRALIZACIÓN Y SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS.

Capítulo VI

Del Fortalecimiento Institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Artículo 151.- Fortalecimiento Institucional.- Con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los GAD ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnologías, entre otras.

Artículo 152.- Responsables del Fortalecimiento Institucional.- El diseño del proceso de fortalecimiento institucional corresponderá al Consejo Nacional de Competencias, en coordinación con las entidades asociativas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados correspondientes.

Para su ejecución podrá establecer convenios con el organismo público encargado de la formación de los servidores públicos, las asociaciones, de Gobiernos Autónomos Descentralizados, universidades, institutos de capacitación de los GAD, organizaciones no gubernamentales, los cuales conformarán la red de formación y capacitación.

Para el efecto el Consejo Nacional de Competencias deberá:

- a) Definir y articular las políticas, estrategias, planes y programas encaminados a la capacitación, formación, apoyo y profesionalización del conjunto de talentos humanos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados:
- b) Establecer mecanismos de investigación y monitoreo de la gestión de competencias y servicios para la toma oportuna de decisiones en el ámbito de la capacitación, formación y apoyo a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, y,
- c) Articular las demandas locales con los servicios de capacitación ofrecidos por la escuela de gobierno de la administración pública, las asociaciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y la red de formación y capacitación de los servidores públicos.

Artículo 153.- Presupuesto para el fortalecimiento institucional.- Los recursos para el fortalecimiento institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados provendrán del presupuesto general del Estado asignados al Consejo Nacional de Competencias y del presupuesto de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, quienes obligatoriamente destinarán los recursos suficientes para este efecto.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología es el instrumento para desarrollar avance en el conocimiento, se convierte en la manera más clara de comprender un hecho o fenómeno que suceda con el objeto de estudio y a la vez permite conocer la realidad existente ya sea para describirla o analizarla para cumplir con los objetivos del estudio. Esta abarca una serie de lineamientos empezando desde el diseño, la modalidad y tipos de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, además del tamaño de la muestra en base a la población.

El presente trabajo de investigación, por ser un proceso aplicado al campo administrativo público, requiere de una gama de información, que debe ser recabada de manera metodológica, y para ello se utilizarán instrumentos y técnicas de investigación, que permitan intervenir en el problema de investigación “Influencia de la Inducción y Capacitación de las y los servidores públicos de la gestión pública en la Unidad de Salud Doctor Rafael Serrano López, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena”, con el objeto de implementar el diseño de un “Manual de Procedimientos de Gestión Pública”.

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación científica es por naturaleza un conocimiento de tipo instrumental, siempre vinculada a la realidad, al campo de conocimiento disciplinar a la aplicación al contexto cultural, social y político en que se desarrolla y se convierte en la fuente de generación de pensamiento libre y útil. (Hernández; Batista; Fernández, 2010), la definen como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”. (Pág. N° 4).

La presente investigación se desarrolla considerando la investigación de tipo cuantitativa y cualitativa. Según (Bernal Torres, 2010), otra forma reciente de caracterizar métodos de investigación es la concepción de métodos establecidos en distintas concepciones de la realidad social, en el modo de conocerla científicamente y en el uso de herramientas que se emplean para analizarlas, define:

- ☞ **Método Cuantitativo o tradicional:** Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva.
- ☞ **Método Cualitativo o no tradicional:** Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de los rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (Pág. N° 60).

Otro autor se refiere a los métodos, (Ramírez Bacca, 2010) define:

- ☞ **Método Cuantitativo:** Las cuantitativas son las que pueden derivar de cierta información estadística.
- ☞ **Método Cualitativo:** La cualitativas tienen un carácter afirmativo sobre ciertas posturas concretas que se plasman en los documentos. (Pág. N° 43).

Esta investigación utiliza un enfoque de tipo Cualitativo, ya que, rescata las diversas opiniones de cada servidor público, diálogo en relación a las experiencias en el servicio estatal. También utiliza el enfoque Cuantitativo, ya que los datos resultantes pueden ser medidos a través de la estadística.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Según W. Paredes (2011): “Implica analizar y exponer aquellas teorías, enfoque teóricos, investigaciones y antecedentes en general que se consideran válidos para un correcto encuadre de estudio”. (Pág. N° 16)

En la investigación de campo y documental que se utilizó en la Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López”, se apoyó en la modalidad de proyecto factible o de intervención, con el que se pretende elaborar un “Manual de Procedimientos de Gestión Pública”, lo que permitirá que las y los servidores públicos tengan una herramienta de inducción, leyes, políticas institucionales y conocimientos generales.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 Por propósito

2.3.1.1 Investigación Básica

Según Paredes W, (2011): “Se denomina pura, temática, fundamental o de apoyo, sirve para formular, ampliar o evaluar la teoría. Generaría nuevas leyes teorías y principios”. (Pág. N° 26).

Esta investigación es una actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos y, por esa vía, ocasionalmente dar solución a problemas o interrogantes. Para el presente estudio se aplicó la investigación básica debido a que su propósito es incrementar los conocimientos teóricos de los hechos y fenómenos que se presentaron, basándose en las teorías que existen con el propósito de establecer las relaciones que se presenten en las variables de esta investigación.

2.3.2 Por el nivel de estudio

2.3.2.1 Investigación Descriptiva

- ☞ (Hernández; Batista; Fernández, 2010). Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, subjetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Pág. N° 113).
- ☞ (Bernal Torres, 2010). Se considera como investigación descriptiva aquella en que, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”. Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás.

El trabajo de investigación se basa en un estudio descriptivo, recogiendo datos sobre el estado actual en el que se encuentra el Hospital “Dr. Rafael Serrano López” del cantón La Libertad, estableciendo las causas que inciden en determinados problemas.

2.3.2.2 Investigación Explicativa

- ☞ (Behar Rivero, 2008) define: “Están orientados a la comprobación de hipótesis causales; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes). Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico”. (Pág. N° 18).
- ☞ (Bernal Torres, 2010). La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. Analiza causas y efectos de la relación entre variables.

La investigación permitió determinar que el grado de instrucción académica de las y los servidores públicos de la Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López” del cantón La Libertad, aún mantiene en su Talento Humano un numeroso e importante grupo de personas que no son profesionales, influencia que no permite que los servidores públicos incrementen sus conocimientos.

2.3.3 Por el lugar

2.3.3.1 Investigación documental

- ☞ Según Paredes W. (2011):“La investigación bibliográfica tiene el propósito de conocer, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías y conceptualizaciones de diversos autores sobre una cuestión determinada basándose en documentos, libros o publicaciones”. (Pág. N° 32).

Esta se basa en el empleo de fuentes de información tanto primarias y secundarias con el propósito de ampliar y profundizar los conocimientos la profesionalización de las y los servidores públicos y la gestión pública, apoyándose en libros y documentos concernientes al tema. Se reúne información que ya ha sido procesada por otras personas es decir datos ya registrados en periódicos, libros, revistas, folletos con vigencia desde el año 2009 a la fecha, videos e internet.

Mediante la investigación bibliográfica o documental se enfoca en profundizar teórico-conceptual el objeto de estudio, se la recolectó a través de fuentes primarias como son lectura en libros, revistas, informes técnicos, tesis de grados, internet como fuente secundaria.

2.3.3.2 Investigación de Campo

Todo investigador tiene por objeto estudiar hechos y fenómeno concreto de la realidad de un campo de estudio determinado para llegar a conocer su

comportamiento y extraer regularidades, con lo cual es posible caracterizar y describir el objeto de investigación. Las siguientes modalidades que se adoptó para este trabajo fueron: investigación de Campo e investigación documental, que serán para recolectar información. Según (Bernal Torres, 2010) define:

- ☞ **Investigación de Campo:** Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. (Pág. N° 21).

Para fundamentar de mejor manera esta modalidad de investigación se consideró la definición de Abril H. (2008) define: “La investigación de campo, es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos”. (Pág. N° 55).

En este trabajo se utilizó la investigación de campo realizando entrevistas y encuestas que permitieron obtener datos, procesarlo y analizarlos. Con esta modalidad se puede tomar contacto directo con la realidad, obteniendo información que permita dar una propuesta de solución al problema de acuerdo con los objetivos del proyecto.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Método Deductivo

- ☞ (Bernal Torres, 2010). Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.
- ☞ Paredes W (2009). Es el que va de lo general a lo particular, de lo abstracto a lo concreto. Podemos manifestar que este método sigue un proceso reflexivo, sintético, analítico, parte del problema (efecto) o ley establece las posibles causas. (Pág. N° 42).

Método Inductivo

- ☞ (Bernal Torres, 2010). Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. Se inicia con un estudio individual de los hechos y se formula conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Pág. N° 59-60).
- ☞ Según Paredes W, (2011), expone: “Con este método se analizan casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general. El objetivo es el descubrimiento de generalizaciones y teorías a partir de observaciones sistemáticas de la realidad”. (Pág. N° 64).

Esta investigación está enmarcada en el método deductivo – inductivo, porque la profesionalización de los servidores públicos es una realidad universal, y su problemática es también común en los diversos territorios del mundo. Así mismo el accionar de este gobierno pretende a través de la red nacional de competencias y sus normativas desconcentradas y descentralizadas, el fortalecimiento en cada uno de los procesos del talento humano de las instituciones públicas en gestión y capacitación de los servidores públicos del país.

En esta misma perspectiva, se encuentra con una misma problemática a nivel mundial y nacional, cuyas causas se deduce que es el desinterés particular, escasas oportunidades de estudio, inherencia política, escasos recursos económicos, insuficiente disponibilidad de tiempo, causas que se presentan también en la Unidad de Salud “Hospital Rafael Serrano López”.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La técnica constituye el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga.

Las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, para acercarse a los hechos y acceder a los conocimientos, para la elaboración de un “Manual de Procedimientos de Gestión Pública”.

2.5.1 Entrevista

Según Paredes W. (2009), “la entrevista es un reporte verbal de una persona con el fin de obtener información primaria”. (Pág. N° 72).

La entrevista es un diálogo intencional, una conversación personal que hubo con el Director y los Jefes Departamentales del Hospital Dr. Rafael Serrano López del cantón La Libertad, ésta información fue de mucha importancia para la elaboración del “Manual de Procedimientos de Gestión Pública”. (**ANEXO 2**).

2.5.2 Encuestas

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Este listado se denomina cuestionario.

Se aplicó mediante cuestionario de preguntas, previa autorización del Dr. Miguel San Martín Abarca, Director de la Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López”, a fin de analizar la Inducción y Capacitación de las y los servidores públicos en la gestión pública.

Fuente Primaria.- La investigación primaria se caracteriza porque la constituye y la recoge el propio investigador, se la obtiene el contacto directo con el objeto de estudio, las técnicas de investigación de campo, dirigidas a recoger información primaria son:

- La entrevista.
- La encuesta.

Fuentes Secundarias.- Como fuente secundaria utilizada para la presente investigación se utilizó: libros, folletos, revistas, internet, tesis.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Aplicando las técnicas e instrumentos, los datos a obtenerse serán ordenados y clasificados, analizados e interpretados, estableciendo sus porcentajes respectivos: finalmente los datos serán representados en los cuadros y gráficos correspondientes.

Guía de Entrevistas.- Este instrumento permitió orientar eficazmente la entrevista que se realizó al Director y Jefes Departamentales del Hospital Dr. Rafael Serrano López del cantón La Libertad.

Antes de realizar una entrevista es necesario que el investigador elabore una guía para relacionar los aspectos principales a tratar durante su desarrollo, los que están en dependencia de los objetivos que se desea alcanzar. El investigador con cierta experiencia no sigue un esquema riguroso o guía determinado para la entrevista, sino que adapta su procedimiento a las características y personalidad del entrevistado o del grupo, ya sea una entrevista personal o grupal. Sin embargo, para el que se inicia en la aplicación de este tipo de método, es útil llevar un esquema, orden o guía de los principales temas o aspecto de los cuales quiere tratar en la entrevista para así obtener mejores resultados.

Guía de Encuestas.- Permitted obtener información de un mayor número de personas para examinar el grado de responsabilidad sobre la organización, para determinar su nivel de participación en las actividades de la comunidad.

En el diseño del cuestionario se realizaron preguntas cerradas a través de una lista de opciones, con el propósito que permita la comprensión del contenido de las mismas, además se tomó en cuenta la escala de “Likert”, que facilita la tabulación de la información.

Según Paredes W, (2011) “La escala de Likert”, que fue desarrollada por “Rendís Likert” en 1930 ha probado ser una instrumento de medición de alta calidad, confiabilidad y validez. Los puntos escalares a los que se refiere la definición, hacen relación a las diferentes alternativas de respuesta propias de la escala, que el individuo debe elegir, en función de su nivel de apreciación del objeto de actitud”. (Pág. N° 55).

La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

Riesgos que conlleva la aplicación de cuestionarios. La falta de sinceridad en las respuestas (deseo de causar una buena impresión o de disfrazar la realidad). Se aplicó mediante cuestionarios de preguntas, previa autorización del Director de la Unidad de Salud, a fin de determinar la forma como desarrollan sus actividades.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Según Paredes W, Paredes N. (2011). “La población o universo es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (Pág. N° 33).

La población a la que se orienta el presente estudio, corresponde al Director, Jefes departamentales y personal operativo de la Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López”. El universo del presente trabajo estuvo conformada por 113 personas, como se muestra en el cuadro N° 3. Los cuales aportaron a nuestra investigación con sus opiniones, sugerencias y críticas constructivas, las que ayudaron a descubrir las falencias y necesidades de la Unidad de Salud.

CUADRO N° 3 Población

| POBLACIÓN | NÚMERO |
|-------------------------|---------------|
| Director (a) | 1 |
| Jefes Departamentales | 16 |
| Médicos Especialistas | 7 |
| Médico General | 30 |
| Enfermeras y Auxiliares | 35 |
| Personal Administrativo | 15 |
| Personal Operativo | 9 |
| TOTAL | 113 |

Fuente: Hospital “Dr. Rafael Serrano López” cantón La Libertad
Elaborado por: Diego Faicán Aguirre

Muestra

Según Paredes W, (2011) expresa:

“La muestra descansa en que una parte de la población representa al todo y por lo tanto refleja en cierta medida las características que definen a la población de la cual fue extraída”. (Pág. N° 34).

La muestra es la representación de individuos que en realidad se investigaron ya que no se lo puede realizar a todos, debido al alto costo de dinero y tiempo para

hacerlo, esta posee las mismas características de la población y así que se puede sacar aseveraciones y de esta manera sacar conclusiones que contribuirán en la investigación.

Existen dos tipos de muestreo el probabilístico en el cual todas las unidades muestrales tienen la misma posibilidad de ser seleccionadas, esta técnica se fundamenta en el azar, mientras que en el muestreo no probabilístico se lo realiza a través del juicio del investigador conforme a las características del proyecto y por lo general no se utiliza una fórmula estadística para su cálculo.

En la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico o por conveniencia.

2.8 CÁLCULO DE LA MUESTRA

Muestreo por Conveniencia

Consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. En este tipo de muestreos la "representatividad" la determina el investigador de modo subjetivo, siendo este el mayor inconveniente del método ya que no se puede cuantificar la representatividad de la muestra.

2.9 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Procedimiento

La presente investigación se desarrolló tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

- ☞ Búsqueda de la Información.
- ☞ Planteamiento del problema.
- ☞ Formulación del problema.
- ☞ Síntesis.
- ☞ Justificación del tema.
- ☞ Objetivos: General y específicos.
- ☞ Hipótesis y Operacionalización de las Variables.
- ☞ Metodología.
- ☞ Diseño de la investigación
- ☞ Modalidad de la investigación
- ☞ Tipos de investigación: básica y por nivel de estudio
- ☞ Método de la investigación: Inductivo y deductivo.
- ☞ Técnicas: la Observación, la entrevista y la encuesta.
- ☞ Instrumentos: Guía de la entrevista y el cuestionario.

Procesamiento

Los procesos que se desarrollaron en la presente investigación son los siguientes:

- ☞ Ordenamiento de los Datos.
- ☞ Organización y Tabulación de Datos.
- ☞ Elaboración de tablas y gráficos estadísticos.
- ☞ Análisis e Interpretación de datos.
- ☞ Establecimiento de las conclusiones.
- ☞ Establecimiento de las Recomendaciones.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se muestra los resultados de forma gráfica y tabuladas de las preguntas de la entrevista realizada a los jefes departamentales y personal operativo de la Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López” , y a continuación su interpretación y análisis correspondiente, a fin de poder determinar las conclusiones y recomendaciones respectivas, como aporte de la investigación. Para el análisis e interpretación, procedió primero a codificar y tabular los datos obtenidos de la entrevista y de la encuesta.

Analizar e interpretar los resultados significa: describir, interpretar y discutir los datos numéricos o gráficos que se disponen en los cuadros estadísticos resultantes del procesamiento de datos, con la finalidad de poder determinar la conclusión final de la encuesta y la entrevista como aporte de la investigación.

Estos procesos ayudan al investigador conocer la realidad, en cuanto a la elaboración de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública, puede obtenerse a partir de la interpretación y análisis, que permitieron obtener resultados.

Iniciando con los “elementos más simples y fáciles de conocer al conocimiento de lo más complejo e ir aumentando el conocimiento de la realidad. Es necesario destacar que los resultados presentados corresponden a las preguntas que se consideró más relevantes del cuadro de operacionalización de variables, sin dejar de lado las otras preguntas sin que sean también de importancia.

3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.

La entrevista es un diálogo con los jefes departamentales de la Unidad de Salud Doctor Rafael Serrano López, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, que tiene como objetivo obtener información, mediante una guía de 13 preguntas que viabilicen el Diseño de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública.

Preguntas:

1.- Edad

De la entrevista que se realizó a los Jefes de Áreas de la Unidad de Salud está definida por dos rangos similares de edades entre los de 35 a 44 años y los 45 a 64 años, cada una con 47% sumando el 94%, en tanto que de 25 a 34 años corresponde al 6% restante, dando a conocer que la edad dominante de las personas que laboran en esta institución está en un rango de 35 a 64 años.

2.- Sexo

De las y los servidores públicos entrevistados en la Unidad de Salud, se muestra que el 53% son hombres y el 47% son mujeres, diferencia que probablemente se deba a la naturaleza de la entidad al contar entre su talento humano a más profesionales en medicina varones que a mujeres.

3.- Instrucción

El 83% de los entrevistados de la Unidad de Salud, tienen instrucción superior reafirmando su calidad de Jefes de Áreas, lo que implica tener conocimientos profesionales, y un 17% tiene instrucción secundaria, indudablemente este

porcentaje importante de personas tendrían la obligación de mejorar sus condiciones de profesionalización para beneficio personal y por ende potencializar a la entidad.

4.- ¿Cree usted que sus habilidades permiten realizar eficazmente su trabajo?

El 82% de los entrevistados de la Unidad de Salud están plenamente convencidos de que sus habilidades les permite realizar eficazmente su trabajo y el 18 % menciona que probablemente debería confiar en sus capacidades, pero este importante grupo debe ser motivo de un análisis más profundo para determinar, evaluar y proponer el respectivo direccionamiento a la unidad administrativa de talento humano para fortalecer sus habilidades.

5.- ¿Los equipos de trabajo siempre logran acuerdos para un mejor desempeño profesional?

El 82% de los entrevistados de la Unidad de Salud manifiestan que siempre se logran acuerdos para un mejor desempeño profesional, con la conformación de equipos de trabajos, las personas que conforman estos grupos tienen diferentes personalidades profesionales multidisciplinarios con diversos criterios, que una vez integrados realizarán los trabajos asignados con mayor capacidad resolutive, y el 18% considera que a veces los equipos de trabajo logran acuerdos y estos se deba probablemente a las diferentes personalidades profesionales multidisciplinarios con diversos criterios que no permitiría encontrar esa coordinación entre compañeros desmejorando el desempeño profesional.

6.- ¿Conoce usted si las normas de control interno están actualizadas?

Según la entrevista el 70% de los funcionarios de esta Unidad de Salud indican que las normas de control interno están actualizadas, a diferencia que el 30% manifiesta que no y no lo sabe, si este conjunto de reglas están actualizadas determinando se que existe un margen muy amplio que de seguro será abordado en las recomendaciones de este trabajo investigativo.

7.- ¿El personal de la Unidad de Salud cuenta con los conocimientos y experiencia en procesos administrativos necesarios para un mejor desempeño laboral?

En la que el 53% considera que el talento humano quizá tenga el conocimiento y experiencia acerca de los procesos necesario para un mejor desempeño laboral. En los albores de este nuevo siglo donde la tecnología avanza a pasos agigantados en las instituciones públicas aún se puede encontrar a que la mitad más uno de su conglomerado, no cuenta con los conocimientos y experiencia necesaria para un mejor desempeño laboral, frenando su normal desarrollo profesional e institucional.

8.- La calidad de servicio que proporciona la Unidad de Salud es:

El 88% y más consideran que el principio de calidad es bueno y solo un 11% o menos consideran excelente la calidad de servicio en la atención.

Considerar apenas un 11% el principio de calidad de excelente en esta Unidad de Salud, establece que se precisa de varios factores para incrementar notablemente su calidad de servicio, tomando en cuenta que este principio tiene variables como elementos tangibles, cumplimiento de promesa, actitud de servicio, competencia de personal y empatía.

9.- ¿Sabe usted cuales son los objetivos institucionales del año 2014?

Cerca de un 30% indica que no lo sabe, factor que precisaría de un profundo análisis para determinar si su inclusión en esta entidad, es una cuota política, o no tiene interés en conocer la razón de la existencia institucional, los servicios que se dan en ella, la importancia y la responsabilidad que intrínsecamente lo involucran.

Quienes dirigen la entidad deberían retroalimentar periódicamente al talento humano con los procesos administrativos, para que absolutamente todos deban conocer los objetivos institucionales y que esto conlleve el poder identificarse aún más con la institución.

10.- ¿Cree usted que el propósito institucional tiene concordancia con la normativa del Buen Vivir?

El 41% de los entrevistados indican que tal vez exista concordancia en el propósito institucional con la normativa del buen vivir, porcentaje muy alto en relación al conocimiento y naturaleza de la entidad, tomando en consideración que esta entrevista se la aplico a los jefes departamentales.

El 41% es un porcentaje bastante amplio que manifiesta el desconocimiento de una normativa de la que se viene hablando y manteniendo desde el año 2009 hasta el año 2017 en este gobierno, debe ser motivo de preocupación de quienes dirigen la Unidad de Salud, porque este grupo debería saber que si existe coherencia y concordancia entre el propósito institucional y la normativa antes enunciada.

11 ¿Conoce usted cuantos objetivos tiene el Plan Nacional del Buen Vivir?

De los entrevistados más del 64% no precisan o desconoce cuántos objetivos tiene este plan, habida cuenta que el objetivo 3) Mejorar la calidad de vida de la población, está fundamentado en el Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 y en el plan del 2013-2017.

Estableciéndose, que en una escala de 1 al 10; 4 de los profesionales en cuestión no ha profundizado o incrementado el conocimiento de la normativas del buen vivir, denotando un probable desinterés debido a su carga laboral aunque necesariamente debería conocerse ampliamente este y otras informaciones que circundan su entorno próximo.

12.- ¿Cómo Jefe de área verifica la ejecución de los trabajos asignados?

El 53% de los entrevistados indica que cómo Jefe de área verifica la ejecución de los trabajos asignados en la Unidad de Salud, a diferencia del 47% que indica casi siempre dando a conocer que este amplio margen de indecisión incumple el control interno, probablemente por la cantidad de tareas que se dividen en el ejercicio profesional y en el cumplimiento institucional, indicador que debe ser tomado en cuenta para retroalimentar los procedimientos de la entidad.

13.- ¿El personal a su cargo recibió inducción sobre los procesos administrativos que realiza la institución?

El 47% de los Jefes de Áreas entrevistados, indican que el personal a su cargo si recibieron inducción, sobre los procesos administrativos que realiza la institución, mientras que el 53% desglosado en un 29% indican que quizás y el 24% indican que definitiva no recibieron ningún tipo de direccionamiento, dando a conocer que este importante porcentaje (53%) del personal que ingresa a conformar el talento humano de la Unidad de Salud, no se le está proporcionando este beneficio, privándolo del primer contacto con sus primeras guías de información de la institución.

3.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA

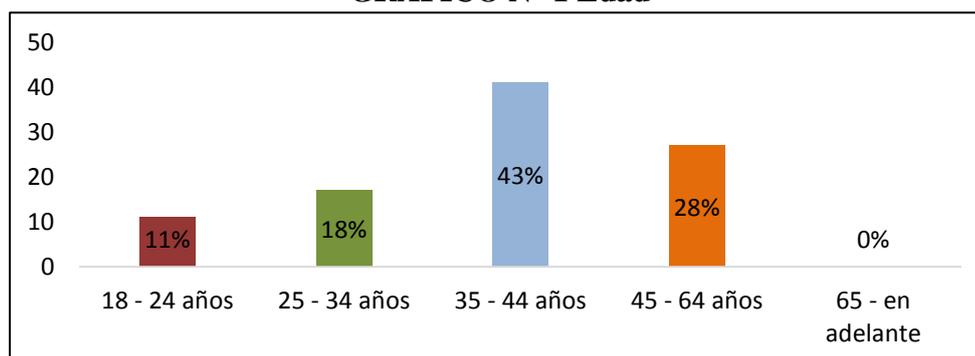
1.- Edad

**CUADRO N° 4 Edad
DFA-UPSE-AP-(2014)**

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|----------------------|------------|------------|
| 1 | 18 - 24 años | 11 | 11% |
| | 25 - 34 años | 17 | 18% |
| | 35 - 44 años | 41 | 43% |
| | 45 - 64 años | 27 | 28% |
| | 65 - en adelante | 0 | 0% |
| | Total general | | 96 |

GRÁFICO N° 1 Edad



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

En la gráfica se observa que de las personas encuestadas de entre las edades de 18 y 34 años suman el 29%, ubicándose muy por debajo de la cantidad de personas que por su edad laboran en esta entidad, casi similar a las personas que tienen la edad entre 45 y 64 años que ocupan un 28%, en relación al 43% que tiene una edad comprendida entre el 35 y 44 años, dando a entender que son personas adultas quienes mayoritariamente ocupan sus plazas de trabajo, muy probablemente por la cantidad de años que implica tener conocimientos en esta área, además según la averiguación su rango máximo por edades de quienes laboran en esta institución es de 64 años.

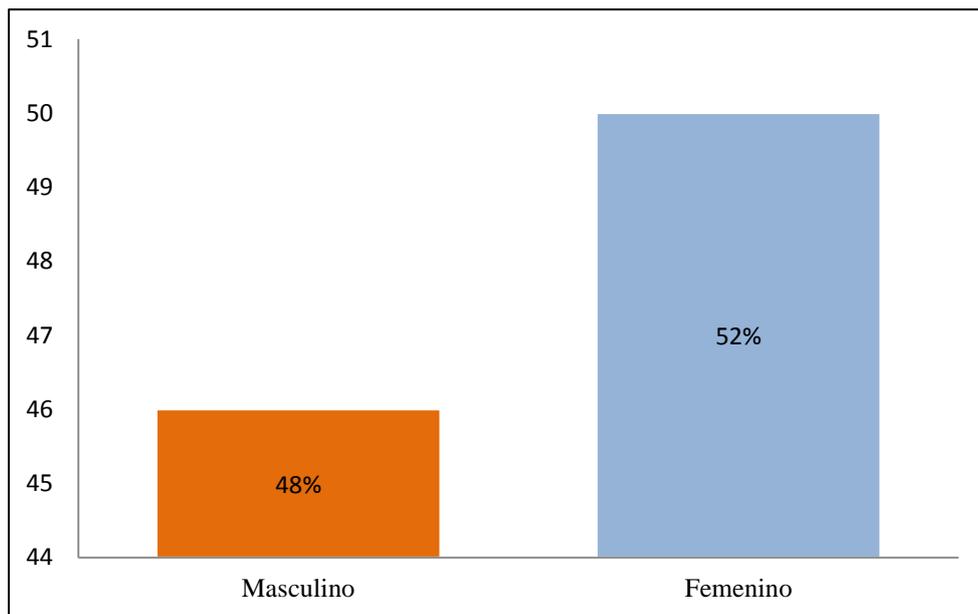
2. Sexo

**CUADRO N° 5 Sexo
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|----------------------|------------|-------------|
| 2 | Masculino | 46 | 48% |
| | Femenino | 50 | 52% |
| | Total general | 96 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 2 Sexo



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

La gráfica muestra que de acuerdo a los encuestados en la Unidad de Salud el 52% corresponde al sexo femenino demostrándose que es un rango casi acorde al principio de igualdad que es la paridad, en relación a los de sexo masculino cuya presencia se sitúa en un 48%.

3. Instrucción

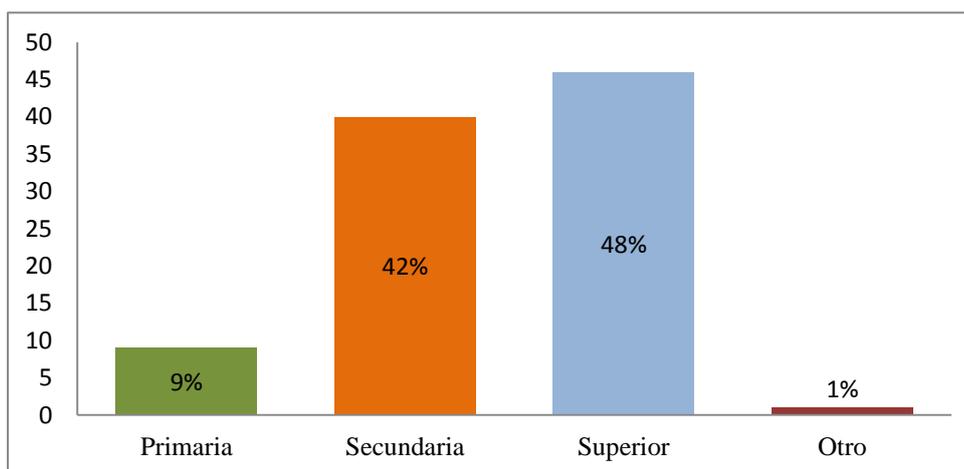
**CUADRO N° 6 Instrucción
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|----------------------|------------|-------------|
| 3 | Primaria | 9 | 9% |
| | Secundaria | 40 | 42% |
| | Superior | 46 | 48% |
| | Otro | 1 | 1% |
| | Total general | 96 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 3 Instrucción



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

Se observa en esta gráfica que el 48% de los encuestados que laboran en la Unidad de Salud tienen instrucción superior en relación al 9% de quienes tienen instrucción primaria y 42% de quienes tienen instrucción secundaria, demostrando que es necesario incrementar personal con estudios superiores o profesionalizar en gran medida a este 42%, debido a que por la naturaleza de la entidad según datos estadísticos quienes laboren en una entidad netamente de servicios de salud caso de los hospitales el 72% debe conformarse con profesionales en atención de salud y afines y entre el 27% y 28% en personal administrativo y operativo.

4. ¿Sus habilidades permiten realizar eficazmente su trabajo?

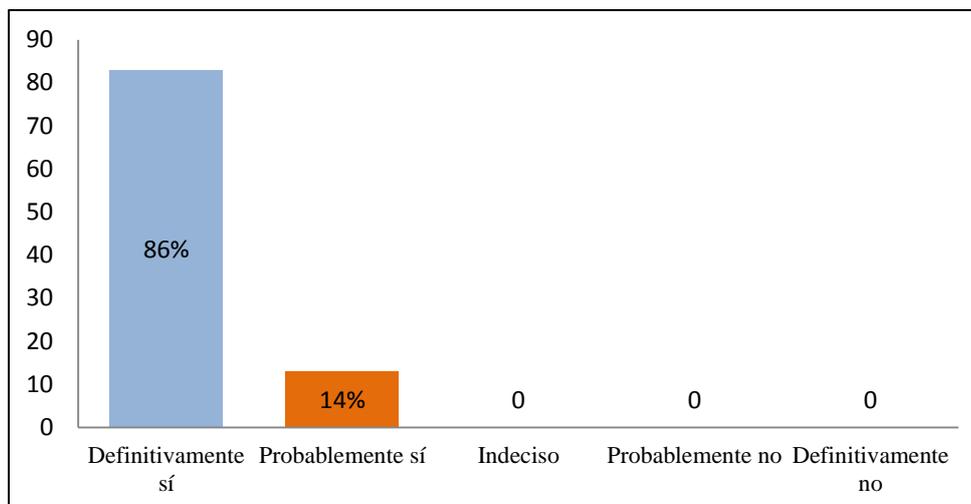
**CUADRO N° 7 Habilidades
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|----------------------|------------|-------------|
| 4 | Definitivamente sí | 83 | 86% |
| | Probablemente sí | 13 | 14% |
| | Indeciso | 0 | 0% |
| | Probablemente no | 0 | 0% |
| | Definitivamente no | 0 | 0% |
| | Total general | 96 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 4 Habilidades



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

Como se muestra en la gráfica el 86% de las personas encuestadas asegura que sus habilidades les permiten realizar eficazmente su trabajo, más el 14% tiene esa limitante, determinándose que es un porcentaje alto y que la entidad debería implementar su capacitación inmediata debido a que esta limitación afecta directamente a la producción total de la institución o tomar los correctivos correspondientes.

5. ¿Su relación laboral con sus compañeros de trabajo es?

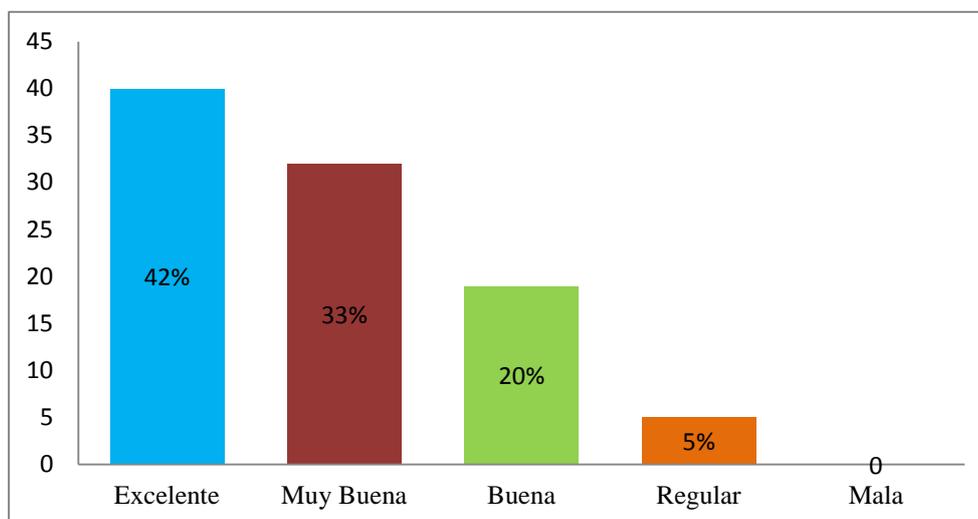
**CUADRO N° 8 Relación Laboral
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|----------------------|------------|------------|
| 5 | Excelente | 40 | 42% |
| | Muy Buena | 32 | 33% |
| | Buena | 19 | 20% |
| | Regular | 5 | 5% |
| | Mala | 0 | 0% |
| | Total general | | 96 |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 5 Relación Laboral



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

Esta gráfica muestra que el 42% de las personas encuestadas que laboran en esta Unidad de Salud su relación laboral es excelente, el 33% la encuentra muy buena y buena, en tanto que el 5% la estima regular, consideración normal debido a los diferentes tipos de trabajo de acuerdo al orgánico funcional de la entidad, como también la influencia del grado de profesionalización existente.

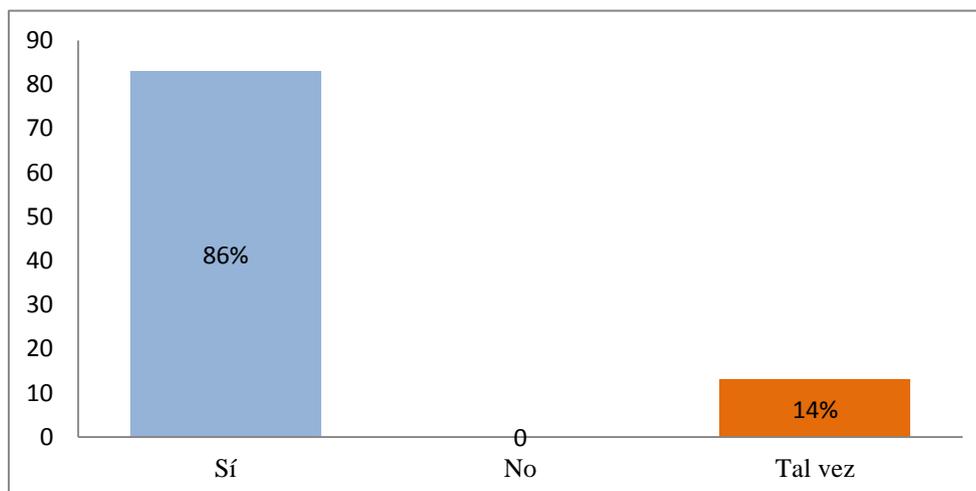
6. ¿Responde con seguridad y determinación al momento de enfrentar una emergencia?

**CUADRO N° 9 Seguridad y Determinación
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|----------------------|------------|-------------|
| 6 | Sí | 83 | 86% |
| | No | 0 | 0% |
| | Tal vez | 13 | 14% |
| | Total general | 96 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 6 Seguridad y determinación



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

Como se observa en esta gráfica, el 86% del personal encuestado de la Unidad de Salud respondería con seguridad y determinación ante una eventual emergencia y un 14% no estaría lo suficiente seguro de poder ayudar, entendiéndose que no conoce de las técnicas o no tienen los conocimientos necesarios para afrontarla, notándose claramente que la entidad no fortalece con capacitaciones de distinta índole a su talento humano.

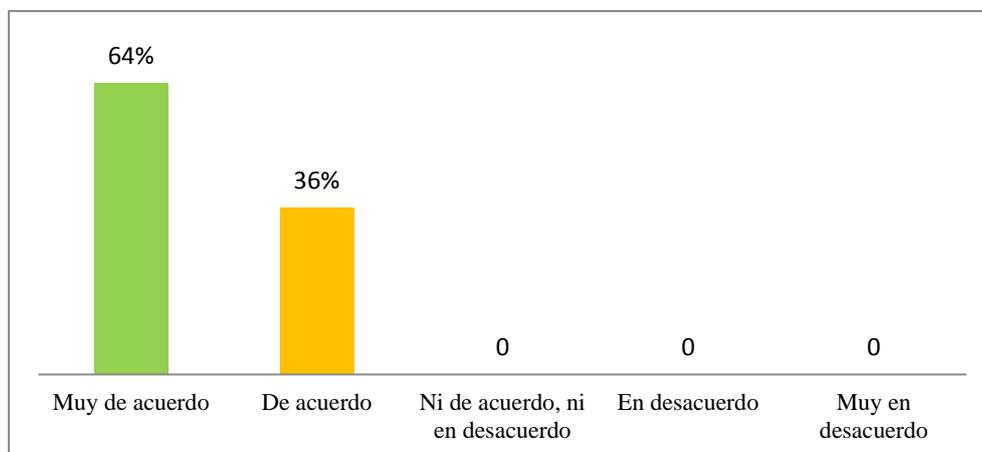
7. ¿Considera usted que los conocimientos y experiencias son necesarios para un óptimo desempeño laboral?

**CUADRO N° 10 Conocimientos y Experiencias
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|---------------------------------|------------|------------|
| 7 | Muy de acuerdo | 61 | 64% |
| | De acuerdo | 35 | 36% |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 0 | 0% |
| | En desacuerdo | 0 | 0% |
| | Muy en desacuerdo | 0 | 0% |
| | Total | | 96 |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 7 Conocimientos y Experiencias



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

Se puede observar que esta gráfica muestra que el 64% de las personas encuestadas de la Unidad de Salud está muy de acuerdo en que los conocimientos y experiencias son necesarios para un óptimo desempeño laboral, así como el 36% que está de acuerdo, totalizando un 100%, determinando que conocimientos y experiencia fortalecen a los recursos humanos en cualquier de los trabajos a los que se le asigne.

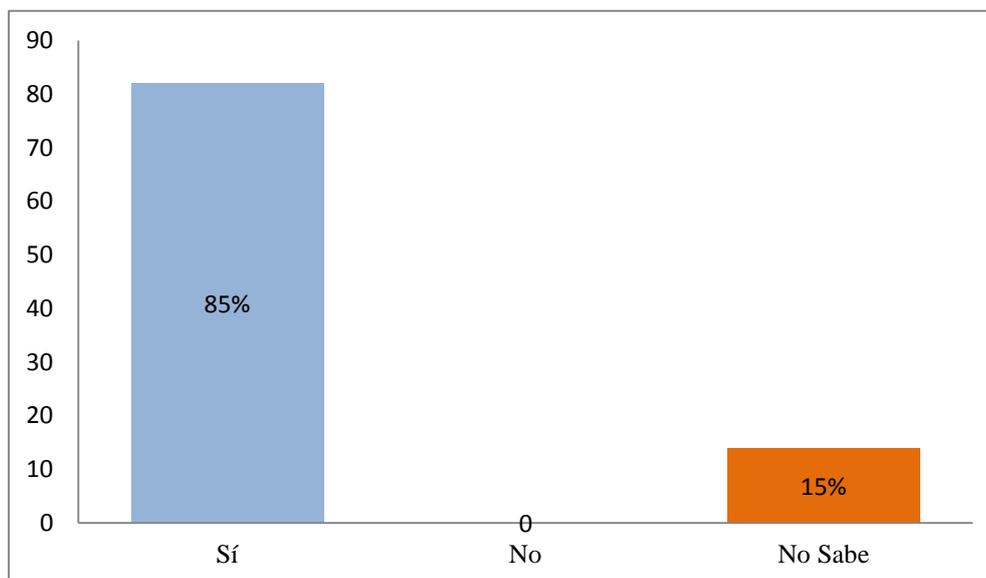
8. ¿Conoce usted la norma de conducta de la institución?

**CUADRO N° 11 Norma de Conducta
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|--------------|------------|-------------|
| 8 | Sí | 82 | 85% |
| | No | 0 | 0% |
| | No Sabe | 14 | 15% |
| | Total | 96 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 8 Norma de conducta



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

Se puede observar que esta gráfica muestra que el 85% de los encuestados conoce de las normas de conducta y el 15% porcentaje muy amplio indica no saberlo o no conocerlo, esto da a entender que determinados procesos de la gestión pública en esta entidad no llegan a todos.

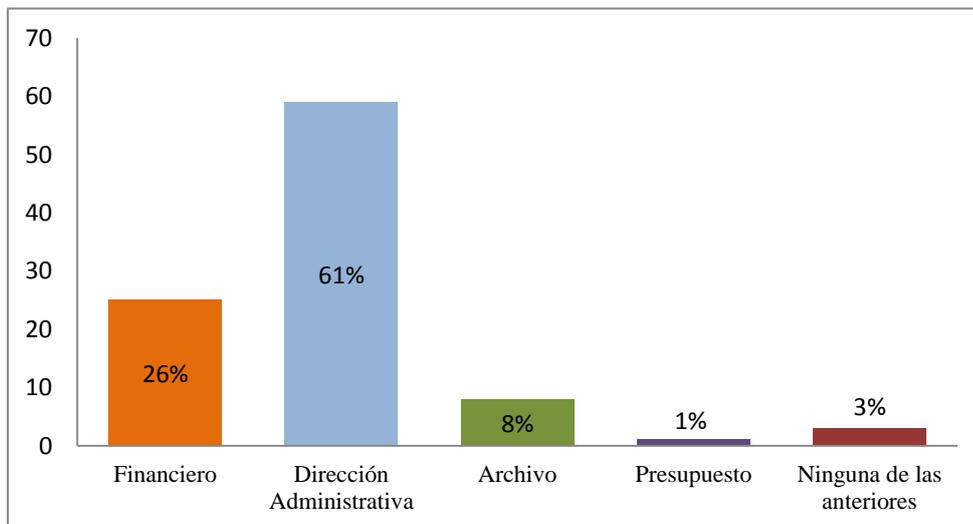
9. ¿Conoce usted quién elabora Plan Operativo Anual - POA?

**CUADRO N° 12 POA
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------|---------------------------|------------|------------|
| 9 | Financiero | 25 | 26% |
| | Dirección Administrativa | 59 | 61% |
| | Archivo | 8 | 8% |
| | Presupuesto | 1 | 1% |
| | Ninguna de las anteriores | 3 | 3% |
| | Total | | 96 |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 9 POA



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

Como se observa en la representación gráfica, el 61% de los encuestados indican que saben quién realiza uno de los procesos administrativos, más un 39% equivoca su respuesta o no lo sabe, dando a entender que para la elaboración de este Plan Operativo Anual no se socializa con todo el personal de la Unidad de Salud.

10. ¿Conoce usted cuál es la misión de la unidad de salud?

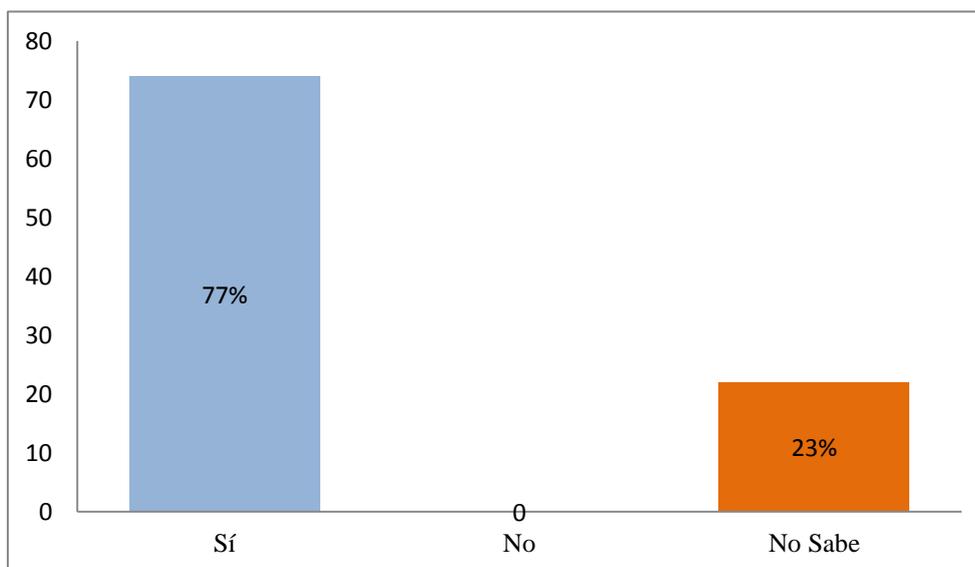
**CUADRO N° 13 Misión Unidad de Salud
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|--------------|------------|-------------|
| 10 | Sí | 74 | 77% |
| | No | 0 | 0% |
| | No Sabe | 22 | 23% |
| | Total | 96 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 10 Mision de la Unidad de Salud



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

La representación gráfica muestra que el 77% de los encuestados si conocen cual es la misión de la Unidad de Salud y un porcentaje amplio el 23% no lo sabe, denotando que obvian o pasan por alto tan importante conocimiento, debido a su desinterés particular que en gran medida es por su insuficiente preparación académica.

11. ¿Considera usted que la estructura organizacional cumple con los objetivos de la Unidad de Salud?

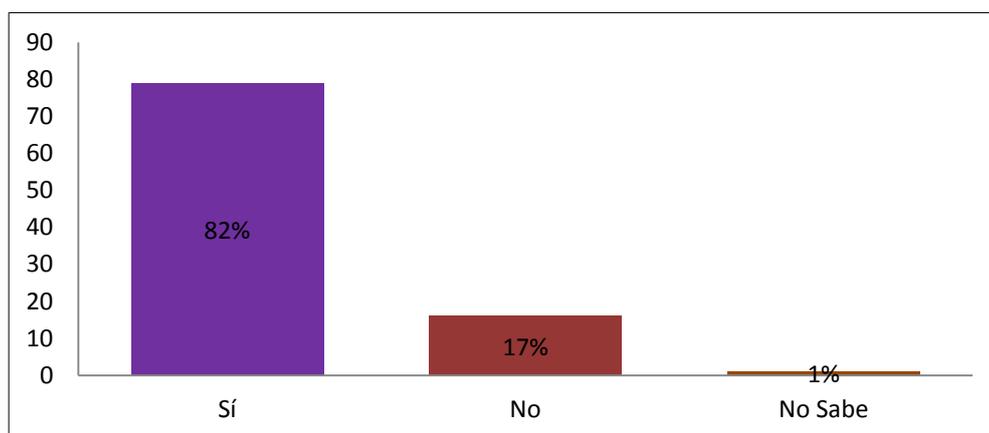
**CUADRO N° 14 Estructura Organizacional
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|--------------|------------|-------------|
| 11 | Sí | 79 | 82% |
| | No | 16 | 17% |
| | No Sabe | 1 | 1% |
| | Total | 96 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 11 Estructura Organizacional



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

Se puede observar que en esta gráfica el 82% de los encuestados indican que la estructura organizacional cumple con los objetivos de la Unidad de Salud, mientras que el 18% restante no lo sabe, demostrando las enormes limitantes, como también podría ser el desinterés particular en conocer el entorno y su distribución de quienes forman la Unidad de Salud, como también podría darse el caso que la UATH no tenga una guía o implementación de capacitación e instrucción o un manual que permita a su talento humano conocer o guiarse por este importante documento.

12. ¿Su jefe de área verifica la ejecución de los trabajos asignados?

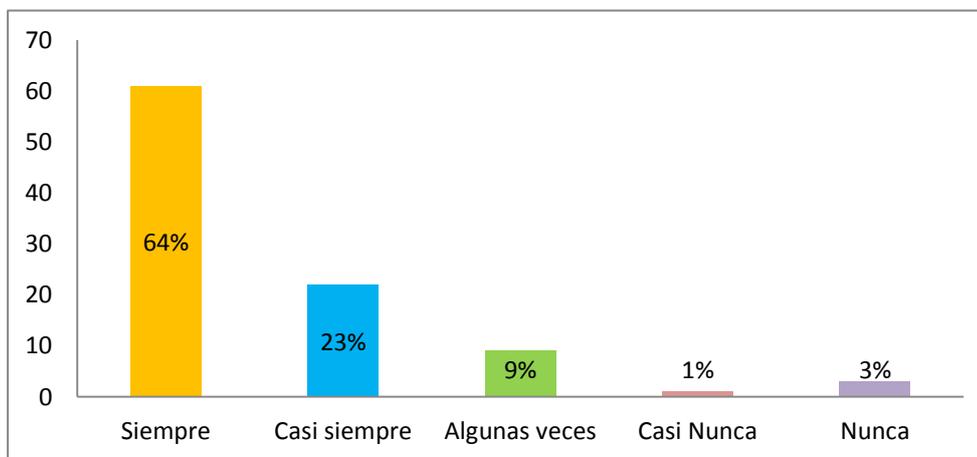
**CUADRO N° 15 Verificación de Trabajos
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|---------------|------------|------------|
| 12 | Siempre | 61 | 64% |
| | Casi siempre | 22 | 23% |
| | Algunas veces | 9 | 9% |
| | Casi Nunca | 1 | 1% |
| | Nunca | 3 | 3% |
| | Total | | 96 |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 12 Verificación de trabajos



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

Se puede observar que en esta gráfica muestra que el 64% de los encuestados indican que siempre su jefe de área verifica la ejecución de los trabajos asignados, un 23% casi siempre, el 9% algunas veces, el 1% casi nunca y el 3% nunca es supervisado; esto da entender que los jefes de área incumplen con uno de los procesos administrativos, al no dar importancia a este tipo de control, control que permite saber si se cumplió o no un trabajo asignado o en su defecto los avances de una obra.

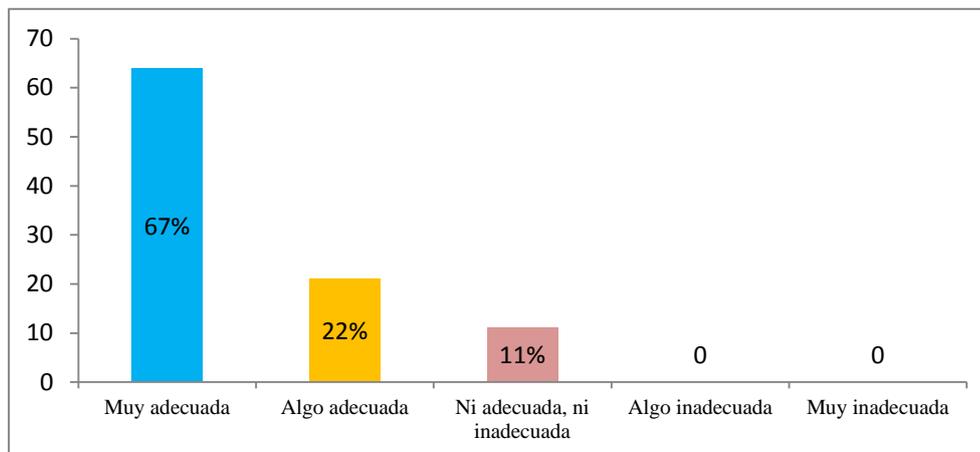
13. ¿La inducción recibida de los procesos administrativos de su área de trabajo fue?

**CUADRO N° 16 Inducción Recibida
DFA-UPSE-AP-(2014)**

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|----------------------------|------------|------------|
| 13 | Muy adecuada | 64 | 67% |
| | Algo adecuada | 21 | 22% |
| | Ni adecuada, ni inadecuada | 11 | 11% |
| | Algo inadecuada | 0 | 0% |
| | Muy inadecuada | 0 | 0% |
| | Total | | 96 |

Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

GRÁFICO N° 13 Inducción recibida



Fuente: Encuesta al personal operativo del Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

Se puede observar que en esta gráfica muestra que el 67% de los encuestados indican que la inducción recibida de los procesos administrativos de su área de trabajo fue muy adecuada, el 22% algo adecuada y el 11% la considero ni adecuada ni inadecuada, dando a entender que un proceso no se cumple en su totalidad, se diría que la UATH no proporciona la inducción en referencia a todos y a cada uno de las o los servidores públicos que ingresan a formar parte del personal de la Unidad de Salud.

3.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.3.1 CONCLUSIONES

Como resultado de esta investigación se puede precisar que en la Unidad de Salud Hospital Dr. Rafael Serrano López del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena lo siguiente:

1.- La edad promedio de las personas que trabajan en esta entidad fluctúa entre los 35 y 45 años de edad.

2.- La equidad de género está determinada en los parámetros del 54% para las mujeres y 46% para los varones.

3.- La instrucción académica de la y los servidores públicos de la Unidad de Salud, está determinada que el 48% tiene formación profesional de tercer nivel y el 52% tiene estudios entre primaria y secundaria.

Al determinar la edad promedio de la institución, se puede afirmar que esta variable se ha direccionado a contratar o tener personal dentro de ese rango de edad probablemente por la exigencia física, mental y profesional que implica la gran tarea que se realiza en esta institución.

El tener en la Unidad de Salud en referencia, el 48% de su personal con formación superior es indicativo que existe un incremento significativo de que se cuenta con profesionales que en cierto modo mejoren la atención a los ciudadanos, y el 52% del personal cuyos estudios llegan solo al bachillerato tienen un compromiso personal en la profesionalización para que su perspectivas de mejorar su estándar de vida sea una realidad.

A los jefes de área a quienes se les hizo la entrevista se los observó tensos, se podría decir que estresados, otros preocupados y unos cuantos indiferentes, considerando que la responsabilidad que pesa sobre sus hombros es considerable o también ante los continuos cambios internos que se dan en las instituciones públicas, podrían suponer que el presente trabajo de investigación les ocasionaría un determinado cambio que por ahora no lo estiman.

En tanto que a las personas que fueron encuestadas se mostraron predispuestas, realizaron preguntas y en algunos casos solicitaban asesoramiento, al que sólo se le indicaba que de su respuesta confiable y honesta proporcionaría información para determinar ciertas falencias.

Las entrevistas y las encuestas permitieron establecer que la Unidad de Salud no tiene programas de capacitación para su personal habilitante de apoyo considerado en un 30% del total del personal, como si lo tiene el personal profesionalizado (agregadores de valor), a través de los programas y proyectos que promueve y realiza el Ministerio de Salud Pública.

Según las entrevistas y las encuestas es general y evidente el grado de desconocimiento de quienes forman los equipos de trabajo aunque no sean estos asignados y definitivos, tal parece que definitivamente las áreas de trabajo desarrollan sus actividades independientemente, sin la respectiva conexión de unas con otras para mejorar y potencializar el trabajo que cada uno realiza en la institución, llevando a concluir que cada quien realiza su actividad y que con ello es suficiente. De tal modo que los procesos administrativos pasan a ser parte solo de quienes están a cargo de la administración, agravando aún más la situación institucional debido a que todos y todas conforman la Unidad de Salud, Hospital Dr. Rafael Serrano López.

3.3.2 RECOMENDACIONES.

En la Unidad de Salud Hospital Dr. Rafael Serrano López es positivo que el 62% de su personal este entre la edad de 35 a 45 años, pero también la experiencia que tienen las personas mayores a ese promedio puede significar y hacer la diferencia en determinadas situaciones, por lo que no debería ser una constante el no contar con profesionales especialistas en medicina mayores a esa edad.

A los jefes de área a quienes se les realizo la entrevista indicándoles el motivo, pero no hubo coordinación, ya que ningún funcionario o directivo de esta entidad comunico que se la iba a realizar con la respectiva autorización, por lo que es necesario que funcionarios y autoridades aúnen esfuerzos y logren la coordinación y comunicación que necesitan.

Quienes dirigen y quienes conocen el desarrollo de las actividades de la institución deberán proponer en sus planes operativos, las diferentes capacitaciones de diferente temática y también la implementación de un manual de procedimientos de gestión, las inducciones respectivas al ingreso e incorporación del nuevo personal que integrará la unidad, como también el que ya conforma la entidad de salud, de tal manera que este personal incremente sus conocimientos y potencie su rendimiento laboral.

El responsable de la UATH, deberá realizar regularmente reuniones con todo el personal, con la intención de socializar los diferentes temas inherentes a la entidad, a la ciudadanía, a la rectoría del MSP, sobre todo lo que se requiere del trabajo de cada uno de ellos, para que el personal se comprometa, se identifique e implemente procedimientos en la ejecución de su trabajo, tomando en consideración cierta que la cercanía de una autoridad y el pedido personal de un mayor compromiso laboral tiene un efecto positivo en toda organización pública o privada.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA PARA LA UNIDAD DE SALUD “HOSPITAL RAFAEL SERRANO LÓPEZ” DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERÍODO 2014-2015.

4.1 PRESENTACIÓN

El Diseño de Manual de Procedimientos de Gestión Pública para la Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, tiene como finalidad de orientar a las y los servidores públicos en la gestión de la institución, permite que los trabajadores en los diferentes niveles jerárquicos de la estructura orgánica de la institución, tengan claridad y pleno conocimiento de sus políticas, su reglamentación, sus jerarquías, en las que direccionarán sus funciones y responsabilidades a nivel de cada puesto de trabajo.

Este Manual de Procedimientos de Gestión Pública para la Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López” se fundamenta en las leyes, reglamentos y demás normativas que regulan la actividad de los y las servidoras públicas en la administración de la Unidad de Salud, conforme lo establece la Carta Magna del Ecuador y en concordancia con la Secretaria Nacional de Información SENPLADES, en el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 y con sus políticas gubernamentales.

Es necesaria la implementación de nuevas estrategias para transformar desde sus cimientos el fortalecimiento de los conocimientos de los servidores públicos con objetivos que conlleven cumplir metas para bienestar de todos los ciudadanos, de un estado democrático y de derecho.

4.2 DATOS INFORMATIVOS DE LA INSTITUCIÓN

CUADRO N° 17 Datos informativos de la institución

| | |
|------------------------------------|---|
| INSTITUCIÓN EJECUTORA: | UNIDAD DE SALUD “HOSPITAL RAFAEL SERRANO LÓPEZ” |
| DIRECCIÓN: | CIUDADELA SANTA PAULA VÍA PUNTA CARNERO |
| CANTÓN: | LA LIBERTAD |
| PROVINCIA: | SANTA ELENA |
| BENEFICIARIOS: | SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS |
| UBICACIÓN: | LA LIBERTAD |
| TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN: | 2015-2016 |
| EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE: | UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO |
| COSTO: | \$ 756,00 |

Fuente: Hospital La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

4.3 ASPECTOS GENERALES DE LA UNIDAD DE SALUD “HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ”

La Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López”, es un Hospital Básico que presta atención ambulatoria y de internación los 365 días del año, las 24 horas del día, demanda la necesidad de elaborar un diseño de Manual de Procedimientos de Gestión Pública, que dirija al personal en el desarrollo de sus actividades, buscando calidad en la atención al usuario.

4.3.1 Antecedentes Históricos

Mediante Decreto Oficial el 11 de diciembre de 1973 los empleados y trabajadores de la Liga Ecuatoriana Antituberculosa a nivel nacional, pasa a formar parte del Ministerio de Salud Pública, por lo que desde el 2 de enero de 1974 en este edificio sin las adecuaciones necesarias se inicia con personal la LEA, capítulo peninsular, Dr. Francisco Merchán-Director, Azarías Burgos Ochoa –Administrador, Aída Moreno – Secretaria; Ángela Vera – Auxiliar de Enfermería, Sra. Piedad Tomalá O – Auxiliar de Laboratorio, Julio De La Cruz Suarez – Chofer, Francisco De la Cruz – conserje y Luis Córdova – Auxiliar de Rayos X., Primer Director encargado fue el Dr. José Garcés Rodríguez, luego el Dr. Segundo Sion Macías, el Dr. Raúl Duque Jiménez fue nombrado director titular por eso el 16 de septiembre de 1978 fue re-inaugurado como Centro de Salud Hospital, quien reequipó íntegramente dando así un eficiente servicio no solo a la comunidad peninsular sino a usuarios desde el sur de Manabí.

Se inició los servicios de consulta externa, medicina general, pediatría, gineco-obstetricia, odontología, laboratorio, emergencia, rayos x, vacunación hospitalización, centro quirúrgico, sala de parto, esterilización, quirófano y post operario, banco de vacunas, Áreas administrativas: Dirección, Secretaría, Administración estadística, Contabilidad, Farmacia, ropería, alimentación y además cuenta con servicio de ambulancia.

A partir de su inauguración han sido nombrados Directores Dr. Pedro Lara López, Virgilio Ramírez. Bolívar Espinoza, Efrén Ávila Soria, Alfonzo Menoscal Villarroel, Marco Vinuesa Andrade, Arturo Castro, Fernando Guevara, Yolanda Floreano, Jenny Bohórquez, Susana Recalde, Galo Vizcaíno Cruz, Arturo Fagionni, Juan Tumbaco, Dr. Cristóbal Parrales Baidal. Luego fue encargado la Dirección a la Dra. Lourdes Novillo Morante y Dr. Francisco Aspiazú, actualmente tiene la Directora titular Dr. Inés Gutiérrez Jara de Rubira.

Área de Salud # 23 fue mediante decreto ejecutivo · 3292 de abril 29 de 1.992 se conforman las Áreas de Salud y según Acuerdo Ministerial 3140 del 19 de julio de 1993 se aprueba el manual de organización y funciones de sistemas regionalizados y capacidad resolutive de las unidades. Y en el año de 1.994 se le da el nombre de Dr. Rafael Serrano López.

Con Acuerdo Ministerial 1516 de 15 de julio de 1999, y a partir del 1 de enero del año 2000 esta Unidad de Salud se declara Área # 20 con dos Sub-centros de Salud: Centro de Salud Virgen del Carmen y Centro de Salud General Enríquez Gallo.

La misión de la actual directora Dra. Inés Gutiérrez, con los conocimientos profesionales y mística de trabajo que mantiene con todo el personal y en especial con la comunidad, es dar a la ciudadanía atención integral de salud con calidad, calidez y oportunamente, además el personal que cuenta esta Unidad de Salud, brinda acciones de fomento, protección, recuperación y rehabilitación en la salud, para así cumplir la misión del actual gobierno, cuyo Presidente de la República es el Economista Rafael Correa Delgado quien promulga atención con calidad y calidez a toda la comunidad cumpliendo con el slogan del MSP que “la salud es un derecho de todos”.

Según acuerdo Ministerial # 00000418 del 23 de Mayo del 2011 se aprobó la definición de las áreas de salud de la provincia de Santa Elena el HOSPITAL BÁSICO LA LIBERTAD. ÁREA DE SALUD # 2 con 2 Centros de Salud- Virgen del Carmen y General Enríquez Gallo.

4.3.2 Ubicación Geográfica de Unidad de Salud

La población de la provincia de Santa Elena cuenta con cuatro hospitales, los que están bajo la rectoría del Ministerio de Salud Pública:

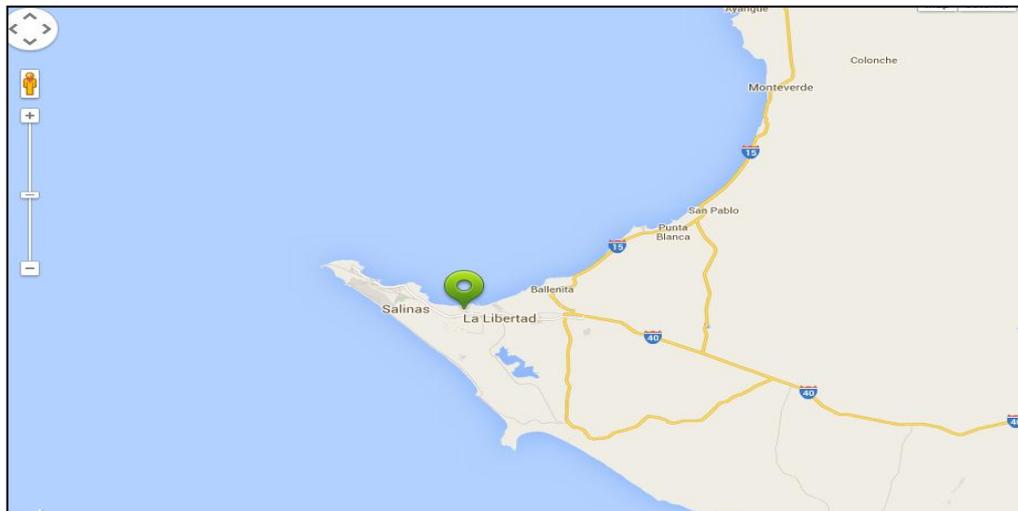
CUADRO N° 18 Unidades de Salud de la provincia de Santa Elena

| Cantón | Zona |
|-------------|--|
| Santa Elena | Norte: Hospital Manglaralto Sur: Dr. Liborio Panchana S |
| La Libertad | Hospital Dr. Rafael Serrano López |
| Salinas | Dr. José Rodríguez Garcés |

Fuente: Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

La Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López”, se encuentra ubicada en la Ciudadela Santa Paula, vía Punta Carnero, frente a las oficinas del Seguro Social delegación del cantón La Libertad, delimitada entre el cantón Salinas y el cantón La Libertad.

GRÁFICO N° 14 Ubicación Geográfica



Fuente: Map data 2014 google.com

4.3.3 Políticas Gubernamentales empleadas en la Institución

La Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López”, se rige bajo las políticas gubernamentales fundamentada en:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Título II Derechos, Sección Séptima, Salud

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

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

Título VII, Régimen del Buen Vivir, Capítulo Primero, Inclusión y Equidad, 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. El Sistema se guiará por los principios generales del Sistema nacional de Inclusión y Equidad Social, y por los de Bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoques de género y generacional.

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; y propiciará la participación ciudadana y control social.

Art 360.- El sistema garantizará a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria en salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas. La Red Pública Integral de Salud será parte del Sistema Nacional y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la Seguridad Social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

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.

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales, alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

4.3.4 Misión

Prestar servicios de salud con calidad y calidez de manera personalizada a través de la cartera de servicios y programas de Salud Pública enfocados a cumplir con

la Promoción, Prevención y Recuperación de la salud a la población de manera integral y fomentar la docencia e investigación de nuestros profesionales que están destinados a realizar un trabajo eficiente y eficaz dentro del marco de la Justicia y equidad siguiendo las políticas del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

4.3.5 Visión

Contar para el año 2017 con todas las especialidades básicas e implementar los servicios complementarios de diagnóstico para ser reconocido por los usuarios como un Hospital accesible, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de la población en general y que sea la primera opción de referencia en Salud del Cantón La libertad.

4.3.6 Objetivos Estratégicos

1. Garantizar la equidad en el acceso y gratuidad en los servicios.
2. Trabajo bajo los lineamientos del Modelo de Atención Integral de Salud de forma integrada y en red con el resto de las Unidades Operativas de Salud del Ministerio de Salud Pública y otros actores de la red pública y privada complementaria que conforman el sistema nacional de salud del Ecuador.
3. Mejorar la accesibilidad y el tiempo de espera para recibir atención, considerando la diversidad de género, cultural, generacional, socioeconómica, lugar de origen y discapacidades.
4. Involucrar a los profesionales en la gestión del hospital, aumentando su motivación satisfacción y compromiso con la misión del hospital.

5. Garantizar una atención de calidad a los ciudadanos, para lograr la satisfacción con la atención recibida.

6. Desarrollar una cultura de excelencia con el fin de optimizar el manejo de los recursos públicos, y la rendición de cuentas.

4.3.7 Valores Institucionales

Los valores son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta.

En las organizaciones, éstos se deben reflejar en los detalles de lo que hacen diariamente sus integrantes.

En la medida en que los valores son compartidos se tiene una institución más cohesionada.

“Ser coherente con sus valores y manifestarlos en su lenguaje y en su comportamiento, eso es integridad”.

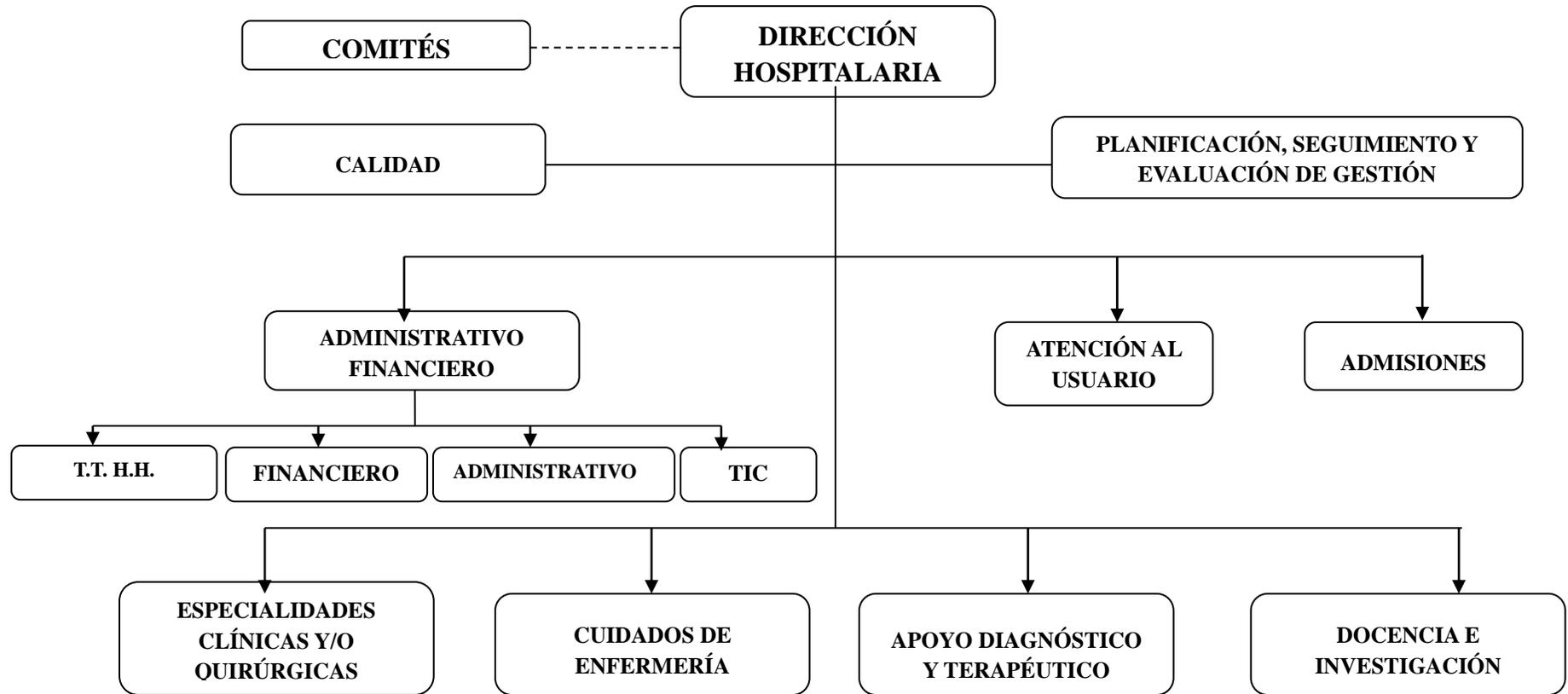
Respeto: Entendemos que todas las persona son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades tomando en cuenta, en todo momento, sus derechos.

Inclusión: Es reconocer en los grupos sociales distintos el valor que hay en cada diferencia y el respeto a la diversidad.

Vocación de servicio: Inclinação a la entrega del servicio profesional con pasión.

4.3.8 Estructura Organizacional

GRÁFICO N° 15 Estructura Organizacional



Fuente: Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

4.3.9 Recursos Humanos

CUADRO N° 19 Recursos Humanos de la Unidad de Salud

| PPI | CÉDULA | APELLIDOS Y NOMBRES | DENOMINACIÓN O CARGO |
|--------------------------------------|------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| | | | OCUPACIONAL |
| PROCESO GOBERNANTE | | | |
| DIRECCIÓN DE HOSPITAL | | | |
| | | VACANTE | DIRECTOR TÉCNICO DE ÁREA |
| 1 | 917003428 | AVELINO TOMALÁ LOURDES ISABEL | DIRECTOR TÉCNICO DE ÁREA (E). |
| ADMINISTRATIVO | | | |
| 2 | 0913611109 | CHIRIBOGA MEDINA MIRTHA JESSENIA | SECRETARIA |
| PROCESO AGREGADOR DE VALOR | | | |
| UNIDAD CUIDADOS DE ENFERMERÍA | | | |
| 3 | 0923825962 | TOMALÁ PICAZO JESSICA VANESSA | ENFERMERA 8HD |
| 4 | 0921221859 | TIRCIO VERA MARÍA CECILIA | ENFERMERA 8HD |
| 5 | 0925452955 | ZAVALA PANCHANA JEIDY DALILA | ENFERMERA 8HD |
| 6 | 0928505072 | PILAY INFANTE KAREN MARICELA | ENFERMERA 8HD |
| 7 | 0926478157 | MOYANO POSLIGUA PRISCILA MARICELA | ENFERMERA 8HD |
| 8 | 0925727414 | FLORES ALDAS JOHANNA ÁNGELA | ENFERMERA 8HD |
| 9 | 1103697049 | CÓRDOVA LOJA SILVANA DEL PILAR | ENFERMERA 8HD |
| 10 | 0911627578 | CIFUENTES SANTOS NORMA EDITH | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 11 | 0908875537 | BORBOR TUMBACO SANDRA IVONNE | AUX. DE ENFERMERÍA - VACUNACIÓN |
| 12 | 0906108899 | CIFUENTES SANTOS AIDEE BEATRIZ | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 13 | 0910465210 | MUÑOZ GONZÁLEZ IVONNE MIREYA | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 14 | 0912059045 | RAMÍREZ PIGUAVE RUTH MARÍA | AUX. DE ENFERMERÍA - PREPARACIÓN |
| 15 | 0914995824 | LINDAO QUIMÍ SANDRA ELIZABETH | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 16 | 0901283093 | AGUIRRE PONCE ANTONIA MAGDALENA | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 17 | 0906547088 | MORALES MATÍAS JUANITA CECILIA | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 18 | 0909097255 | DEL PEZO LUCAS AMPARITO CONSUELO | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |

| | | | |
|--|------------|---|--|
| 19 | 0910693944 | PAREJA ORTEGA TANYA MARIBEL | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 20 | 0906168133 | RODRÍGUEZ PITA MERCEDES MARGARITA | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 21 | 0907090229 | TOMALÁ ORRALA NARCISA DEL CONSUELO | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 22 | 0905024543 | SORIANO PIGUAVE ZOILA VIRGINIA | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 23 | 0905589453 | RAMÍREZ DOMÍNGUEZ MARÍA PIEDAD | AUX. DE ENFERMERÍA GUARD.ROTAT |
| 24 | 1304009606 | GONZÁLEZ RODRÍGUEZ FANNY ROSARIO | AUXILIAR DE ENFERMERÍA |
| 25 | 0926465246 | PEZO GALDEA MARÍA MAGDALENA | AUXILIAR DE ENFERMERÍA |
| UNIDADES DE ESPECIALIDADES CLÍNICAS Y/O QUIRÚRGICAS | | | |
| CONSULTA EXTERNA / MEDICINA GENERAL | | | |
| 26 | 0924333438 | GONZÁLEZ VERA EVELYN MARISOL | MÉDICO GENERAL 8HD - RESPONSABLE PRIMER NIVEL |
| 27 | 1300748348 | ESPINOZA INTRIAGO LUIS BOLÍVAR JEFE DE CIRUGÍA | MÉDICO ESPECIALISTA 1 - 8 HD COORDINADOR DEL ÁREA QUIRÚRGICA |
| 28 | 1600280711 | SILVA VACA JEANETTE IVONNE RESPONSABLE DE MEDICINA FAMILIAR | MÉDICO GENERAL 8 HD ESTRATEGIA DE SALUD COLECTIVA |
| 29 | 905924320 | RODRÍGUEZ ARZUBE ERICK MIGUEL | MÉDICO GENERAL - 8HD |
| 30 | 917181729 | PALACIOS CANDO TATIANA LISSETE | OBSTETRIZ 2 - 8 HD |
| 31 | 0925271470 | ARRIAGA TORRES DENISSE YOLANDA | OBSTETRIZ 2 - 8 HD |
| 32 | 0907288831 | CHALEN CHAMAIDAN MARLENE ALEXANDRA | COORDINADORA DE ESTOMATOLOGÍA |
| 33 | 909768939 | BRACCO PACTONG JANET DEL CARMEN | PSICÓLOGA CLÍNICA ACTIVIDADES DEL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD COMPONENTE ADOLESCENTES |
| 34 | 0910264324 | SORIANO MATEO GILMA CECIBEL | MÉDICO GENERAL CONSULTOR DEL PROGRAMA PCT - VIH Y RESPONSABLE COMPONENTES ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRASMISIBLE |
| 35 | 1203656242 | NARANJO VIEJÓ VERÓNICA GISELLA COORDINADORA DEL HOSPITAL | MÉDICO GENERAL - 8HD |
| 36 | 0905253092 | RUBIO ESPINOZA JULIO CESAR | ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA 8HD |

| | | | |
|----------------------------|------------|---|---|
| 37 | 0958279937 | LEYVA PITA ROLANDO ANTONIO JEFE DE MEDICINA INTERNA | MÉDICO INTERNISTA |
| 38 | 1302339021 | GARCÍA MENDOZA BETSHY CLEMENCIA | MÉDICO ESPEC. PEDIATRÍA 8HD |
| 39 | 0906728688 | VILLEGAS BAJAÑA DOMINGO CESARIO | MÉDICO ESPECIALISTA PEDIATRÍA 8HD |
| EMERGENCIA | | | |
| 40 | 0702793779 | ZAMBRANO PAZOS MARÍA JOSÉ | ACTIVIDADES DEL COMPONENTES NEONATAL |
| 41 | 0919224766 | RAMOS TORRES CHRISTIAN RAÚL | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| 42 | 926972258 | RETAMOZO MATTOS HEIDER ARIEL | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| 43 | 0916528987 | SUAREZ VILLAO ZOILA ROSA | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| 44 | 1311523227 | CABRERA SÁNCHEZ GISELLA ESTEFANÍA | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| 45 | 1204444184 | CARPIO HAZ JUAN CARLOS | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| 46 | 0914452263 | RUIZ MIRANDA DANIEL ENRIQUE | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| 47 | 0916318165 | MACÍAS CUSME MELVIN STALIN | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| 48 | 1310816564 | PINTO DEMERA GEOCONDA MONSERRATE | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| 49 | 0912091014 | SÁNCHEZ CEPEDA JENNER ELVIS | MÉDICO GENERAL - 8HD |
| 50 | 0919957795 | DE LA A RUÍZ ILIANA AURA | OBSTETRIZ RESIDENTE - 8HD |
| 51 | 0924232002 | GÓMEZ CEPEDA FRANCIA ELIZABETH | OBSTETRIZ RESIDENTE - 8HD |
| 52 | 0925317752 | JARAMILLO VILLEGAS LISSETTE MÓNICA | OBSTETRIZ RESIDENTE - 8HD |
| 53 | 0914380597 | PÉREZ RODRÍGUEZ LUIS ANIBAL | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| 54 | 0921193520 | HERRERA IZQUIERDO NEIVA LIZBETH | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| 55 | 0912704475 | SALGADO PORTUGAL CESAR PATRICIO | ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA 8HD |
| 56 | 1205872888 | BRIONES MORENO OLIVIA MABELL | MÉDICO RESIDENTE - 8HD |
| ODONTOLOGÍA | | | |
| 57 | 0907199194 | YAGUAL RÍOS CARLOS MANUEL | ODONTÓLOGO GENERAL 2 - 8 HD |
| 58 | 0913400552 | SOLÓRZANO TUMBACO ROSA MURIEL | AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA |
| GESTIÓN DE FARMACIA | | | |
| 59 | 0905948170 | BAYAS ARAGÓN NANCY MARLENE JEFA DE FARMACIA | QUÍMICO FARMACÉUTICO 3 - 8 HD |

| | | | |
|--|------------|--|--|
| 60 | 0909666281 | VALDIVIA PITA WILLIAM EDISON | AUXILIAR DE FARMACIA |
| 61 | 0910041474 | PAREDES GUIJARRO LENIN STALIN | AUXILIAR DE FARMACIA |
| 62 | 0916926504 | DELGADO YAGUAL PABLO ANTONIO | AUXILIAR DE FARMACIA |
| 63 | 0902268994 | TUMBACO REYES JENNY DALILA | ASISTENTE DE ADMISIONES |
| UNIDAD DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO | | | |
| NUTRICIÓN Y DIETÉTICA | | | |
| 64 | 0201937570 | JÁCOME COLOMA ELIANA MARGOTH JEFA DE NUTRICIÓN | RESPONSABLE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA |
| 65 | 0919962001 | VILLO PANCHANA MAYELA MARIUXI | ECÓNOMA |
| 66 | 0918178997 | MENDOZA JOSÉ GRACIELA ROCÍO | AUX. ADM. DE SALUD ALIMENTACIÓN |
| 67 | 0103085932 | VÉLEZ CORTEZ ANA MARÍA | AUX. ADM. DE SALUD ALIMENTACIÓN |
| 68 | 0910727619 | GONZÁLEZ ANASTACIO DEISE DEL ROCÍO | AUX. ADM. DE SALUD ALIMENTACIÓN |
| 69 | 0918110255 | GARCÍA CEDEÑO RONY JAVIER | AUX. ADM. DE SALUD ALIMENTACIÓN |
| 70 | 0911131373 | GONZABAY SIL VESTRE FÉLIX VALERIANO | AUXILIAR DE ALIMENTACIÓN |
| LABORATORIO | | | |
| 71 | 0915229207 | SUÁREZ FLORES SONNIA DEL ROSARIO JEFA DE LABORATORIO | TECNÓLOGO MÉDICO 1 (LABORATORIO CLÍNICO/ANATOMÍA PATOLÓGICA) |
| 72 | 0925918880 | PAREDES TOMALÁ JUAN PEDRO | AUXILIAR DE LABORATORIO |
| 73 | 0908163249 | LINDAO ALFONSO MARÍA AZUCENA | AUXILIAR DE LABORATORIO |
| 74 | 0909464141 | MONTIEL ESCOBAR SONIA ÁNGELA | AUXILIAR DE LABORATORIO |
| 75 | 0922868476 | ZAVALA PANCHANA MAYRA VERÓNICA | QUÍMICO - FARMACÉUTICO 8 HD |
| 76 | 0912754231 | URIÑA MANTILLA SORAYA PILAR | RESPONSABLE DE SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL (SMT) |
| 77 | 1714663448 | RUEDA GUERRA MARÍA GABRIELA | RESPONSABLE DE LABORATORIO |
| CENTRO QUIRÚRGICO | | | |
| ANESTESIOLOGÍA | | | |
| 78 | 0904790938 | DE LA A ORRALA WENCESLAO MIGUEL | MÉDICO ESPECIALISTA 1 (ANESTESIOLOGÍA) |

| PROCESO HABILITANTE DE APOYO | | | |
|---|------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | | |
| UNIDAD FINANCIERA | | | |
| 79 | 0902572361 | YAGUAL REYES CARLOS BENJAMÍN | ANALISTA FINANCIERO 1 |
| UNIDAD DE TALENTO HUMANO | | | |
| 80 | 0913813267 | BORBOR APOLINARIO LUIS HUMBERTO | COORDINADOR DE TALENTO HUMANO |
| 81 | 0922335054 | NUÑEZ ESTRELLA KIMBERLEY ANALY | ANALISTA DE TALENTO HUMANO |
| UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | | |
| 82 | 0918175829 | CARRIÓN VALLEJO CESAR AUGUSTO | ASISTENTE DE SOPORTE TÉCNICO |
| UNIDAD DE ADMISIONES | | | |
| 83 | 0906240593 | PALMA GONZÁLEZ MARIANA DE JESÚS | ASISTENTE DE ADMISIONES |
| 84 | 0913311452 | LAMAN TORRES ALEX DAVID | ASISTENTE DE ADMISIONES |
| 85 | 0920573508 | AVILÉS CAAMAÑO SARA CAROLINA | ASISTENTE DE ADMISIONES |
| 86 | 0915810840 | GUERRERO MATÍAS ARTURO CESAR | ASISTENTE DE ADMISIONES |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA | | | |
| ACTIVOS FIJO | | | |
| 87 | 0908622137 | ASENCIO CRISTÓBAL NELSON FÉLIX | ANALISTA ADMINISTRATIVO 1 |
| SERVICIOS GENERALES (LAVANDERÍA) | | | |
| 88 | 0907408470 | EUGENIO GONZÁLEZ FLOR MARÍA | AUXILIAR ADM. DE SALUD LAVANDERÍA |
| 89 | 0915153779 | HELGUERO PONCE LUIS EDUARDO | AUXILIAR ADM. DE SALUD LAVANDERÍA |
| 90 | 0918988668 | PARRALES BORBOR LUIS EDUARDO | AUXILIAR ADM. DE SALUD LAVANDERÍA |
| 91 | 0911375632 | LOYDITA MARIBEL COMANICHO FIGUEROA | AUXILIAR ADM. DE SALUD LAVANDERÍA |
| 92 | 0910677343 | TUMBACO ROSALES CESAR WILLIAM | AUXILIAR DE SERVICIOS |
| 93 | 0911391035 | ARTEAGA TELLO ORLANDO ARTURO | AUXILIAR DE SERVICIOS |

| SERVICIOS GENERALES (CHOFERES) | | | |
|--|------------|--|---|
| 94 | 0918024837 | RODRÍGUEZ ESTRELLA ELIAS SALOMON | CHOFER |
| 95 | 0911634079 | LAÍNEZ DEL PEZO JOHNNY ENRIQUE | CHOFER |
| BODEGA | | | |
| 96 | 0905019287 | VELOZ GUTIÉRREZ ENRIQUE ALEJANDRO | GUARDALMACÉN |
| 97 | 0906271267 | AVELINO DOMÍNGUEZ DAVID OSWALDO | AUXILIAR ADM. DE SALUD - GUARDA ALMACÉN |
| MANTENIMIENTO | | | |
| 98 | 1200975892 | VARAS OSTACIO CLEMENTE PAULINO JEFE DE MANTENIMIENTO | TÉCNICO DE MANTENIMIENTO |
| 99 | 0916855752 | CASTRO GONZABAY SANTIAGO JAVIER | AUXILIAR DE MANTENIMIENTO |
| 100 | 0904743663 | ORRALA MUÑOZ MIGUEL | AUXILIAR DE MANTENIMIENTO |
| 101 | 0909173981 | GONZÁLEZ PERERO ADALBERTO LEONIDAS | AUX. ADM. DE SALUD - CONSERJE |
| 102 | 0909640518 | DE LA CRUZ FLOREANO FAUSTO | AUX. ADM. DE SALUD - CONSERJE |
| 103 | 0924483514 | CATUTO SANTANA HENRY NELSON | AUX. ADM. DE SALUD - CONSERJE |
| 104 | 0918025834 | MEJILLONES CASTRO CHRISTIAN ANDY | AUX. ADM. DE SALUD - CONSERJE |
| 105 | 0913031365 | GONZÁLEZ VERA GEOVANNY LEOVALDO | AUX. ADM. DE SALUD - CONSERJE |
| 106 | 0911450773 | VILLÓN GONZÁLEZ WALTER RICARDO | AUX. ADM. DE SALUD - CONSERJE |
| 107 | 0924481021 | CRESPO TUMBACO CHRISTIAN FERNANDO | AUXILIAR DE SERVICIOS |
| 108 | 0925331019 | SANTANA GENDE DANNY OSCAR | GUARDIA NOCTURNO |
| 109 | 0927833533 | DE LA ROSA BORBOR CRISTHIAN ALBERTO | GUARDIA NOCTURNO |
| SERVICIOS GENERALES (INSECTORÍA DE SANIDAD) | | | |
| 110 | 0906579529 | POZO CATUTO ROBERTO | INSPECTOR SANITARIO |
| SERVICIOS GENERALES (CHOFER ECU-911) | | | |
| 111 | 0919152900 | BAZURTO POSLIGUA MARCO JOSÉ | CHOFER DE AMBULANCIA |
| 112 | 0915442974 | BORBOR YAGUAL JORGE GIOVANNY | CHOFER DE AMBULANCIA |
| 113 | 0913052296 | ZAVALA HOLGUÍN RICHARD SANTIAGO | CHOFER DE AMBULANCIA |

Fuente: Hospital La Libertad
Autor: Diego Faicán Aguirre

4.4 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

EL Diseño de Manual de Procedimientos de Gestión Pública, es un documento que proporciona a las y los servidores públicos una síntesis general del entorno laboral y guías de cada una de las actividades que se desarrollan en las entidades públicas, con el fin de incorporarse e incrementar sus conocimientos a las tareas asignadas en el menor tiempo posible. Proporcionando un conocimiento general de la entidad pública, así como un direccionamiento en las tareas específicas, que van a permitir cumplir con sus funciones y procesos de manera eficiente, clara, sencilla y oportuna.

El Diseño de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública dada su importancia debe ser el punto de referencia para el nuevo personal de la institución y representa una herramienta indispensable para los servidores que ya laboran en la entidad.

El diseño de un Manual de Procedimientos de Gestión deberá ser como el primer libro que se toma en la escuela, Nacho escribe, pues este Manual, es el indicativo de nuestros primeros pasos en función pública, en el se encontrará información referente a la institución en la que se ejercerá un trabajo y muy probablemente se conecte con el particular interés de saber más acerca del mundo laboral que rodea.

En el presente trabajo se constató mediante las técnicas de investigación, que los cambios esperados acerca de la Inducción y Capacitación aún dista de ser un referente cuantitativo, por lo tanto se propone la necesidad de implementar un Manual de Procedimientos de Gestión Pública para que sea el punto de partida y nexos que estimule a un mayor grupo de servidores públicos a conocer mejor su mundo laboral y probablemente surta un estímulo o una chispa de interés para buscar el direccionamiento apropiado en busca de más conocimientos laborales o su profesionalización.

4.5 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El Diseño de un Manual de Procedimientos constituye una valiosa herramienta de gestión para las instituciones públicas, permite que los empleados tengan claridad y pleno conocimiento de sus políticas, su reglamentación, sus categorías, en las que direccionarán sus funciones y responsabilidades a nivel de cada puesto de trabajo. Con su aplicación tendrá como finalidad optimizar el funcionamiento sinérgico entre los departamentos de la Unidad de Salud “Hospital Rafael Serrano López”, estableciendo las responsabilidades de cada servidor público procurando incrementar su interacción para una eficaz prestación del servicio público.

Varias de las instituciones del sector público de Salud en nuestro país, no cuentan con Manuales de Procedimientos en las Unidades de Talento Humano; la Unidad de Salud “Hospital Rafael Serrano López” es un claro ejemplo de aquellas instituciones. Los Manuales de Procedimientos constituyen instrumentos técnicos y administrativos de gran utilidad para lograr productividad en las organizaciones, por esta razón se justifica el interés e importancia por desarrollar este tema, mencionando algunas de las ventajas de diseñar, formular y ejecutar dichos Manuales, entre estas ventajas se pueden mencionar: recurso humano idóneo para desempeñarse en el puesto de trabajo, optimización de recursos, calidad en el servicio, operaciones simplificadas, clima organizacional favorable, entre otras.

En la Unidad de Salud, Hospital Dr. Rafael Serrano López, del Cantón La Libertad, la implementación de Manual de Procedimientos de Gestión Pública proporcionará a las y los servidores públicos de carrera o aquellos que ya vienen laborando de hace tiempo la recordación de tan significativa información recopilada en forma de un valioso texto y a aquel talento humano que ingresa su antesala con información que permitirá su involucramiento con prontitud y comprensión.

4.6 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.6.1 Objetivo General

Fortalecer los conocimientos y habilidades de las y los servidores públicos, a través de los procesos y procedimientos administrativos establecidos en el Manual de Procedimientos de Gestión Pública, para la Unidad de Salud Dr. Rafael Serrano López, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

4.6.1.1 Objetivos Específicos

- Mejorar el grado de conocimientos de las y los servidores públicos con capacitaciones mediante la planificación, organización, dirección, seguimiento y control y evaluación para el desarrollo de los procesos administrativos.

- Incrementar las habilidades de las y los servidores públicos, con la retroalimentación de las etapas o fases administrativas, mediante la evaluación de desempeño para establecer el rendimiento de cada individuo.

4.7 DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD 24DO2-SALINAS- LA LIBERTAD



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA

2014 - 2015

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
GESTIÓN PÚBLICA, UNIDAD DE SALUD,
HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ,
CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2014-2015.**

ÍNDICE

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Portada | 98 |
| Índice | 99 |
| Introducción..... | 100 |
| Objetivo General Del Manual | 101 |
| Objetivo Especificos | 101 |
| Fundamento Legal | 102 |
| Procesos | 108 |

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
GESTIÓN PÚBLICA, UNIDAD DE SALUD,
HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ,
CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2014-2015.**

INTRODUCCIÓN

Con la realización del presente tema de investigación se pretende obtener resultados favorables que no solo beneficie de manera particular al personal de la Unidad de Salud, Hospital Dr. Rafael Serrano López, sino también a la institución y a la comunidad toda.

La incorporación y aplicación de un Manual de Procedimientos de Gestión Pública, mejorarán las capacidades de desempeño individual, optimizando el tiempo de integración y de conocimientos generales fundamentados en valores, reglamento interno, políticas institucionales, ministeriales y leyes de la República del Ecuador.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Fortalecer los conocimientos y habilidades de las y los servidores públicos, a través de los procesos y procedimientos administrativos establecidos en el Manual de Procedimientos de Gestión Pública, para la Unidad de Salud Dr. Rafael Serrano López, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

OBJETIVO ESPECIFICOS

- Mejorar el grado de conocimientos de las y los servidores públicos con capacitaciones mediante la planificación, organización, dirección, seguimiento y control y evaluación para el desarrollo de los procesos administrativos.
- Incrementar las habilidades de las y los servidores públicos, con la retroalimentación de las etapas o fases administrativas, mediante la evaluación de desempeño para establecer el rendimiento de cada individuo.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

FUNDAMENTO LEGAL

La Secretaria Nacional de Información SENPLADES, en el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 en concordancia con las políticas gubernamentales encuentra necesario la implementación de nuevas estrategias para transformar desde sus cimientos al estado para lograr la recuperación y fortalecimiento con objetivos que conlleven cumplir metas para bienestar de todos los ciudadanos, de un estado democrático y de derecho.

Constitución de la República del Ecuador.

Título IV, PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PODER, Capítulo séptimo, Administración Pública, Sección primera, Sector público.

Artículo 225.- El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las Entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para la prestación de servicios públicos.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Artículo 226.- las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución o la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Título IV, PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PODER, Sección segunda, Administración Pública.

Artículo 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Título IV, PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PODER, Capítulo séptimo, Administración Pública, Sección tercera, Servidoras y servidores públicos.

Artículo 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Artículo 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el estado.

Ley Orgánica de Servicio Público

Título V, DE LA ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO.

Capítulo I Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Sector Público.

Artículo 54.- De su estructuración.- El sistema integrado de desarrollo del talento humano del servicio público está conformado por los subsistemas de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación del desempeño.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Título V, DE LA ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO.

Capítulo V

De la formación y capacitación.

Artículo 71.- Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de los resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del IAEN.

Artículo 72.-Planeación y dirección de la capacitación.- El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales se sujetarán a lo que determina la correspondiente ley.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Código Orgánico de Organización Territorial, Administración y Descentralización "COOTAD"

Título V, DESCENTRALIZACIÓN Y SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS. Capítulo VI Del Fortalecimiento Institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Artículo 151.- Fortalecimiento Institucional.- Con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los GAD ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnologías, entre otras.

Artículo 152.- Responsables del Fortalecimiento Institucional.- El diseño del proceso de fortalecimiento institucional corresponderá al Consejo Nacional de Competencias, en coordinación con las entidades asociativas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados correspondientes.

Para su ejecución podrá establecer convenios con el organismo público encargado de la formación de los servidores públicos, las asociaciones, de Gobiernos Autónomos Descentralizados, universidades, institutos de capacitación de los GAD, organizaciones no gubernamentales, los cuales conformarán la red de formación y capacitación.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Para el efecto el Consejo Nacional de Competencias deberá:

- a) Definir y articular las políticas, estrategias, planes y programas encaminados a la capacitación, formación, apoyo y profesionalización del conjunto de talentos humanos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados:
- b) Establecer mecanismos de investigación y monitoreo de la gestión de competencias y servicios para la toma oportuna de decisiones en el ámbito de la capacitación, formación y apoyo a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, y,
- c) Articular las demandas locales con los servicios de capacitación ofrecidos por la escuela de gobierno de la administración pública, las asociaciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y la red de formación y capacitación de los servidores públicos.

Artículo 153.- Presupuesto para el fortalecimiento institucional.- Los recursos para el fortalecimiento institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados provendrán del presupuesto general del Estado asignados al Consejo Nacional de Competencias y del presupuesto de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, quienes obligatoriamente destinarán los recursos suficientes para este efecto.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

PROCESOS

PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ORGANIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

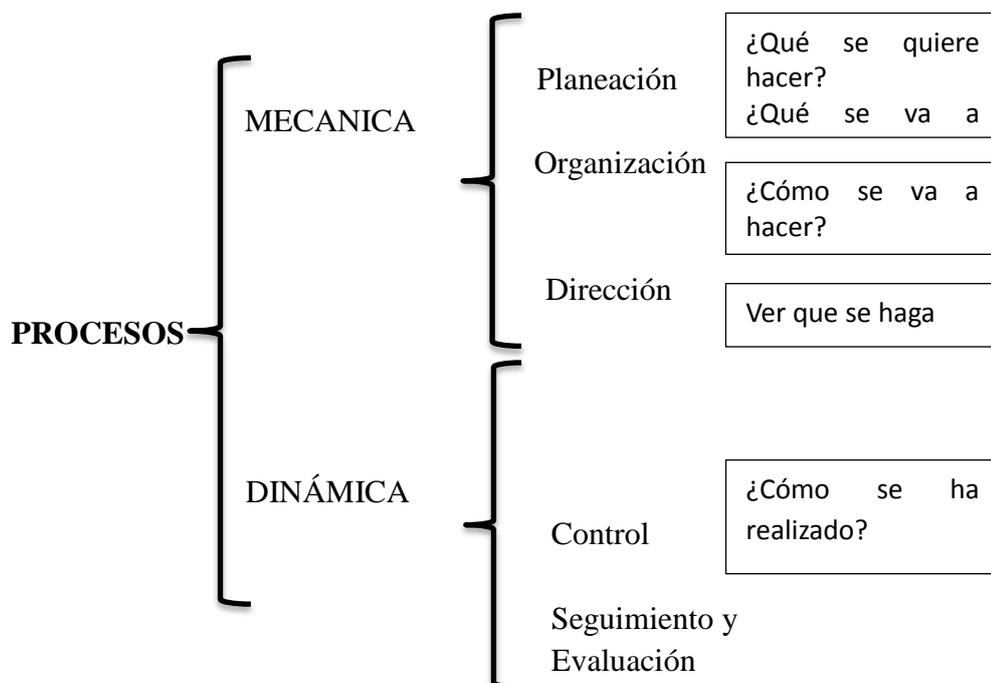
CONTROL DE RECURSOS HUMANOS

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

SUBPROCESOS

PLAN DE PROGRAMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PLAN DE PROGRAMA INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

SUB PROCESO PLAN DE PROGRAMACIÓN DE RECURSO HUMANO

Este proceso consiste en lograr que se cumplan los objetivos, estrategias, políticas, misión y visión de la Unidad de Salud Doctor "Rafael Serrano López", Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. Esta planeación hace referencia al proceso de anticipar y prevenir el movimiento de las y los servidores pública tanto interno y externo, estableciendo programas para su aplicación.

| N° | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|-----------|---------------------------------|--|
| 1 | UNIDAD DE TALENTO | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar resultados de la Evaluación del desempeño ➤ Indicar a la Dirección de la Unidad de Salud la necesidad de elaborar el Plan de Programación de Personal para el siguiente año. |
| 2 | DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar la necesidad de elaborar el Plan de Programación de Personal. ➤ Aprobación del Plan de Programación de Personal. ➤ Solicitar a Dirección Financiera disponibilidad Presupuestaria. |

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

| N° | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|----|---------------------------------|---|
| 3 | DIRECCIÓN FINANCIERA | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar presupuesto ➤ Reformar presupuesto ➤ Emitir certificación presupuestaria. ➤ Enviar certificación a la Dirección de la Unidad de Salud. |
| 4 | DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Autorizar a Talento Humano el inicio de la programación de personal |
| 5 | UNIDAD DE TALENTO HUMANO | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar el Plan de Programación del Personal. ➤ Enviar a la Dirección de la Unidad de Salud para su aprobación. |
| 6 | DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar Plan de Programación de Personal. ➤ Aprobación del Plan de Programación de Personal. ➤ Enviar memorándum de aprobación a la Unidad de Talento Humano, con copia a Dirección Financiera. |

Propósito

El propósito de la Planificación de Recursos Humanos está encaminado en brindar a la organización un mejor ambiente laboral, así como de dar mayores oportunidades a los servidores públicos como capacitación entrenados para alcanzar los objetivos institucionales.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

ORGANIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Organización Formal e Informal

La dirección de la Unidad de Salud establece, partiendo del fin señalado a las actividades de la misma, la división del trabajo que debe regir y los cometidos de trabajo que caen dentro de los distintos ámbitos de competencia de cada departamento. Determina, asimismo, quién debe resolver y responder en relación con cada cometido, quién debe dar o recibir las órdenes y quién debe dar o recibir información.

Esta estructura elaborada por la empresa puede quedar reflejada en protocolos de régimen interno, organigramas (reproducción simbólica de la configuración pensada de la división del trabajo y de los canales de comunicación), etc. No siempre, dentro de la institución la realidad se adapta totalmente a esta organización formal, sino que, en ocasiones, existen desviaciones más o menos importantes, derivadas de la comprensión que de las instrucciones de la empresa hagan las personas responsables de su ejecución o de su acatamiento.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Los intereses personales de los trabajadores, su formación y su sentido de la pertenencia a un grupo de individuos, influyen en alto grado, apareciendo la llamada organización informal, es decir, la manera en que los cometidos de trabajo son distribuidos y realizados de hecho. Los canales reales de mando y de información pueden ser totalmente distintos de los que se infieren de la organización formal.

Herramientas y Técnicas:

- La interacción informal con otros es una manera muy constructiva de entender los factores políticos e interpersonales que impactarán la efectividad de las diversas opciones para gestionar al personal.
- Las actividades de creación de conexiones incluyen correspondencia proactiva, almuerzos de negocios, conversaciones informales y conferencias especializadas.
- Esta técnica es útil emplearla al inicio de plan, es útil también emplearla en forma regular antes de que empiece el plan.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Como el propósito de las organizaciones es alcanzar metas, alguien tiene que definir las metas y los medios para alcanzarlas. El directivo es ese alguien. La función de planificación sirve para definir las metas de la organización, establecer una estrategia global para alcanzar esas metas y jerarquizar los planes para integrar y coordinar las actividades. Los directivos también son los responsables de diseñar la estructura de la organización.

Este proceso consiste en organizar y se encarga de definir qué actividades se realizarán, quién las llevará a cabo, cómo se agruparán, quién dependerá de quién y dónde se tomarán las decisiones.

Toda organización tiene personas, y la función de la administración es dirigir las y coordinarlas. Un directivo que motiva a los subordinados, dirige las actividades de otros, elige el canal más eficaz de comunicación o resuelve conflictos de los miembros, se dedica a dirigir.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN: LIDERAZGO

El liderazgo puede definirse como la capacidad de influir en un grupo para la obtención de metas. La fuente de influencia puede ser formal, como la que proporciona un puesto en la estructura de mando de la empresa, o informal, en el caso que esa capacidad para influir no esté relacionado con el cargo que ocupe en la organización. Con lo dicho puede deducirse que no todos los directivos son líderes, ni viceversa. El hecho de que una organización confiera a sus directivos ciertos derechos, no garantiza que sepan dirigir bien.

PROCEDIMIENTO: COMUNICACIÓN CON LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Establecer los mecanismos necesarios que permitan comunicar a las y los servidores públicos sobre los objetivos de la Unidad de Salud con la finalidad de mejorar la gestión del talento humano.

Una de las claves principales para el funcionamiento de la organización es la comunicación. Vivimos en la era de la información, los medios que la tecnología pone a nuestro alcance son casi ilimitados: internet, fax, vídeo-conferencias, correo electrónico, favoreciendo un constante flujo de información entre las organizaciones y el exterior pero también dentro de la organización.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

La capacidad de comunicación es esencial para aquellos que trabajan en las organizaciones, independientemente de la posición que ocupen, aunque, lógicamente ésta es especialmente requerida para los directivos.

Funciones de la comunicación

La comunicación tiene principalmente 4 funciones:

- **Control.** La organización posee una jerarquía de autoridad y normas y cuando se exige, por ejemplo, que los servidores transmitan primero las quejas a su jefe inmediato, que obedezca las políticas de su empresa y las reglas de comportamiento de la organización (horario, vacaciones, etc.) la comunicación está efectuando una función de control.

- **Motivación.** La comunicación, la buena comunicación, indica a los empleados lo que espera la organización de ellos, lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, la eficacia con la que lo están llevando a cabo y qué medidas tomar para mejorar el rendimiento en caso de que éste sea insatisfactorio; el establecimiento de objetivos y el reforzamiento del comportamiento deseado estimulan la motivación y requieren la comunicación.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

- **Expresión emocional.** Para muchos empleados, su grupo constituye la principal fuente de interacción social. Así pues, la comunicación permite la expresión emocional de sentimientos y, por tanto, la satisfacción de las necesidades sociales que tienen los individuos.
- **Información.** La comunicación proporciona la información que necesitan los individuos y los grupos para tomar decisiones, pues aporta datos para identificarlos problemas y las posibles alternativas para superarlos.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

PROCESO: CONTROL DE RECURSOS HUMANOS

El control es la última función que corresponde a los directivos. Una vez establecidas las metas, formulados los planes, delineada la forma de la estructura y contratado, capacitado y motivado el personal, existe posibilidad de que algo salga mal. Los directivos, para garantizar que con las cosas marchen como es debido, deben hacer el seguimiento del rendimiento de la organización. Se requiere comparar el rendimiento real con las metas que se habían establecido. En caso de que hubiera una desviación importante, la labor de los directivos es volver a encauzar a la organización.

La Unidad de Talento Humano de la organización es responsable de la aplicación de controles sobre la plantilla relativos a asistencia, puntualidad, disciplina, etc. Un buen control puede reducir gastos evitando prolongaciones innecesarias de la jornada de trabajo.

Asimismo, y aunque el control del trabajo y la disciplina corresponde a los superiores jerárquicos de los trabajadores, deben dar apoyo y asesoramiento a éstos.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

EVALUACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El proceso de evaluación de los empleados es una función crítica para cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de la industria. Los departamentos de recursos humanos generalmente son responsables de desarrollar y comunicar un proceso de evaluación a los directores y empleados. El proceso suele incluir criterios de evaluación, un formulario de evaluación, un proceso de evaluación y un método de medición y seguimiento de resultados

Medición y monitoreo de resultados

El proceso de evaluación puede ser medido y monitoreado desde dos perspectivas. En primer lugar, los resultados de las evaluaciones de los empleados se puede utilizar para medir el rendimiento general de los empleados y para identificar áreas de oportunidad de mejora. Por ejemplo, si la Unidad de Talento Humano descubre que los empleados de atención al cliente tienen en promedio calificaciones bajas, podría sugerir la necesidad de formación o educación. Además, la medición de la evaluación puede relacionarse con el proceso en sí mismo. La Unidad de Recursos Humano podría mirar datos tales como cuántos números de evaluaciones se completan a tiempo, evaluación de la utilidad para los empleados de la retroalimentación y evaluación de los supervisores sobre la facilidad de utilización del procedimiento.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

PROCEDIMIENTOS DEL PLAN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1.- RECLUTAMIENTO

Es un conjunto de procesos que tienden a reunir candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la Unidad de Salud Rafael Serrano López, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

2.- SELECCIÓN

Es el proceso mediante el cual la Unidad de Salud Rafael Serrano López, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena elige entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado de recursos humanos.

3.- INDUCCIÓN Y ORIENTACIÓN

Es el proceso de orientación, ubicación y supervisión que se realiza al empleado de reciente ingreso, sin tener en cuenta su tipo de vinculación, carácter o dedicación, para un correcto desempeño de sus funciones laborales.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

4.- CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

La capacitación es el proceso mediante el cual la Unidad de Salud proporcionan educación a su talento humano, con el objeto de desarrollar aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que les permitan contribuir en forma efectiva, al logro de los objetivos de la Unidad de Salud Dr. Rafael Serrano López.

El desarrollo por su parte se encarga del área efectiva que permite el querer hacer. Se orienta más a la expansión de las habilidades de una persona, en función de las responsabilidades futuras

5.- EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del servidor público, por lo que se la considera una herramienta de gran utilidad.

Las evaluaciones del desempeño ofrecen información con base en la cual pueden tomarse decisiones de promoción y remuneración. Además las evaluaciones ofrecen una oportunidad para que el jefe inmediato y el servidor público se reúnan para ver el comportamiento de éste relacionado con su trabajo.

El objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

SUBPROCESO: PLAN DE INDUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

El plan pretende fortalecer las destrezas, habilidades, valores y competencias, como la productividad, desempeño institucional y el desarrollo integral de los servidores públicos garantizando que la información recibida sea oportuna, y responda a las necesidades del cargo y cumpla con la misión, visión y política de calidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Socializar al servidor público las normas, políticas y enfoque de la Unidad de Salud.
- Brindar al servidor público información general de la institución.
- Re inducir al personal que labora en la Unidad de Salud sobre los procesos desarrollados en la institución.
- Contribuir al acoplamiento del personal nuevo.
- Familiarizar al nuevo servidor con la administración pública e iniciar en él el proceso de asimilación de la cultura de servicio público orientada a la generación de resultados sociales y sustentados en valores que propendan por el interés general y común.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

SUBPROCESO: PLAN PROGRAMA DE INDUCCIÓN

PROPÓSITO

El plan pretende fortalecer las destrezas, habilidades, valores y competencias, como la productividad, desempeño institucional y el desarrollo integral de los servidores públicos garantizando que la información recibida sea oportuna, y responda a las necesidades dl cargo

POLÍTICAS

NORMAS

- Socializar al servidor público las normas, políticas y enfoque de la Unidad de Salud.
- Brindar al servidor público información general de la institución.
- Re inducir al personal que labora en la Unidad de Salud sobre los procesos desarrollados en la institución.
- Contribuir al acoplamiento del personal nuevo.
- Familiarizar al nuevo servidor con la administración pública e iniciar en él el proceso de asimilación de la cultura de servicio público orientada a la generación de resultados sociales y sustentados en valores que propendan por el interés general y común.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

ASPECTOS GENERALES DE LA UNIDAD D DE SALUD, HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ.

Quienes hacemos la unidad de Salud, Hospital Dr. Rafael Serrano López, le damos la más cordial bienvenida

La Unidad De Salud, Hospital Dr. Rafael Serrano López es un Hospital básico, que brinda atención ambulatoria de emergencia y hospitalización de corta estancia en medicina general, gineco-obstetricia, pediatría y cirugías de emergencia, cumple acciones de fomento, protección y recuperación de salud y odontología, dispone de auxiliares y diagnóstico como laboratorio clínico e imagenología

Su tamaño depende de las características demográficas y el perfil epidemiológico de su zona de influencia, tiene capacidad de 15 a 20 camas de dotación normal. Cuenta con un equipo de profesionales de la salud que cubre 24 horas de servicio, cuenta con tecnología de poca complejidad y su ubicación delimita el cantón Salinas con el cantón la libertad, ciudadela Santa Paula, Vía Punta Carnero frente a las oficinas del Seguro Social Delegación La Libertad.

Su número de teléfono es:

Dirección General: Telf. 2775844

Talento Humano: Telf. 2775558

Emergencia: Telf. 2775977

Correo: cshlalaliberta@dpsse.gob.ec



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA.

La entidad rectora en materia de salud a nivel nacional es el Ministerio de Salud Pública.

Misión del Ministerio de Salud Pública

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de Salud pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

Visión del Ministerio de Salud Pública

El Ministerio de Salud Pública ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA UNIDAD DE SALUD, HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ.

La Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López”, es un hospital básico que presta atención ambulatoria y de internación los 365 días del año las 24 horas del día.

Su historia.

Mediante Decreto Oficial el 11 de diciembre de 1973 los empleados y trabajadores de la Liga Ecuatoriana Antituberculosa a nivel nacional, pasaron a formar parte del Ministerio de Salud Pública, por lo que desde el 2 de enero de 1974 en las antiguas instalaciones y sin las adecuaciones necesarias de aquel entonces se inició con personal la LEA, capítulo peninsular, Dr. Francisco Merchán-Director, Azarías Burgos Ochoa –Administrador, Aída Moreno – Secretaria; Ángela Vera – Auxiliar de Enfermería, Sra. Piedad Tomalá O – Auxiliar de Laboratorio, Julio De La Cruz Suarez – Chofer, Francisco De la Cruz – conserje y Luis Córdova – Auxiliar de Rayos X., Primer Director encargado fue el Dr. José Garcés Rodríguez, luego el Dr. Segundo Sion Macías, el Dr. Raúl Duque Jiménez fue nombrado director titular por eso el 16 de septiembre de 1978, fue re-inaugurado como Centro de Salud Hospital, quien reequipo íntegramente mejorando el servicio, no solo a la comunidad peninsular sino a usuarios desde el sur de Manabí.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Se inició los servicios de consulta externa, medicina general, pediatría, gineco-obstetricia, odontología, laboratorio, emergencia, rayos x, vacunación hospitalización, centro quirúrgico, sala de parto, esterilización, quirófano y post operatorio, banco de vacunas, Áreas administrativas: Dirección, secretaria, administración estadística, contabilidad, farmacia, ropería, alimentación y además contamos con servicio de ambulancia.

A partir de su inauguración han sido nombrados Directores Dr. Pedro Lara López, Virgilio Ramírez. Bolívar Espinoza, Efrén Ávila Soria, Alfonzo Menoscal Villarroel, Marco Vinuesa Andrade, Arturo Castro, Fernando Guevara, Yolanda Floreano, Jenny Bohórquez, Susana Recalde, Galo Vizcaíno Cruz, Arturo Fagionni, Juan Tumbaco, Dr. Cristóbal Parrales Baidal. Luego fue encargado la Dirección a la Dra. Lourdes Novillo Morante y Dr. Francisco Aspiazu, actualmente tenemos la Directora titular Dr. Inés Gutiérrez Jara de Rubira.

Área de Salud # 23 fue mediante decreto ejecutivo · 3292 de abril 29 de 1.992 se conforman las Áreas de Salud y según Acuerdo Ministerial 3140 del 19 de julio de 1993 se aprueba el manual de organización y funciones de sistemas regionalizados y capacidad resolutive de las unidades. Y en el año de 1.994 se le da el nombre de Dr. Rafael Serrano López.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Con Acuerdo Ministerial 1516 de 15 de julio de 1999, y a partir del 1 de enero del año 2000 esta unidad se declara Área # 20 con dos Sub-centros de Salud: C.S. Virgen del Carmen y General Enríquez Gallo

La misión de la actual directora Dra. Inés Gutiérrez, con los conocimientos profesionales y mística de trabajo que mantiene con todo el personal y en especial con la comunidad, es dar a la ciudadanía atención integral de salud con calidad, calidez y oportunamente, además el personal que cuenta esta Unidad de Salud, brinda acciones de fomento, protección, recuperación y rehabilitación en la salud, para así cumplir la misión del actual gobierno, cuyo Presidente de la República es el Economista Rafael Correa Delgado quien promulga atención con calidad y calidez a toda la comunidad cumpliendo con el slogan del MSP que “la salud es un derecho de todos”.

Según acuerdo Ministerial # 00000418 del 23 de Mayo del 2011 se aprobó la definición de las áreas de salud de la provincia de Santa Elena el HOSPITAL BÁSICO LA LIBERTAD. ÁREA DE SALUD # 2, con 2 Centros de Salud- Virgen del Carmen y General Enríquez Gallo.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

MISIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD, HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ.

Prestar servicios de salud con calidad y calidez de manera personalizada a través de la cartera de servicios y programas de Salud Pública enfocados a cumplir con la Promoción, Prevención y Recuperación de la salud a la población de manera integral y fomentar la docencia e investigación de nuestros profesionales que están destinados a realizar un trabajo eficiente y eficaz dentro del marco de la Justicia y equidad siguiendo las políticas del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

VISIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD, HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ.

Contar para el año 2017 con todas las especialidades básicas e implementar los servicios complementarios de diagnóstico para ser reconocido por los usuarios como un Hospital accesible, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de la población en general y que sea la primera opción de referencia en Salud del Cantón La libertad.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

VALORES INSTITUCIONALES

Respeto: Entendemos que todas las persona son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades tomando en cuenta, en todo momento, sus derechos.

Inclusión: Es reconocer en los grupos sociales distintos el valor que hay en cada diferencia y el respeto a la diversidad.

Vocación de servicio: Inclinación a la entrega del servicio profesional con pasión.

Solidaridad: Satisfacer las necesidades de salud de la población más vulnerable, con el esfuerzo y cooperación de la sociedad en su conjunto.

Responsabilidad: Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de la moral.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

Políticas Gubernamentales empleadas en la institución

La Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López”, se rige bajo las políticas gubernamentales fundamentada en:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Título II Derechos, Sección séptima, Salud

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

Título VII, Régimen del Buen Vivir, Capítulo Primero, Inclusión y Equidad, 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. El Sistema se guiará por los principios generales del Sistema nacional de Inclusión y Equidad Social, y por los de Bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoques de género y generacional.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

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; y propiciará la participación ciudadana y control social.

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

La Red Pública Integral de Salud será parte del Sistema Nacional y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la Seguridad Social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

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.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales, alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA UNIDAD BÁSICA DE SALUD

| | |
|---------------------------|---|
| PROCESO GOBERNANTE | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO |
| | DIRECTOR/A DE LA UNIDAD BÁSICA DE SALUD |

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA UNIDAD BÁSICA DE SALUD

| | |
|--|--|
| PROCESOS AGREGADORES DE VALOR | Unidad Cuidados de Enfermería |
| | Enfermera |
| | Auxiliar de Enfermería |
| | Unidades de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas |
| | Consulta Externa / Medicina General |
| | Emergencia |
| | Odontología |
| | Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico |
| | Nutrición y Dietética |
| | Laboratorio |
| PROCESOS HABILITANTES DE APOYO | Centro Quirúrgico |
| | Anestesiología |
| | Unidad Administrativa y Financiera |
| | Unidad Financiera |
| | Unidad de Talento Humano |
| | Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones |
| | Unidad de Admisiones |
| | Unidad Administrativa |
| | Activos Fijos |
| | Servicios Generales (Lavandería) |
| | Servicios Generales (Choferes) |
| | Bodega |
| Mantenimiento | |
| Servicios Generales (Insectoría de Sanidad) | |
| Servicios Generales (Chofer ECU-911) | |



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

MISIÓN DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

PROCESO GOBERNANTE

Misión: Gerenciar el funcionamiento global del Hospital como máxima autoridad y representante legal de la institución, en el marco de las directrices y acuerdos emanados por el Ministerio de Salud Pública y en cumplimiento de la normativa legal vigente, así como dirigir y coordinar actividades médico sanitarias de todas las especialidades del hospital, a fin de que éstas otorguen al paciente los servicios médicos y hospitalarios con oportunidad, alta calidad, eficiencia y efectividad.

Responsable: Director de la Unidad Básica de Salud

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Representar legalmente y extrajudicialmente a la institución;
- b. Suscribir los actos administrativos en el ámbito de su jurisdicción, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes;
- c. Programar, dirigir, controlar la gestión de los recursos asignados a su cargo y evaluar su adecuada utilización para proveer su cartera de servicios, mediante el Plan Operativo Anual y el Compromiso de Gestión en función de resultados de impacto social;

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

d. Presentar para aprobación del Ministerio de Salud Pública, las propuestas de los distintos planes del centro que garanticen su óptimo funcionamiento, que definan y ejecuten las estrategias y políticas que implica su desarrollo;

Adoptar las medidas para hacer efectiva la continuidad del funcionamiento del hospital, especialmente en los casos de crisis, emergencias, urgencias u otras circunstancias similares;

f. Asegurar la implementación de una estructura de costos hospitalarios, a fin de conocer ágilmente el costo de los servicios que se proveen en el Hospital;

g. Coordinar la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional;

h. Aprobar los planes, programas, proyectos y presupuestos del Hospital;

i. Proponer y liderar programas de mejoramiento continuo en las áreas de su responsabilidad y Desarrollar un sistema de evaluación interna, que permita el seguimiento de los objetivos pactados y la retroalimentación, implantando medidas para su corrección en el caso de incumplimiento;

j. Aprobar y garantizar la ejecución del Plan Anual de Compras de insumos médicos, medicamentos, equipamiento del hospital, activos fijos en general, construcciones, inversiones y demás suministros, asegurando el cumplimiento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;

k. Formular lineamientos e instrumentos para la gestión organizacional en los campos de su competencia y velar que estas se encuentren alineadas con las políticas de la Autoridad Sanitaria Nacional y metas del Plan Nacional de Desarrollo, en lo relacionado con la prestación del servicio de salud pública;

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

- l. Coordinar la elaboración del presupuesto institucional, su trámite, ejecución, revisión y correctivos, gestionar fondos, preparar proyectos especiales y administrar la política salarial y de contratación institucional, de acuerdo a la normativa vigente;
- m. Supervisar que todos los servicios que requieran, informen desarrollen y elaboren el consentimiento informado de cada paciente;
- n. Aprobar los casos para referencia del paciente diagnosticado de una enfermedad catastrófica;
- o. Evaluar el cumplimiento de procesos y protocolos para todos los departamentos y servicios hospitalarios;
- p. Ser la autoridad nominadora del hospital;
- q. Dirigir la ejecución de las acciones para mantener la institución operativa, el cuidado de la infraestructura dentro de los estándares de seguridad y controlar los inventarios de los diferentes tipos de bienes;
- r. Asegurar el cumplimiento de las políticas y disposiciones del Ministerio de Salud y la Administración Pública en todas las unidades bajo su responsabilidad;
- s. Conocer y sustanciar los reclamos administrativos en el ámbito de su competencia, en coordinación con la correspondiente unidad desconcentrada de la Autoridad Sanitaria Nacional;
- t. Presentar informes periódicos, sobre la actividad del hospital y la presentación anual de la memoria de gestión;
- u. Presidir y convocar los Comités de Gerencia -Dirección, para establecer objetivos, validar resultados, realizar seguimientos de desarrollos y otros que agilicen la gestión del hospital para promover la mejora continua, fomentando el perfeccionamiento de la práctica clínica así como mejorar los procesos de atención a los pacientes, la eficiencia en la utilización de los medios clínicos disponibles y los resultados de la actividad del hospital en términos de mejora de la salud de la población asignada;



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

Misión: Diseñar, proponer, y controlar la implementación de políticas, normas, procesos, procedimientos, estándares y demás herramientas que viabilicen el ejercicio de la autoridad sanitaria en el sector, y aseguren la gestión de la vigilancia y gobernanza de salud.

Gestión de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas

Unidad Responsable: Unidades de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas

Misión: Dirigir y coordinar la gestión de la/s especialidad/es clínica/s y/o quirúrgica/s de atención que, de acuerdo con su cartera de servicios, se lleve a cabo en el hospital, con el fin de que los procesos se diseñen y ejecuten desde la perspectiva y necesidades del paciente, de forma que la atención sea accesible y se preste con una visión integral y de forma articulada, ajustada a estándares de calidad científico-técnicos y de utilización adecuada de los recursos.

La cantidad de especialidades dependerá de la cartera de servicios que ofrece cada hospital. La cartera de servicios de cada hospital será evaluada y propuesta por la Gerencia Hospitalaria, y aprobada por la Autoridad Sanitaria Nacional en función del nivel de hospital y las necesidades de salud de la población.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Responsable: Subdirector/a / Coordinador/a de Especialidad/es Clínica/s y/o Quirúrgica/s

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Ser el responsable de las actividades y el servicio de su Especialidad Clínica y/o Quirúrgica o grupo de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas;
- b. Coordinar la atención integral a los procesos a su cargo sustentada en medicina basada en evidencia, guías de práctica clínica y protocolos de atención que incluyan a todos los niveles asistenciales, en todas las tipología de pacientes y procesos susceptibles de ser atendidos en el hospital, de acuerdo con la cartera de servicios autorizada por el MSP;
- c. Conocer el estado de los pacientes atendidos en su ámbito de acción y asegurar que se facilite oportunamente la Información a pacientes y familiares;
- d. Articular y coordinar la gestión de Cuidados de Enfermería en su ámbito de acción;
- e. Velar por el cumplimiento y aplicación del sistema de referencia y contra referencia, e interconsultas;
- f. Autenticar y suscribir las certificaciones de atención y administrativas de su ámbito de acción;
- g. Liderar las sesiones clínicas, clínico patológicas y otras actividades científicas de su servicio;
- h. Coordinar con la gestión de Docencia e Investigación lo inherente a la rotación de Estudiantes;

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

- i. Proponer programas de investigación, docencia y capacitación en su ámbito de acción;
- j. Participar en los comités de acuerdo a la disposición del Director/a Asistencial o Director/a de Hospital;
- k. Elaborar los planes contingencias asistenciales de su ámbito de acción;
- l. Planificar, organizar y mantener un registro de las actividades realizadas en su ámbito de acción;
- m. Coordinar con la Unidad de Talento Humano los horarios y salidas del personal a su cargo;
- n. Elaborar el listado de requerimientos y necesidades operativas propias del/los servicios a su cargo;
- o. Responder ante las demandas de la Dirección Asistencial o Dirección de Hospital.

Gestión de Cuidados de Enfermería

Unidad Responsable: Unidad de Cuidados de Enfermería

Misión: Dirigir y coordinar la gestión de los cuidados de los pacientes atendidos en todos los servicios hospitalarios, proporcionándoles de acuerdo con las indicaciones médicas y criterios de buena práctica profesional y de forma integral, resolución rápida y efectiva de los problemas de salud de los pacientes.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Responsable: Subdirector/a / Coordinador/a de Cuidados de Enfermería

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Ser el responsable de las actividades de Cuidados de Enfermería;
- b. Articular y coordinar la gestión de Cuidados de Enfermería con las unidades de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas del hospital;
- c. Proponer programas de investigación, docencia y capacitación para su ámbito de acción;
- d. Participar en los comités de acuerdo a la disposición del Director/a Asistencial o Director/a de Hospital;
- e. Velar por el cumplimiento de los planes de contingencias asistenciales de su servicio;
- f. Planificar, organizar y mantener un registro de las actividades realizadas en su ámbito de acción;
- g. Coordinar con la Unidad de Talento Humano los horarios y salidas del personal a su cargo;
- h. Elaborar el listado de requerimientos y necesidades operativas propias de su área;
- i. Velar en coordinación con la Unidad de Calidad, por el cumplimiento de procedimientos de limpieza desinfección y esterilización de los espacios y materiales clínicos sanitarios;
- j. Responder ante las demandas de la Dirección Asistencial o Dirección de Hospital.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Gestión de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Misión: Dirigir y coordinar la provisión de técnicas y procedimientos diagnósticos y terapéuticos, para que estos se realicen con prontitud, seguridad, calidad técnica y fiabilidad en aquellas circunstancias en las que los servicios médicos así lo soliciten y que sean aceptados voluntariamente por el paciente en el caso de aquellos procedimientos invasivos y de riesgo.

Responsable: Coordinador/a de la Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Ser el responsable de las actividades de su ámbito de acción;
- b. Articular y coordinar la gestión de su ámbito de acción con las unidades de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas del hospital;
- c. Proponer programas de investigación, docencia y capacitación para su ámbito de acción;
- d. Participar en los comités de acuerdo a la disposición del Director/a Asistencial o Director/a de Hospital;
- e. Velar por el cumplimiento de los planes de contingencias asistenciales de ser el caso;
- f. Planificar, organizar y mantener un registro de las actividades realizadas en su ámbito de acción;



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

Misión: Diseñar, planificar y normar la administración del talento humanos, recursos materiales, gestión documental y recursos financieros de manera que faciliten la consecución de los objetivos y metas establecidos por la institución en función de los requerimientos de la planificación institucional.

Gestión de Admisiones

Unidad Responsable: Unidad de Admisiones

Misión: Asegurar la accesibilidad del paciente a los recursos asistenciales del hospital. Organizar, manejar y facilitar el uso adecuado de sus instalaciones y recursos con el objeto de mejorar el proceso de gestión y funcionamiento del Hospital.

- a. Sistema de información homogéneo, fiable y suficiente que posibilite los procesos de gestión, la elaboración de indicadores de rendimiento y epidemiológicos;
- b. Sistema de clasificación de pacientes;
- c. Programación de Agendas de atención a pacientes, diseño y mantenimiento de su estructura;
- d. Recepción de solicitud de cita, adecuación, clasificación y priorización;



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Gestión Administrativa y Financiera

Unidad Responsable: Dirección Administrativa y Financiera / Unidad Administrativa Financiera

Misión: Dirigir, organizar y proyectar la administración de los recursos materiales, recursos financieros y talento humano del hospital con el fin de facilitar la consecución de los objetivos, planes y metas de la Institución.

Responsable: Director/a Administrativo y Financiero / Coordinador/a Administrativo Financiero

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Coordinar las actividades Administrativas, Financieras, de Talento Humano y los Servicios Generales contratados con las diferentes unidades del hospital;
- b. Asesorar en materia de Administrativa Financiera y de Talento Humano a las diferentes actividades del Hospital;
- c. Dirigir, articular, evaluar y mejorar la gestión de las áreas a su cargo;
- d. Implementar las políticas relacionadas al ámbito de su competencia;
- e. Elaborar la proforma presupuestaria del Hospital en coordinación con la Dirección de Planificación y Control de Gestión que se somete a aprobación previa por la Comisión de Dirección;



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Gestión de Talento Humano

Unidad Responsable: Unidad/ Gestión de Talento Humano

Misión: Administrar, seleccionar y desarrollar el talento humano del Hospital, garantizando su desarrollo constante mediante una verdadera capacitación, bienestar social y seguridad, con el fin de potencializar las habilidades y capacidades de su personal en cumplimiento a la ley, reglamentos, normas, políticas y otros documentos legales vigentes.

Productos y Servicios:

- a. Plan de fortalecimiento institucional y mejoramiento continuo;
- b. Distributivo de funciones y actividades del talento humano de acuerdo a las necesidades de la institución;
- c. Expedientes y registros del personal del hospital;
- d. Sistema de control de asistencia y permanencia del personal en sus puestos de trabajo;
- e. Distributivo de sueldos y salarios del personal;
- f. Roles de pago mensual;
- g. Calendario anual de vacaciones del personal en coordinación con los líderes de las unidades y supeditado a la actividad asistencial, aprobación de la Gerencia Hospitalaria.
- h. Acciones de personal relacionadas con nombramientos, contratos, ascensos, traslados, remoción, vacaciones, permisos, y otros en que tenga que intervenir según normas y procedimientos vigentes

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

FUNCIÓN LABORAL

Son las diferentes actividades legales remuneradas detalladas respecto a qué se debe realizar en los diferentes cargos de una entidad o institución.

La relación laboral es la efectiva prestación de trabajo que una persona hace para otra, y que comienza desde que se pone a disposición de ella, por medio de un contrato firmado, y a partir de ese momento queda el trabajador protegido por las leyes.

El contrato laboral es el acuerdo de voluntades por el cual el trabajador y empleador pactan las condiciones en que se desarrollará la tarea.

Jornada Laboral es el tiempo que un trabajador legalmente puede y debe cumplir, en general es de 8 horas diarias de lunes a viernes, si excede la jornada legal le serán reconocidas las horas extras suplementarias o complementarias de acuerdo a cada caso.

¿Qué es derecho Laboral? Es el conjunto de normas jurídicas que regulan los deberes y derechos de las entidades y empleados, garantizan al trabajador condiciones dignas de trabajo, jornadas limitadas, vacaciones pagadas, salarios dignos, seguro social y otros.

Accidente o enfermedad laboral es la que sufre el trabajador en pleno desarrollo y desempeño de su trabajo.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

FUNDAMENTO LABORAL

La Constitución de La República del Ecuador establece lo siguiente:

Artículo 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras o servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO "LOSEP".

En el Capítulo I, las y los servidores públicos encontrarán en el Artículo 22 los deberes, en el Artículo 23 sus derechos y en el Artículo 24 sus prohibiciones, además La LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO "LOSEP", entro en vigencia y fue publicada con registro oficial 294 el 6 de octubre del 2010, consecuentemente fue derogada la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público "LOSCCA".

CÓDIGO DE TRABAJO

Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

PROCEDIMIENTOS DEL PLAN DE INDUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: VINCULACIÓN Y RECIBIMIENTO DEL SERVIDOR PÚBLICO

La forma cuidadosa o descuidada como se reciban a los nuevos servidores transmite un mensaje de seriedad, respeto y compromiso, o por el contrario de indiferencia, hostilidad, despreocupación, influirá en el desempeño del servidor.

Reconocimiento explícito a la importancia de las personas y de la valoración que la entidad hace de las mismas:

- Posesionar a los servidores públicos, cualquiera sea el nivel en el que vayan a quedar ubicados, ante las personas más representativas: Director, Subdirector, Jefe de Talento Humano y Jefe inmediato. Con ello además de proporcionarles a los servidores una impresión positiva de la entidad, se procede a recibirlos formal e institucionalmente, brindándoles, además el reconocimiento básico sobre quiénes son sus jefes.
- Dirigir una comunicación escrita y personal a los empleados recién vinculados, en la que se les manifieste la complacencia de la entidad de recibirlos, así como los buenos deseos para que su permanencia en ella les signifique, a ésta, ventaja competitiva en el conjunto de la administración pública, y a ellos, promoción personal y profesional.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

PROCEDIMIENTO: Ubicación en Relación con la Entidad

Un propósito central dentro del proceso de inducción a la entidad es el de ayudarles a las personas recién vinculadas a vivir su proceso de socialización y de integración a la cultura organizacional, consistentes en el conocimiento y asimilación de sus valores, de sus actitudes, de sus comportamientos, símbolos, reglamentos, costumbres y lenguajes los cuales han de favorecer dos propósitos centrales:

- La no insatisfacción del empleado con el ambiente de trabajo (factor higiénico).
- La productividad, o sea el logro de los resultados esperados de su desempeño con un manejo racional de los recursos.

De hecho, toda persona nueva en una entidad experimenta un intenso deseo de aceptación, el cual la lleva a acomodarse rápidamente a las variables de la cultura organizacional para garantizar esa aceptación.

El conocimiento institucional deberá orientarse hacia aspectos fundamentales de la entidad, de la dependencia y del puesto de trabajo, procurando que la información que se ofrezca favorezca la integración, la participación y el aporte del servidor al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Se sugieren, entre otros, los siguientes aspectos:

Inducción General

Temas relacionados con la entidad en general.

- Historia de la entidad.
- Misión, visión, objetivos.
- Estructura de la entidad.
- Nombres y funciones de los directivos y ejecutivos principales.
- Período de prueba: Sentido del mismo, duración.
- Normas de seguridad.
- Principales servicios que presta la entidad, según su misión.
- Normas que rigen la entidad.
- Estructura de la planta física: Conocimiento presencial, ojalá se entregue plano de la misma, identificando las diferentes áreas.

Planes y programas institucionales.

- Sistema de planeación
- Política y planes generales
- Programas y proyectos especiales
- Sistemas de evaluación y control de la programación

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Prestaciones y servicios al personal.

- Política salarial y de compensación (primas, bonificaciones, prestaciones, etc.).
- Seguros individuales y/o de grupo.
- Vacaciones y días feriados.
- Capacitación y desarrollo: normatividad, reglamentaciones, programas.
- Asesorías profesionales.
- Programas de jubilación.
- Servicios médicos especiales.
- Servicios de cafetería y otros.

Sería enriquecedor consultar la opinión de los servidores ya vinculados sobre otros aspectos a tener en cuenta, adicionales a los mencionados, fundamentada en su experiencia personal.

Presentaciones.

Debe formar parte de la ubicación organizacional de los nuevos servidores su presentación a otras personas en alguna forma significativas para él, por cuanto han de tener contacto e interacción con ellas.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

En especial se recomienda presentarlos a:

- Jefe inmediato
- Compañeros de trabajo
- Subalternos
- Personas significativas de otras áreas
- Capacitadores

Apoyos útiles.

Se enumera a continuación una serie de elementos que podrían preverse, elaborarse y tenerse como apoyo al proceso de aprendizaje que se quiere implementar dentro de la inducción a la entidad, y como facilitadores de la adaptación y satisfacción de las personas recién vinculadas:

- Como ya se dijo, carta de bienvenida en la que se les expresen sentimientos de acogida, buenos propósitos de que su permanencia en la entidad les signifique crecimiento y desarrollo, así como las expectativas de sus aportes para bien de la entidad y de la sociedad.
- Carta mediante la cual se hace la presentación formal de los servidores a su jefe inmediato, suscrita por el jefe de gestión humana de la entidad o por quien haga sus veces.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

- Una guía general de inducción para los empleados nuevos, impresa, en la que se diagrame y explique la estructura organizacional, se les dé a conocer la misión, visión, objetivos, políticas y normas principales de comportamiento de la entidad. Esta guía debiera ser estudiada por los participantes en el proceso de inducción y evaluada formalmente, de manera que ellos expresaran su posición frente a los contenidos estudiados.
- Programa escrito de los temas, dinámicas, evaluaciones y horarios que se desarrollarán durante el tiempo que estén en inducción los servidores, el cual deberá ser entregado al comienzo a cada participante.
- Guía didáctica de valores asumidos por la entidad. Se recomienda resaltar el tema de los valores institucionales como una forma de invitar desde el comienzo al nuevo servidor a enriquecerlos con sus aportes, sugerencias y sobre todo con sus actuaciones.
- Videos ilustrativos sobre la entidad.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

PROCEDIMIENTO: Ubicación con Relación al Puesto de Trabajo.

Inducción Específica

Como ya se indicó, el primer responsable del éxito de esta fase es el jefe inmediato de los servidores, quien deberá actuar no sólo como jefe, sino, ante todo, como primer capacitador del nuevo empleado en el puesto de trabajo. Este nuevo empleado es el que entra por primera vez a la entidad, pero también puede ser una persona ya antigua que es trasladada a otro cargo.

El jefe inmediato deberá ser especialmente cuidadoso en los siguientes aspectos:

- Preparar al grupo.

Una pregunta que debe hacerse todo jefe frente a un nuevo colaborador es esta: "¿Está mi área preparada para recibirlo?". El jefe inmediato deberá informar a su grupo con anticipación la llegada del nuevo servidor y motivarlo para que lo acojan y lo reciban adecuadamente. Deberá prever el sitio físico donde va a quedar ubicado, de manera que no se le transmita un mensaje de improvisación y que se le sitúa en cualquier rincón.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

- Designar un tutor para que guíe al nuevo servidor.

El tutor, mediante interacción directa con el nuevo servidor, deberá ser facilitador de los aprendizajes que éste necesita, de manera que esté en condiciones de comprender los procesos en los que participa, hacer los moldeamientos conductuales propios de todo aprendizaje y de hacer las aplicaciones prácticas a su trabajo.

El tutor deberá responder a un perfil humano y pedagógico, es decir deberá poseer un conjunto de competencias que lo habiliten para su labor orientadora, tales como:

- Facilidad para comunicarse e interrelacionarse.
- Empatía.
- Sensibilidad y capacidad de identificar necesidades e intereses el recién vinculado.
- Capacidad de compartir conocimientos y experiencias.
- Generosidad para compartir su tiempo.
- Conocimientos sobre la educación de adultos.
- Vocación pedagógica.

En torno de los tutores deberá existir una política institucional de entrenamiento que permita desarrollar las competencias mencionadas, y a la vez deberá conformarse un sistema de estímulos que apoye la motivación de los servidores seleccionados para el cumplimiento de esta misión.



HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Proporcionar los elementos de trabajo.

El jefe inmediato debe garantizar que el nuevo empleado tenga los equipos y elementos indispensables para el desempeño del cargo, los cuales dependerán de la naturaleza del mismo.

Procedimiento a seguir en caso de accidente de trabajo

El propósito es lograr que se reporten los accidentes de trabajo y que se disminuyan las posibilidades de agravamiento o complicación de lesiones aparentemente leves, que resultan como consecuencia de estos siniestros.

Procedimientos básicos de emergencia

Todo supervisor debe cerciorarse de que en la etapa de inducción, el trabajador conozca las emergencias más comunes que se pueden presentar, las salidas y vías de evacuación, la ubicación de los extintores y otros aspectos generales que la empresa considere conveniente tratar en éste momento, de acuerdo a la clase de riesgo de su actividad económica.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

PROCEDIMIENTO: Entrenamiento.

El entrenamiento es un método probado, sistemático y práctico para orientar a una persona sobre cómo hacer su trabajo correctamente, con seguridad y eficiencia desde la primera vez. Su propósito es brindar toda la información necesaria para que la persona pueda desarrollar las habilidades y destrezas que le permitan desempeñar su trabajo con los estándares de calidad, productividad, control de costos y seguridad, desde el momento mismo en que inicie sus labores.

El entrenamiento consta de dos fases:

- Preparación
- Proceso de Enseñanza-aprendizaje en el trabajo

Preparación

Esta fase debe tener claramente definidos los objetivos en términos de las habilidades o destrezas que se espera adquiera el trabajador al finalizar el período de entrenamiento.

Una forma fácil de especificar los contenidos del plan, es utilizando el método de “análisis de riesgo por oficio” que consiste en dividir la tarea, que se ha de enseñar, en una serie de pasos en secuencia lógica, con el fin de identificar en cada uno de ellos los factores de riesgo, métodos y procedimientos seguros para su ejecución, así como las herramientas, equipos y material que se necesitan para el desarrollo del oficio.

HOSPITAL DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ

Proceso Enseñanza- aprendizaje

En esta etapa de entrenamiento se propone utilizar el método de los cinco pasos que explica de manera sencilla la forma como se llevará a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje haciendo uso de técnicas participativas de educación, que estimulan el “aprender hacer” y el “aprender a aprender” .

Este método, contempla una secuencia de aprendizaje que consiste en: indagar y preparar al trabajador, demostrar las tareas que tiene que realizar, ensayar la ejecución de las operaciones; hacer seguimiento y comprobar si el trabajador logró los objetivos y, por último, estimular la participación.

Hacer seguimiento y evaluación tanto del servidor como del proceso.

El jefe inmediato deberá, así mismo, estar pendiente de que el proceso de inducción del nuevo servidor dentro del área de trabajo avance de acuerdo con el plan establecido y de que logre un aprendizaje práctico del desempeño de las funciones. Igualmente, retroalimentar a la oficina de gestión humana sobre la calidad del proceso y hacer las sugerencias que considere pertinentes.

**PRESUPUESTO DEL DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
GESTIÓN PÚBLICA**

| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | VALOR UNITARIO | SUBTOTAL |
|-----------------|--|---------------------------|------------------|
| 150 U. | Libros de 19 hojas full color, incluye carpeta duracup “Manual de Procedimientos Gestión Pública”. | \$4,50 | \$675,00 |
| 12% IVA | | | \$ 81,00 |
| TOTAL | | | \$ 756,00 |

Fuente: Unidad de Salud Dr.Rafael Serrano López, Cantón La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

PRESUPUESTO DE TESIS

| PRESUPUESTO DEL ANTEPROYECTO | | |
|---|-----------------|----------------|
| NOMINACIÓN | CANTIDAD | |
| Pen drive | 14,00 | |
| Resmas de papel bon | 12,00 | |
| Cartucho para impresora | 45,00 | |
| Cd | 2,00 | |
| Servicio de copiado, empastado, internet | 30,00 | |
| Transporte | 40,00 | |
| Recargas | 30,00 | |
| TOTAL GASTOS DEL ANTEPROYECTO | | 173,00 |
| PRESUPUESTO DE GASTOS DE TESIS | | |
| Honorarios | 800,00 | |
| Transporte | 100,00 | |
| Servicio de copiado, empastado, internet | 80,00 | |
| TOTAL GASTOS DE TESIS | | 980,00 |
| PRESUPUESTO DE DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA | | |
| Diseño | 756.00 | |
| Otros gastos | 300.00 | |
| TOTAL GASTOS DE EJECUCIÓN | | 1056,00 |
| TOTAL PRESUPUESTO | | 2209,00 |

Fuente: Unidad de Salud Dr.Rafael Serrano López, Cantón La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

PALN DE ACCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA

| OBJETIVO GENERAL | OBJETIVO ESPECÍFICO | ESTRATEGIAS | ACTIVIDADES | UNIDAD EJECUTORA |
|--|--|--|--|---|
| Fortalecer los conocimientos y habilidades de las y los servidores públicos, a través de los procesos y procedimientos administrativos establecidos en el Manual de Procedimientos de Gestión Pública, para la Unidad de Salud Dr. Rafael Serrano López, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. | Mejorar el grado de conocimientos de las y los servidores públicos con capacitaciones mediante la planificación, organización, dirección, seguimiento y control y evaluación para el desarrollo de los procesos administrativos. | La inclusión de capacitaciones en las actividades que desarrolla la UATH de la Unidad de Salud. | Socialización semestral del Manual de Procedimientos de Gestión Pública de la Unidad de Salud. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirección de la Unidad Básica de Salud. ➤ Unidad Administrativa de Talento Humano. |
| | Incrementar las habilidades de las y los servidores públicos, con la retroalimentación de las etapas o fases administrativas, mediante la evaluación de desempeño para establecer el rendimiento de cada individuo. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitaciones técnicas por medio de programas (prevención y cuidados de la salud). ➤ Capacitación del uso y manejo de las TIC. | Elaboración, desarrollo y ejecución de capacitaciones técnicas por los especialistas de la Unidad de Salud (quincenal). Asesoramiento en el uso de los programas de la Unidad de Salud. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ MÉDICOS DE ESPECIALIDADES ➤ RESPONSABLE DEL SOPORTE TÉCNICO DE LA UNIDAD DE SALUD |

Fuente: Unidad de Salud Dr. Rafael Serrano López, Cantón La Libertad

Autor: Diego Faicán Aguirre

CONCLUSIONES

Los instrumentos técnicos y la metodología empleada en el proceso y desarrollo de este importante trabajo, permite analizar desde una óptica macro las diferentes aristas o problemáticas detectadas y establecidas en esta investigación, la autoría y el razonamiento lógico objetivo o subjetivo bien intencionado y direccionado técnicamente, nos proporcionara la satisfacción de los resultados esperados, en el corto, mediano y largo plazo, la máxima de que menos es más deja un profundo surco en quien está seguro que con tan poco se logra cumplir y atesorar diferentes metas y objetivos.

La Unidad Administrativa de Talento Humano cuya competencia es el manejo responsable de este valioso recurso, tiene la obligación de proporcionarle las herramientas necesarias para un óptimo desempeño por lo es sumamente importante que apoyándose en el proceso administrativo que está en el Manual de Procedimientos lo adopte en función de buscar y lograr este propósito.

Por lo que un Manual de Procedimientos de Gestión Pública contiene procesos y procedimientos administrativos para la Unidad de Salud, permitiendo mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la incorporación de nuevos conocimientos al talento humano.

Por medio de esta investigación y sus resultados se constató que existen diferentes aristas que se deberían analizar, verificar y corregir para acercar y estrechar esta vinculación talento humano, procesos, conocimientos y viceversa para que la organización vaya encontrando mejoras interna y externamente con la finalidad de incrementar sus potencialidades cuyo beneficio será para la institucionalización y para la ciudadanía en general.

En el presente trabajo investigativo se logró que los actores involucrados, que fueron tomados en cuenta puedan estar al tanto, que la búsqueda de soluciones sociales focalizadas involucra a ciudadanos, profesionales, entidades y otros en una constante búsqueda de encontrar soluciones del convivir diario, implementado herramientas para mejorar estas condiciones.

RECOMENDACIONES

La responsabilidad de la UATH de la Unidad de Salud, Hospital Dr. Rafael Serrano López, quienes tienen la obligación de coordinar, articular, definir en concordancia con la normativa ministerial, establecida en la Constitución del Ecuador 234.- Donde el estado garantizará la formación y la capacitación continua de los servidores y servidores públicos, las respectivas capacitaciones para mejorar e incrementar el potencial de su valioso recurso humano.

Quién o quienes lideren el distrito y las unidades de salud en la nueva arquitectura organizacional y en coordinación con las UATH deben planificar, implementar, direccionar, controlar y evaluar el entorno endógeno de las áreas, direcciones, jefaturas y más, con la finalidad de que exista una mejor coordinación inter e institucional y empoderamiento de las políticas ministeriales, que potencialicen y beneficien a todos, sobre todo para proporcionar calidad de atención y calidad de servicios públicos en concordancia con las políticas públicas gubernamentales, en beneficio de la sociedad principio y fin de la gestión pública, por lo que en ausencia de un Manual de Procedimientos en la entidad, su aplicación debe ser inmediata.

La Implementación, socialización y aplicación del Manual de Procedimientos de Gestión Pública fortalecerá los conocimientos y habilidades de las y los servidores públicos de la Unidad de Salud Dr. Rafael Serrano, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Quien lidere el distrito y las unidades distritales en la nueva arquitectura organizacional y en coordinación con las UATH deben planificar, implementar, direccionar, controlar y evaluar el entorno endógeno de las áreas, direcciones, jefaturas y más, con la finalidad de que exista una mejor coordinación inter e institucional y empoderamiento de las políticas ministeriales, que potencialicen y beneficien a todos, sobre todo en calidad, eficiencia y efectividad en atención de salud a la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

NORMATIVAS LEGALES

- Constitución de la República del Ecuador 2008

- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo-SENPLADES, 2009. Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013; Construyendo un Estado Plurinacional e intercultural, Quito-Ecuador (segunda edición).

- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo-SENPLADES, 2013. Plan Nacional de Desarrollo/Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, Quito-Ecuador (primera edición).

- Ministerio de Relaciones Laborales, Ley Orgánica de Servicio Público "LOSEP", 06 de Octubre del 2010.

- Asamblea Nacional, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD, 05 de febrero 2010.

LIBROS

- ☞ BEHAR RIVERO, D, Metodología de la Investigación. Shalom. (2008).

- ☞ BERNAL TORRES, C, Metodología de la Investigación. Naucalpan-México: Prentice Hall. (2010).

- ☞ BONOME, M. G., La racionalidad en la toma de decisiones: Análisis de la teoría de la decisión de Herbert A. Simón. La Coruña-España: Netbiblo S.L. (2009).

- ☞ CARNEIRO CANEDA, M., Dirección Estratégica Innovadora. La Coruña-España: Netbiblo S.L. (2010).
- ☞ CEPAL, La Sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas, (2009).
- ☞ CUENCA CERVERA, J., Manual de dirección y gestión de recursos humanos en los gobiernos locales. Madrid – España, (2012).
- ☞ DAL POZ, M. R., Manual de Seguimiento y Evaluación de los Recursos Humanos para la Salud. Francia: Ediciones de la OMS, (2009).
- ☞ ERAZO, J., Gobierno de las ciudades andinas. Quito: FLACSO Secretaría General, (2012).
- ☞ GERTLER, P. J., Impact Evaluation in Practice. Washington DC20433: office of publisher, the World Bank, (2011).
- ☞ HERNÁNDEZ; BATISTA; FERNÁNDEZ, R. Metodología de la Investigación. México: MC Graw Hill, (2010).
- ☞ LLANEZA, F., Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común. España: GRAFOLEX. S.L, (2009).
- ☞ MARTIN GUEDES, A., & FONSECA, F., El Control Social de la Administración Pública. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, (2010).
- ☞ MEDINA, & SEGUI, A. F., ¿Cómo mejorar el desempeño y crear valor público en las oficinas y sistemas. EE.UU.: Amazon.com, (2013).

- ☞ MORENO, A., Funcionarios ejemplares: Carácter y Liderazgo en la Administración Española. Estatuto Básico del empleado público. España: INAP, (2013).

- ☞ NAVAJO, P., Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas. Madrid- España: NARCEA, S.A, (2009).

- ☞ NOGUERA TUR, J., Gestión y promoción del desarrollo local. Valencia: Guada Impresores. S.L, (2009).

- ☞ OCDE., Una Agenda estratégica para la reformas en México. México: OECD Publishing, (2013).

- ☞ OECD. , Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México. México: OECD Publishing, (2011).

- ☞ PUCHOL MORENO, L., Nuevos casos en Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Díaz de Santos. S.A, (2012).

- ☞ RAMÍREZ BACCA, R., Introducción Teórica y Práctica a la Investigación Histórica. Medellín- Colombia: Universidad Nacional de Colombia. (2010).

- ☞ RODRÍGUEZ ARANA, J., El ciudadano y el poder público. Madrid-España: Reus. S.A, (2012).

- ☞ RUIZ, J., El Bien Común, en la policía, justicia y la gobernabilidad. EE.UU, (2012).

- ☞ ZAPATA NOVOA, J., Profesionalización de la administración pública del Estado de Nuevo León. Nuevo León - México: Fondo Editorial Nuevo León, (2009).

PÁGINAS DE INTERNET

<http://www.femp.es/files/566-1059-archivo/Manual%20proced%20implantaci%C3%B3n%20sistema%20costes%20julio%202011.pdf>

<http://www.iadb.org/es/indes/gestion-para-resultados-en-el-desarrollo-en-gobiernos-subnacionales-gprd-gsn,5854.html#Metodologia>

http://api.ning.com/files/StO0vUcL7Idh5sTMAzTwzEPYIm*58sGt14sNy65H8llSwYIJcnPX57LlwV4qcSrYyF2hCbHtVFEhPnX6dekXTM6Dtc9CwmQ/La_Gestion_para_Resultados_en_el_Desarrollo_en_ALC_web.pdf

<http://www.mfdr.org/sourcebook/versions/mfdrsourcebookspanish.pdf>

<http://eloro.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/gestion-para-resultados-ALC.pdf>

<http://books.google.com.ec/books?id=mbHAAgAAQBAJ&pg=PT32&dq=MANUAL+DE+PROCEDIMIENTOS+DE+GESTION+PUBLICA+2008&hl=es&sa=X&ei=LjcrU4CsKs3qkAexz4DIDw&ved=0CCoQ6AEwAA#v=onepage&q=MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20GESTION%20PUBLICA%202008&f=false>

http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

<http://www.meritocracia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/b.-Leyes-Conexas.pdf>

<http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Ley-Org%C3%A1nica-del-Servicio-P%C3%ABlico.pdf>

<http://iaen.edu.ec/menus/programa-de-especializacion-en-gestion-publica-rcp-s12-no-386-10/>

ANEXOS

ANEXO N° 1 Entrevista

| | |
|--------------------|---------------------|
| Institución: _____ | Jefe de Área: _____ |
| Fecha: _____ | Área: _____ |

Objetivo: Determinar la influencia de la inducción y capacitación de las y los servidores públicos en la Gestión Pública, que viabilicen el diseño de un Manual De Procedimientos para la Unidad de Salud Doctor "Rafael Serrano López", cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| 1.-Edad: | 2.-Sexo: | 3.- Instrucción: |
| 18- 24 Hombre <input type="checkbox"/> | Pri <input type="checkbox"/> ia <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25- 34 <input type="checkbox"/> | Mujer <input type="checkbox"/> | Secundaria <input type="checkbox"/> |
| 35- 44 Superior <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 45- 64 Otro <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 65- en adelante <input type="checkbox"/> | | |

4.- ¿Cree usted que sus habilidades permiten realizar eficazmente su trabajo?

| | |
|--------------------|-----|
| Definitivamente sí | () |
| Probablemente sí | () |
| Indeciso | () |
| Probablemente no | () |
| Definitivamente no | () |

5.-¿Los equipos de trabajo siempre logran acuerdos para un mejor desempeño profesional?

| | |
|---------|-----|
| Siempre | () |
| A veces | () |
| Nunca | () |

6.- ¿Conoce usted si las normas de control interno están actualizadas?

| | |
|---------|-----|
| Sí | () |
| No | () |
| No Sabe | () |

7.- ¿El personal de la Unidad de Salud cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios para un mejor desempeño laboral?

| | |
|--------------------|-----|
| Definitivamente sí | () |
| Probablemente sí | () |
| Indeciso | () |
| Definitivamente no | () |
| Probablemente no | () |

8.- La calidad de servicio que proporciona la Unidad de Salud es

- | | |
|------------|-----|
| Excelente | () |
| Buena | () |
| Regular | () |
| Deficiente | () |
| Mala | () |

9.- ¿Sabe usted cuales son los objetivos institucionales del año 2014?

- | | |
|---------|-----|
| Sí | () |
| No | () |
| No Sabe | () |

10.- ¿Cree usted que el propósito institucional tiene concordancia con la normativa del Buen Vivir?

- | | |
|--------------------|-----|
| Definitivamente sí | () |
| Probablemente sí | () |
| Indeciso | () |
| Probablemente no | () |
| Definitivamente no | () |

11.- ¿Conoce usted cuantos objetivos tiene el Plan Nacional del Buen Vivir?

- | | |
|---------------------------|-----|
| 5 objetivos | () |
| 9 objetivos | () |
| 12 objetivos | () |
| Ninguna de las anteriores | () |

12.- ¿Cómo Jefe de Área verifica la ejecución de los trabajos asignados?

- | | |
|---------------|-----|
| Siempre | () |
| Casi siempre | () |
| Algunas veces | () |
| Casi nunca | () |
| Nunca | () |

13.- ¿El personal a su cargo recibió inducción sobre los procesos administrativos que realiza la institución?

- | | |
|--------------------|-----|
| Definitivamente sí | () |
| Probablemente sí | () |
| Indeciso | () |
| Probablemente no | () |
| Definitivamente no | () |

ANEXO N° 2 Encuesta

Objetivo: Determinar la influencia de la Inducción y Capacitación de las y los servidores públicos en la Gestión Pública, que viabilicen el diseño de un Manual De Procedimientos para la Unidad de Salud Doctor "Rafael López Serrano", cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

| | | |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|
| 1.-Edad: | 2.-Sexo: | 3.- Instrucción: |
| 18– 24 <input type="checkbox"/> | Masculino <input type="checkbox"/> | Primaria <input type="checkbox"/> |
| 25– 34 <input type="checkbox"/> | Femenino <input type="checkbox"/> | Secundaria <input type="checkbox"/> |
| 35– 44Superior <input type="checkbox"/> | | Otro <input type="checkbox"/> |
| 45– 64 <input type="checkbox"/> | | |
| 65- en adelante <input type="checkbox"/> | | |

4.- ¿Sus habilidades permiten realizar eficazmente su trabajo?

| | |
|--------------------|--------|
| Definitivamente sí | () |
| Probablemente sí | () |
| Indeciso | () |
| Probablemente no | () |
| Definitivamente no | () |

5.- ¿Su relación laboral con sus compañeros de trabajo es?

| | |
|-----------|--------|
| Excelente | () |
| Muy Buena | () |
| Buena | () |
| Regular | () |
| Mala | () |

6.- ¿Responde con seguridad y determinación al momento de enfrentar una emergencia?

| | |
|---------|--------|
| Sí | () |
| No | () |
| Tal vez | () |

7.- ¿Considera usted que los conocimientos y experiencia son necesarios para un óptimo desempeño laboral?

| | |
|---------------------------------|--------|
| Muy de acuerdo | () |
| De acuerdo | () |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | () |
| En desacuerdo | () |

8.- ¿Conoce usted la norma de Conducta de la institución?

- Sí ()
No ()
No Sabe ()

9.- ¿Conoce usted quién elabora Plan Operativo Anual –POA?

- Financiero ()
Dirección Administrativa ()
Archivo ()
Presupuesto ()
Ninguna de las anteriores ()

10.- ¿Conoce usted cual es la misión de la Unidad de Salud?

- Sí ()
No ()
No Sabe ()

11.- ¿Considera usted que la estructura organizacional cumple con los objetivos de la Unidad de Salud?

- Sí ()
No ()
No sabe ()

12.- ¿Su Jefe de Área verifica la ejecución de los trabajos asignados?

- Siempre ()
Casi siempre ()
Algunas veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

13.- ¿La inducción recibida de los procesos administrativos de su área de trabajo fue?

- Muy adecuada ()
Algo adecuada ()
Ni adecuada ni inadecuada ()
Algo inadecuada ()
Muy inadecuada ()

ANEXO N° 3 Carta Aval



Ministerio de Salud Pública

DIRECCION DISTRICTAL DE SALUD 24D02-SALINAS-LALIBERTAD
Gestión Estratégica de Salud –Hospital Básico La Libertad



OFC-# 385- 13- DD24D02-S-HBL

La Libertad, Septiembre 30 del 2013.

Economista
David Batallas González.
Director Carrera Administración Pública - UPSE.
Presente.

De mi consideración:

Por medio del presente reciba cordiales saludos, y a la vez informarle que la petición realizada en Oficio No. AP-601-2013, de fecha, Septiembre 20 del 2013, y tomando en consideración que el estudiante del quinto año modalidad semipresencial de Administración Pública tiene que cumplir con sus obligaciones pedagógicas, esta dirección autoriza al Sr. DIEGO HERNAN FAICAN AGUIRRE, para que desarrolle su tema de tesis en esta Unidad Hospitalaria, siendo esta: "DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA PARA LA UNIDAD DE SALUD "HOSPITAL DR. RAFAEL LOPEZ SERRANO DEL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2014 -2015", para lo cual tendrá que regirse a la normativas existentes en esta Unidad Operativa.

Por la atención que se sirva dar al presente, me suscribo muy atentamente,


Dr. Miguel San Martín
Director del Área #2 La Libertad



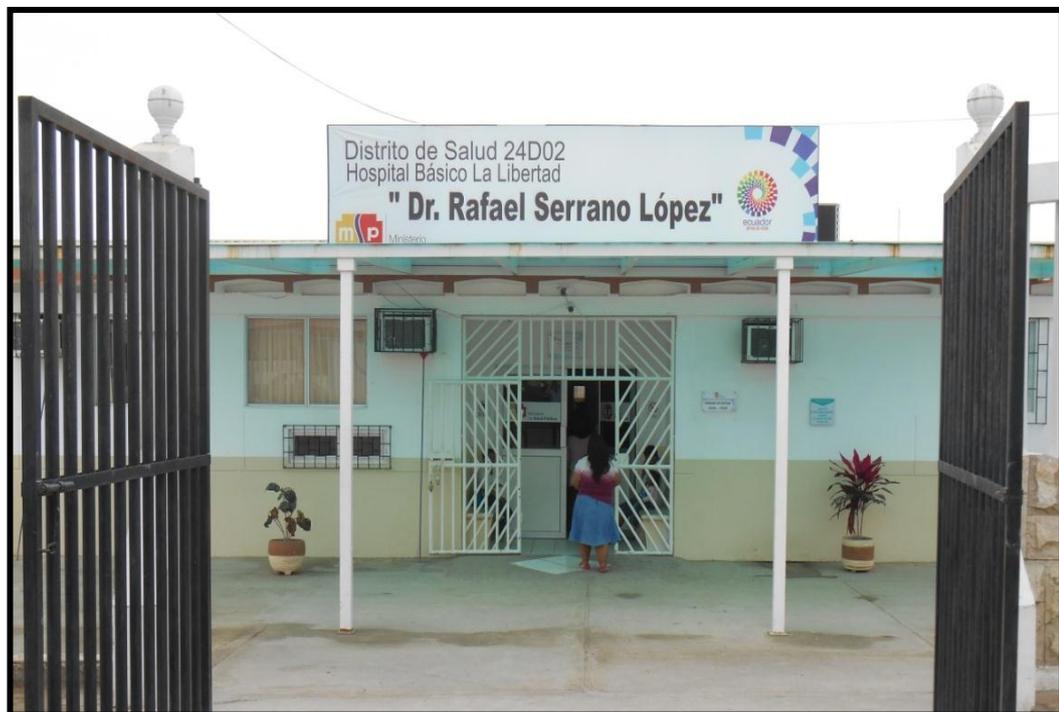
| | | FIRMA O SUMILLA |
|-----------|-----------------------|---|
| ELABORADO | Jessenia Chiriboga |  |
| REVISADO | Dr. Miguel San Martín |  |
| APROBADO | | |

UPSE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
RECIBIDO
HORA
11:23 01 OCT 2013


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



FOTOGRAFÍA N° 1 Unidad de Salud “HOSPITAL RAFAEL SERRANO LÓPEZ”



Parte externa de la Unidad de Salud “Hospital Dr. Rafael Serrano López”

FOTOGRAFÍA N° 2 Entrevistas



Entrevistas a Jefes Departamentales



FOTOGRAFÍA N° 3 Encuestas



Encuestas al personal Operativo



FOTOGRAFÍA N° 4 Servicios de la Unidad de Salud

Servicio de Ambulancia



Servicio Banco de Vacunas



GLOSARIO

Gestión. Ejercicio de responsabilidades sobre un proceso o conjunto de actividades que se realizan en una organización.

Gestión Pública. Es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo o de bienestar de la población.

Servidor Público. Es aquel trabajador que desempeña funciones en una empresa u organismo del Estado.

Servicio Público. Es la actividad desarrollada por una institución pública con el fin de satisfacer una necesidad social determinada. Los servicios públicos suelen tener carácter gratuito, ya que los costes corren a cargo del Estado.

Variables. Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse ejemplo el sexo, el trabajo, la religión.

Operacionalización. Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se llama indicadores.

Hipótesis. Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación, ejemplo: Al llevarse a cabo la reforma ha resultado indispensable contemplar también la hipótesis de que por falta de previsión no se llegue a un acuerdo.

Primigenio. Primitivo, originario, primero en el tiempo.

Conveniencia. Propiedad de lo que es conveniente, útil o provechoso.

ABREVIATURAS

C.R.E. Constitución de la República del Ecuador.

COOTAD Código Orgánico de Organización Territorial Administrativa y Descentralización.

UATH. Unidad Administrativa de Talento Humano.

LOSEP. Ley Orgánica de Servicio Público.

P.N.B. Plan Nacional del Buen Vivir.

ENA. Escuela Nacional de Administración

LOSCCA. Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público.

IAEN. Instituto de Altos Estudios Nacionales.

SENPLADES. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.

POA. Plan Operativo Anual.

CEPAL. Comisión Económica para América Latina.

OCDE. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.