



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL HOSPITAL DE
MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N° 4 MANGLARALTO,
PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: YOMAIRA MARIBEL PÉREZ POZO

TUTOR: ECON. VLADIMIR SORIA FREIRE, MSc.

LA LIBERTAD - ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL HOSPITAL DE
MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N° 4 MANGLARALTO,
PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: YOMAIRA MARIBEL PÉREZ POZO

TUTOR: ECON. VLADIMIR SORIA FREIRE, MSc.

LA LIBERTAD - ECUADOR

2014

La Libertad, julio del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL HOSPITAL DE MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N°4 MANGLARALTO, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014”, elaborado por Yomaira Maribel Pérez Pozo, egresada de la Carrera de Licenciatura en Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Econ. Vladimir Soria Freire, MSc

TUTOR

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, al todo poderoso, al ser perfecto y sublime.

A la familia que Dios eligió para mí, y a la familia que Dios me permitió formar.

Yomaira

AGRADECIMIENTO

A todos y cada uno de las personas que contribuyeron a mi formación académica a lo largo de estos años.

A todo aquel que estuvo acompañándome en este proceso, y que luchó conmigo para alcanzar esta meta.

Yomaira

TRIBUNAL DE GRADO

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

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

Econ. Vladimir Soria Freire, MSc.
PROFESOR – TUTOR

Ing. Freddy Guarnizo Crespo
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

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

**MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL HOSPITAL DE
MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N° 4 MANGLARALTO,
PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014**

Autora: Yomaira Maribel Pérez Pozo
Tutor: Econ. Vladimir Soria Freire, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL HOSPITAL DE MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N° 4 MANGLARALTO, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014”, tiene como único objetivo mejorar la calidad de servicio que se ofrece en este hospital mediante una planificación estratégica, una identificación de procesos, una mejora en los procedimientos de la institución, y el diseño de indicadores que permitan evaluar los riesgos que pueden afectar en un futuro la administración del hospital. La implementación de un modelo de gestión pública en las instituciones del sector público son escasas, por lo que se ve en la necesidad de realizar la presente investigación, los modelos de gestión permiten analizar, establecer cierto tipo de estrategias, políticas, acciones que permiten direccionar las actividades en función y consecución a los objetivos institucionales y a una visión integral con las políticas públicas a nivel nacional. En el hospital debido al análisis realizado se evidenció falencias a diversas causas o situaciones como: el débil proceso administrativo, una cultura de planificación inusual, indicadores escasos, acompañados de un limitado presupuesto y de una demanda creciente del servicio en una parroquia extensa, donde las necesidades básicas por cubrir aún son inalcanzables, donde el progreso va a paso lento y los requerimientos son cada día más grandes. La matriz FODA del Hospital de Manglaralto proporcionó información tanto interna como externa, de lo que cuenta la institución y de lo que no existe por el momento, este diagnóstico ayudará en un futuro hacer factible la conformación y aplicación de un modelo de gestión, este mismo permitirá mejorar la gestión, la capacidad de tomar decisiones acertadas, de cumplir con los objetivos, todo esto facilitará el desarrollo de los procesos para que sean efectivos y obtener servicios orientados a la eficacia, eficiencia y calidad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	3
TEMA	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema	6
Sistematización del problema	6
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	7
OBJETIVOS	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
HIPÓTESIS.....	11
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	11
CAPÍTULO I.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
3.1. ANTECEDENTES DEL TEMA.....	14
3.1.1. Características Generales	14

3.1.2.	Ubicación Geográfica.....	15
3.2.	GESTIÓN PÚBLICA	16
3.2.1.	Gestión	16
3.2.2.	Público	17
3.2.3.	Origen de la Gestión Pública.....	18
3.2.4.	Dimensiones de la Gestión Pública.....	18
3.2.4.1.	Procesos y acciones.....	18
3.2.4.1.1.	Proceso administrativo	19
3.2.4.1.1.1.	Planificación.....	19
3.2.4.1.1.2.	Organización	21
3.2.4.1.1.3.	Dirección	22
3.2.4.1.1.4.	Control	22
3.2.4.1.1.5.	Evaluación.....	23
3.2.4.2.	Entidades	23
3.2.4.3.	Gestión de políticas	24
3.2.4.4.	Recursos	24
3.2.4.5.	Objetivos	25
3.2.5.	Definición de la Gestión Pública.....	25
3.2.6.	Importancia de la Gestión Pública	25
3.2.7.	El Liderazgo en la Gestión Pública.....	26
3.2.8.	Principios Básicos de la Gestión Pública	27
3.2.9.	La Nueva Gestión Pública.....	28
3.2.9.1.	Diferencias entre la Gestión Pública y la Nueva Gestión Pública	28
3.2.9.2.	Estrategias de la Nueva Gestión Pública.....	30
3.2.9.3.	La Nueva Gestión Pública y su planteamiento innovador	31
3.2.10.	Gestión de calidad	32
3.3.	CALIDAD DE SERVICIO	32
3.3.1.	Antecedentes	32
3.3.1.1.	Calidad	32
3.3.1.2.	Servicio	33
3.3.1.3.	Evolución del concepto de la calidad de servicio	34

3.3.2.	Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	35
3.3.3.	Definición de la calidad de servicio	36
3.3.4.	Componentes de la Calidad de Servicio.....	36
3.3.5.	Objeto de la calidad de Servicio	37
3.3.6.	La Calidad del Servicio Público.....	38
3.3.6.1.	Característica del Servicio Público	39
3.3.6.2.	La Percepción de la calidad de servicio público en Ecuador	39
3.4.	MARCO LEGAL	40
3.4.1.	Constitución de la República del Ecuador	40
3.4.2.	Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017	42
3.4.3.	Ley Orgánica de Salud	44
	CAPÍTULO II	46
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	46
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	46
2.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	47
2.3.1.	Por el nivel	47
2.3.1.1.	Investigación descriptiva.....	47
2.3.2.	Por el Propósito	48
2.3.2.1.	Investigación aplicada.....	48
2.3.3.	Por el Lugar de Investigación	48
2.3.3.1.	Investigación Documental, Bibliográfica.....	48
2.3.3.2.	Investigación de campo.....	48
2.4.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
2.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	50
2.6.	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
2.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA	51
2.7.1.	Población.....	51
2.7.2.	Muestra.....	52
2.8.	PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	55
	CAPÍTULO III	56

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	56
3.1. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN.....	56
3.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS.....	57
3.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS.....	63
3.4. CONCLUSIONES	73
3.5. RECOMENDACIONES	74
CAPÍTULO IV.....	75
MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL HOSPITAL DE MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N° 4 MANGLARALTO, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.....	75
4.1. INTRODUCCIÓN	75
4.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	76
4.2.1. Objetivo General	76
4.2.2. Objetivos Específicos.....	76
4.3. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA	77
4.4. JUSTIFICACIÓN	77
4.5. MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL DE MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N°4 MANGLARALTO	78
4.5.1. Planeación Estratégica	83
4.5.1.1. Misión	84
4.5.1.2. Visión.....	84
4.5.1.3. Valores	84
4.6. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL	86
4.6.1. Análisis Externo.....	86
4.6.2. Análisis Interno	86
4.6.3. Método de Análisis Situacional, SENPLADES.....	87
4.6.4. F.O.D.A. del Hospital Manglaralto, Área de Salud N° 4	

Manglaralto	88
4.6.5. F.O.D.A. Estratégico	89
4.7. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	90
4.7.1. Estructura Orgánica Descriptiva	91
4.7.1.1. Proceso Gobernante o Estratégico	92
4.7.1.2. Proceso Agregado de Valor	94
4.7.1.3. Proceso Habilitante de Apoyo.....	96
4.7.1.4. Proceso Desconcentrado	100
4.7.2. Procesos de Gestión	102
4.7.2.1. Identificación de los Procesos	102
4.7.2.2. Gestión a la administración del Hospital Manglaralto.	104
4.7.2.2.1. Presupuesto de la gestión administrativa del Hospital.....	107
4.7.2.2.2. Cuadro Explicativo del Presupuesto de la gestión administrativa del hospital	108
4.7.2.2.3. Plan Operativo Anual (POA)	109
4.8. PROCESO ADMINISTRATIVO CON PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	112
4.8.1. Mejoramiento de la Calidad de un Proceso.....	112
4.8.2. Fases para Implementar la Mejora de Procesos	112
4.9. EVALUACIÓN DE RIESGO.....	113
4.10. PLAN DE ACCIÓN.....	116
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES	118
BIBLIOGRAFÍA	119
ANEXOS	125

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.- Servidores Públicos área administrativa.....	54
TABLA 2.- Funcionarios entrevistados	57
TABLA 3.- Evaluación de la atención que da el hospital.....	63
TABLA 4.- Tiempo de espera.....	64
TABLA 5.- Optimización de los recursos.....	65
TABLA 6.- Tiempo de espera.....	66
TABLA 7.- Tiempo de demora.....	67
TABLA 8.- Evaluación de atención del personal	68
TABLA 9.- Conocimiento de actividades.....	69
TABLA 10.- Acceso a la información	70
TABLA 11.- Grado de satisfacción	71
TABLA 12.- Mejora en el hospital	72
TABLA 13.- Habilitantes de Apoyo a la Gestión Administrativa del Hospital..	105
TABLA 14.- Mejora de Procesos Hospital Manglaralto	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.- Parroquia Manglaralto.....	15
GRÁFICO 2.- Mapa de la Parroquia Manglaralto	16
GRÁFICO 3.- Gestión Pública vs Nueva Gestión Pública	29
GRÁFICO 4.- Percepción de calidad de servicio públicos.....	40
GRÁFICO 5.- Evaluación de la atención que da el hospital.....	63
GRÁFICO 6.-Tiempo de espera	64
GRÁFICO 7.- Optimización de los recursos	65
GRÁFICO 8.-Tiempo de espera	66
GRÁFICO 9.-Tiempo de demora.....	67
GRÁFICO 10.- Evaluación de atención del personal	68
GRÁFICO 11.- Conocimiento de actividades	69
GRÁFICO 12.- Acceso a la información.....	70
GRÁFICO 13.- Grado de satisfacción	71
GRÁFICO 14.- Mejora en el hospital	72
GRÁFICO 15.- Esquema del Modelo de Gestión.....	78
GRÁFICO 16.- Diagrama de Flujo de Proceso del Modelo de Gestión.....	79
GRÁFICO 17.- Organigrama Estructural	90
GRÁFICO 18.- Proceso Gobernante.....	92
GRÁFICO 19.- Proceso Agregado de Valor.....	94
GRÁFICO 20.- Proceso Habilitante de Apoyo.....	96
GRÁFICO 21.- Proceso Habilitante de Apoyo 2.....	97
GRÁFICO 22.- Proceso Desconcentrado	100
GRÁFICO 23.- Estructura de los procesos del Hospital	102
GRÁFICO 24.- Mapa de Procesos.....	103
GRÁFICO 25.- Ingresos	107
GRÁFICO 26.- Egresos	108

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1.- Operacionalización de la variable Independiente	12
CUADRO 2.- Operacionalización de la variable Dependiente.....	13
CUADRO 3.- Características de la calidad.....	33
CUADRO 4.- Población	51
CUADRO 5.- Metodología del análisis situacional, SENPLADES	87
CUADRO 6.- F.O.D.A.....	88
CUADRO 7.- F.O.D.A. Estratégico.....	89
CUADRO 8.- Matriz de Riesgo	115

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1.- Modelo de la encuesta	126
ANEXO 2.- Modelo del cuestionario de entrevista	127
ANEXO 3.- Carta Aval	129

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la administración pública vive una serie de cambios y evoluciones como lo es con el término de gestión pública, que busca que las instituciones del sector público brinden bienes y servicios de calidad, sobre todo aquellos que se consideran básicos que son los más requeridos por la colectividad.

El presente trabajo de titulación tiende a realizar un análisis general del Hospital Manglaralto, área de salud N°4 Manglaralto, donde los resultados de dicho análisis tanto interno como externo evidencia falencias administrativas que dan como resultado servicios de muy mala calidad y generando desconfianza en los habitantes de la comuna quienes son usuarios del mismo.

Todo lo antes mencionado conlleva a la elaboración de un Modelo de Gestión Pública para el Hospital Manglaralto, área de salud N°4, de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, el mismo que permitirá ser un marco referencial de estrategias, acciones y procesos, procurando la optimización de los recursos que posee como institución y estableciendo mecanismos o sistemas de evaluación o indicadores que faciliten el desarrollo de actividades, competencias adquiridas y la consecución de los objetivos institucionales.

La investigación para la realización del trabajo está basado en las definiciones, criterios, perspectivas, estudios, opiniones por autores e investigadores sobre los modelos de gestión pública, que aportan significativamente de alguna u otra forma con sus definiciones, de los indicadores que de cualquier manera siempre buscan alcanzar la eficiencia, eficacia, y la calidad de los servicios o productos.

El éxito de este trabajo está basado por encuestas y entrevistas de los gestores importantes del hospital, los funcionarios y los usuarios, que mediante gráficos estadísticos demuestran la realidad de una problemática por la que está pasando la

parroquia Manglaralto en tema de salud pública, se aplicó métodos y técnicas de investigación establecidas, con una muestra de la población que ayudaron a que el trabajo tenga una matiz real.

El presente trabajo de titulación contiene cuatro capítulos que se resumen de la siguiente manera:

Capítulo I, en él se habla de los antecedentes del tema de investigación, como la localización geográfica y características generales de la parroquia Manglaralto, además de los objetivos, sistematización del problema, justificación del temas, así también como de la definición científica de las variables y el marco legal.

Capítulo II, se refiere a la metodología de la investigación, de su estructura, herramientas, de los tipos de investigación más procedente para realizar, así también del procedimiento del cálculo de la muestra en base a la población y el tipo de instrumento más óptimo para el objeto de estudio.

Capítulo III, el análisis e interpretación de los resultados obtenidos por la encuesta realizada a los usuarios en relación al número de la muestra resuelta anteriormente, así también del resultado que se consiguió de la entrevista que se hizo a los funcionarios del hospital Manglaralto las mismas que se reflejan a través de gráficos de fácil interpretación.

Capítulo IV, la propuesta planteada a esta institución que es el modelo de gestión pública para mejorar la calidad de servicio del hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2014.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA

LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL DE MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N° 4 MANGLARALTO, DE LA PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

El mundo lucha contra la desaceleración económica, el crecimiento poblacional, la evolución constante de la tecnología y la globalización; que a lo largo del tiempo afecta a la salud de los seres humanos provocando enfermedades comunes y la aparición de padecimientos raros la misma que conlleva a la creciente demanda de atención en el servicio de salud, ubicando al mundo y a sus estados en situaciones difíciles para cubrir la demanda sanitaria universal y de una estrategia para financiarla.

Los problemas de salud son cada vez más crecientes en la sociedad actual debido a varios factores como la contaminación, malos hábitos alimenticios, el crecimiento poblacional, el sedentarismo etc. que suelen afectar en una proporción más alta a los grupos vulnerables y marginados de la sociedad. Siendo uno de los problemas más álgidos la disponibilidad de los recursos y servicios.

El derecho a la salud está consagrado en tratados internacionales y regionales y en las constituciones de países de todo el mundo. Es uno de los derechos

fundamentales de todo ser humano que implica el acceso a una atención sanitaria oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria. Los gobiernos siempre se han preocupado por diseñar y establecer estrategias sólidas y eficientes, para brindar un servicio de excelente calidad. Pero uno de los problemas que aqueja la sociedad y las instituciones públicas es el débil proceso administrativo que se maneja y la disponibilidad de recursos.

El aumento de la demanda del servicio de salud en el mundo, crea una aceleración del proceso de una cobertura universal del servicio, si para los gobiernos el sistema de salud es prioritario, muchas veces es difícil garantizar la accesibilidad al sistema.

Históricamente, el Sistema de Salud Pública en Ecuador se ha caracterizado por una gran segmentación y por un modelo de gestión de carácter centralizado. La oferta se ha concentrado en temas de carácter curativo y hospitalario, con un menor énfasis en el fortalecimiento de la gestión del sistema, la calidad de los servicios y el incremento de la cobertura.

En los últimos cinco años se ha generado algunas políticas sociales para mejorar la administración pública de las instituciones las mismas que son las proveedoras de bienes y servicios, con el fin de satisfacer la necesidad de la colectividad, además, a través del Plan Nacional del Buen Vivir, se ha generado una planificación con un gran efecto en todos los estratos sociales.

El Ministerio de Salud Pública ha desarrollado en planes, programas y proyectos sobre la creación, modificación, remodelación, equipamiento, infraestructura y modelos de atención de los hospitales, áreas de salud, centros de salud, subcentros y dispensarios para brindar un servicio de calidad y calidez cubriendo así la demanda de este servicio público a toda la población del territorio sin exclusión ninguna. Pero este tipo de proceso sufre ciertos problemas, ya que la demanda

excesiva del servicio de salud pública se ve afectada por la limitada asignación de recursos, y aunque la asignación ha ido aumentando en los últimos años (en un 2.47% del PIB en el 2012) no es suficiente, así también la capacidad de liderar o administrar la rectoría del sector salud.

La Ley Orgánica de Salud, manifiesta que el Estado Ecuatoriano debe garantizar la asignación fiscal para la salud, la entrega oportuna de los recursos y su distribución bajo el principio de equidad: así como los recursos humanos necesarios para brindar atención integral de calidad a la salud individual y colectiva.

La red de servicios de salud dependiente del Ministerio de Salud Pública (MSP) se estructura de forma regionalizada con dos niveles de desconcentración: el provincial (direcciones provinciales de salud) y cantonal (áreas de salud). Las áreas de salud no siempre coinciden con la delimitación del Cantón, a esto se le suman los llamados sub-centros y dispensarios en las zonas rurales.

El hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, ubicado en la parroquia Manglaralto, tiene ciertas deficiencias que son causales de algunos de sus problemas, el principal inconveniente es el débil proceso administrativo que en él se emplea, que está representado por el bajo nivel de gestiones y acciones para liderar el establecimiento. La escasez de autogestiones de procesos y recursos para esta entidad y su limitada capacidad de resolución en atención primaria y especializada ocasiona que la calidad del servicio sea deficiente.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC), existe en cada área de salud al menos 2 médicos de planta por cada 10.000 habitantes, el resto de médicos son residentes que hacen su año rural, por lo que su bajo nivel aun de experiencia causa muchas veces la desconfianza por parte de los pacientes y como consecuencia no cubren la demanda del servicio de la población.

El bajo nivel de liderazgo y el débil proceso administrativo que se ejecuta en este centro de salud conlleva a que los procesos (planificación, organización, dirección, control, evaluación) no lleguen a su etapa final, es decir, dejando proyectos inconclusos y simplemente no alcancen los objetivos planteados. Dejando a una población insatisfecha de los servicios y con necesidades sanitarias sin cubrir.

Los habitantes de la parroquia Manglaralto y demás usuarios de las comunidades cercanas presentan barreras económicas, culturales y geográficas que limitan el acceso a los servicios de salud y que afectan especialmente a la población pobre que vive en estas zonas rurales, siendo estas las más vulnerables y con necesidades básicas insatisfechas.

Formulación del problema

¿Qué incidencia tiene la gestión pública en la calidad del servicio del Hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, año 2013?

Sistematización del problema

¿Cómo incide los procesos y acciones en el servicio del Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto?

¿Cómo incide la organización y estructura administrativa en el logro de objetivos del Hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto?

¿Cuál es el efecto del escaso nivel de liderazgo y toma de correctas decisiones en la gestión pública del Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, cantón Santa Elena?

¿Cuál es el nivel de afectación de los recursos disponibles y el talento humano en la calidad del servicio del Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto?

¿Cree usted que el diseño de un modelo de gestión pública mejoraría la calidad del servicio del Hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad pública o privada la cual pretende alcanzar sus objetivos buscando la eficiencia y calidad de los bienes y servicios que ofrece.

Es de vital importancia realizar una investigación respecto a la gestión por la que está pasando en el Hospital Manglaralto área de salud N° 4 Manglaralto, para determinar las posibles causas de un bajo nivel de calidad del servicio y los insuficientes recursos que posee y que inciden de alguna u otra forma en la administración.

Las investigaciones que se realizaban son para determinar las posibles soluciones a problemas, existe una preocupación por parte de las autoridades de la Dirección Provincial de Salud por mejorar la administración del hospital. Al implantarse un modelo de gestión pública adecuado se convertirá en una experiencia exitosa a nivel público que se puede replicar en otras instituciones de cuales características.

Su utilidad es de tipo teórica por que el estudio permite definir el marco científico y conceptual de la gestión pública. La legitimidad de los resultados es el indicador de la calidad que tiene la propia gestión pública en los espacios sociales, políticos y económicos que son representativos de la vida productiva y amplia que se desarrolla en la esfera de lo público.

Implementar un modelo de gestión en instituciones públicas es de utilidad práctica ya que ayuda a solucionar problemas a través del desarrollo de políticas, estrategias, acciones, tecnológicas, procesos y recursos con el fin de alcanzar los objetivos generales de la institución. Es una ventaja porque es una herramienta metodológica o conjunto de procesos que puede ser aplicada como modelo en otras instituciones con el objeto de mejorar la administración y de calidad de los servicios que prestan.

(Gutierrez, Vazquez, & Cuesta, 2010) manifiesta que la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y por el otro favorezcan la participación ciudadana.

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 de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador (2008). La importancia que tiene la gestión pública es que se relaciona con las capacidades que tiene las instituciones para asegurar la calidad de vida y el bienestar continuo. De ahí de los resultados que arroje su ejecución, depende de la confianza que tenga los ciudadanos hacia los mismos.

El mejorar la administración pública implica renovar todo el sistema estatal. Los nuevos conocimientos y las tecnologías se trasladan a las organizaciones de distinta índole incorporando equipamiento y tecnología, pero también nuevos modos de gestión que afectan los procesos, las estructuras, las personas y las relaciones laborales que se establecen (Sancho, 2007).

De ahí que se tiene una orientación hacia donde se quiere llegar y lo que se quiere alcanzar al implementar este modelo de gestión, que es la satisfacción del cliente o usuario a través de la entrega de un bien o un servicio por parte del sistema estatal.

Según (Larrea, 1991), la satisfacción del cliente o usuario es el resultado de las impresiones recibidas a lo largo de la creación de un servicio menos las expectativas que el cliente trajo al entrar en contacto con la actividad de servicio. Por tanto se puede deducir que la satisfacción es el análisis que realiza el cliente o usuario con respecto a un bien o servicio que recibe, de la manera que este responda a sus deseos o perspectivas. Se define, que al no cumplir con los deseos o perspectivas del cliente, se sabe con certeza que el resultado será la insatisfacción del mismo.

La satisfacción del paciente, constituye un elemento deseable del resultado de la asistencia sanitaria, razón por la que se ha extendido esta medida tanto en atención primaria como en hospitales, normalmente mediante cuestionarios. No obstante, un buen número de éstos presentan una escasa validez y fiabilidad, hasta el punto de afirmarse que muchos de ellos no aportan información que ayude a mejorar la calidad del servicio sanitario.

La evaluación que realiza el usuario respecto de un servicio, en términos de si este ha respondido a sus necesidades y expectativas según (Larrea, 1991). Se puede decir, que al no existir un cumplimiento en las necesidades y expectativas del usuario, se sabe con certeza que el resultado obtenido es la insatisfacción. La satisfacción es determinada; por características específicas, tales como las dimensiones de la calidad en el servicio, producto, los factores situacionales y factores personales.

Realizar la presente investigación ayudará a definir las herramientas necesarias para proponer posibles soluciones. La investigación tendrá utilidad práctica,

teórica y metodológica, cuyos resultados se orientarán a la aplicabilidad en los sectores interesados por este estudio.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio, a través de la aplicación de herramientas de investigación, direccionadas a la elaboración de un modelo de gestión pública para el Hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto.

Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar la incidencia de los procesos y acciones en el servicio, mediante la observación directa, entrevista a personal administrativo Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, y encuesta a la población de la Parroquia Manglaralto.
- ❖ Evaluar la incidencia de la organización y estructura administrativa en el logro de objetivos del Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, mediante entrevista a los jefes departamentales y personal administrativo.
- ❖ Determinar el efecto del escaso nivel de liderazgo y toma de correctas decisiones en la gestión pública del Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, a través de entrevistas al personal administrativo.
- ❖ Establecer el nivel de afectación de los recursos disponibles y el talento humano en la calidad del servicio del Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, a través de encuesta al usuario.

- ❖ Determinar si el diseño de un modelo de gestión pública mejoraría la calidad del servicio del Hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, a través entrevista a jefes departamentales, personal administrativo y encuesta al usuario.

HIPÓTESIS

La ineficiente aplicación de la gestión pública en el Hospital Manglaralto limita la calidad del servicio que se brinda en dicha casa de salud de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, Provincia del mismo nombre.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión pública

VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad del servicio

CUADRO 1.- Operacionalización de la variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO
La ineficiente aplicación de la gestión pública en el Hospital Manglaralto limita la calidad del servicio que se brinda en dicha casa de salud de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, Provincia del mismo nombre.	Gestión Pública	Conjunto de acciones y procesos en donde las entidades, a través de la planeación, gestión de políticas y recursos alcanzan objetivos determinado.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos y acciones • Entidades • Gestión de políticas • Recursos • Objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso administrativo • Estructura administrativa • Decisión • Liderazgo • Materiales • Humanos • Financieros • Tecnológicos • Resultados cuantitativos • Metas 	<p>¿Al momento de realizar su trabajo aplica los procesos adecuados?</p> <p>¿Este hospital cuenta con una estructura definida?</p> <p>¿Piensa usted que la ejecución del plan de zonificación fue una correcta decisión para descongestionar los hospitales?</p> <p>¿El talento humano que labora en este hospital está acorde al perfil profesional requerido para el puesto?</p> <p>¿Realizan alguna actividad para la autogestión?</p> <p>¿Cuáles son los problemas más frecuentes que tiene este hospital?</p> <p>¿Cuenta con los materiales necesarios para realizar su labor diaria?</p> <p>¿Los sistemas informáticos que maneja este hospital son acorde a sus necesidades?</p> <p>¿Se han alcanzado los objetivos de los proyectos emprendidos por este hospital?</p> <p>¿Estaría de acuerdo a que se implemente un modelo de gestión pública en este hospital?</p>	ENTREVISTA Y OBSERVACIÓN DIRECTA

Fuente: Hospital de Manglaralto

Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

CUADRO 2.- Operacionalización de la variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
La ineficiente aplicación de la gestión pública en el Hospital Manglaralto limita la calidad del servicio que se brinda en dicha casa de salud de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, Provincia del mismo nombre.	Calidad del Servicio	Es la percepción que los usuarios tienen de un servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades a través de la eficiencia, eficacia y transparencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Eficiencia • Eficacia • Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos • Optimización de los recursos • Optimización del tiempo • Cumplimiento de los Objetivos • Acceso a la información 	<p>¿Cómo considera usted la atención que recibe de este hospital?</p> <p>¿Cuánto tiempo debe esperar Al momento de realizar su trabajo aplica los?</p> <p>¿Los recursos que posee este hospital son utilizados?</p> <p>¿Cómo considera usted el tiempo de espera entre una consulta y otra?</p> <p>¿Qué tiempo se demora el hospital para atender sus problemas de salud?</p> <p>¿La atención que recibe por parte de los funcionarios, como la cataloga?</p> <p>¿Tiene conocimiento de los proyectos que se realiza para mejorar la calidad del servicio en este hospital?</p> <p>¿Ha obtenido acceso a la documentación del hospital?</p> <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción del servicio que recibe?</p> <p>¿Qué le gustaría que se mejore en el hospital?</p>	ENCUESTA

Fuente: Hospital de Manglaralto
 Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES DEL TEMA

3.1.1. Características Generales

La parroquia rural Manglaralto, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, tienen una extensión de 497.4 km², con una población de 29.512 según el último censo de población y vivienda (INEC, 2010).

La Población Económicamente Activa (PEA) en la parroquia antes mencionada n donde se encuentra el hospital, la constituyen un total de 10.079 habitantes, de las cuales más del 42% están vinculados a la agricultura y la manufactura, sin embargo se debe destacar la actividad pesquera y el turismo sobretodo comunitario.

En el ámbito rural, al norte del cantón Santa Elena en donde está ubicada la parroquia Manglaralto, de acuerdo a las normatividad de equipamiento de salud, el número de áreas de salud es un centro de salud rural por cada 1.000 o 2.500 habitantes por lo que se puede establecer un déficit de los centros de salud en esta zona norte del cantón Santa Elena.

Esta parroquia acoge a 21 poblados que están representada por las 19 comunas que son Atravesado, Barcelona, Cadeate, Curia, Dos Mangas, La Entrada, Las Núñez, Montañita, Olón, Pajiza, Río Chico, San Antonio, San José, San Pedro,

Sinchal, Sitio Nuevo, Valdivia, Río Blanco y San Francisco, que constituye la misma, por lo que el Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4, Manglaralto no cubre la demanda del servicio causando la insatisfacción del usuario.

3.1.2. Ubicación Geográfica

La parroquia rural de Manglaralto, ubicada en el norte del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, sector turísticamente conocido anteriormente como la Ruta del Sol, su nombre actual es la Ruta del Spondylus, actualmente en el km 64. Toma su nombre por los manglares que existían en su territorio los mismos que alcanzaban hasta los 10 metros de altura, por lo que se dio origen al nombre de MANGLAR – ALTO (Veliz, 2005)

GRÁFICO 1.- Parroquia Manglaralto



Fuente: GAD de Santa Elena – PDOT 2012-2019

GRÁFICO 2.- Mapa de la Parroquia Manglaralto



Fuente: GAD de Santa Elena – PDOT 2012-2019

3.2. GESTIÓN PÚBLICA

El proceso administrativo no es otra cosa sino las fases que ayuda a la persona o grupo de personas al desarrollo de acciones sucesivas para el logro de los objetivos institucionales.

3.2.1. Gestión

La palabra Gestión viene del latín gestio, gestionis, compuesta de gestus (hecho, concluido), del verbo gerere (hacer, gestionar, llevar a cabo). Por tanto la gestión es una ciencia empírica antigua que ha tenido muchas interpretaciones a lo largo de los años dependiendo de dónde se implantarán y de las necesidades que esta tenía.

Para (Fantova F. , 2005), la gestión es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades). El mismo autor declara que su conceptualización incluye tres puntos esenciales:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).
- La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene.

Se puede definir que la gestión es la interacción dinámica que se haga en un proceso para alcanzar lo deseado”, sin olvidar que existen medios para lograrlo y mejorarlo.

3.2.2. Público

La palabra público viene del latín publicus y esta de populus, lo perteneciente a la palabra populus. Lo primero que no es otra cosa que hacerlo visible para el pueblo mientras que populus que es pueblo, población.

Entonces lo público hace referencia a todo aquello perteneciente a la sociedad o común del pueblo por el simple hecho de que paga impuestos, dinero que es destinado al estado y que se retribuye por medio de bienes y servicios por parte de las instituciones que conforman el mismo.

Esta palabra tiene muchas interpretaciones de acuerdo a las palabras que le antecede, sin embargo es más relacionada con el estado o lo circunscriben a lo estatal. También para diferenciar, por ejemplo, lo privado de lo público, lo cual corresponde a un aspecto o atributo a un determinado fenómeno.

Las teorías y conceptualizaciones a lo largo de los años dan cuenta de que la palabra “público” como un asunto propio de la política, la participación, la ciudadanía y la democracia.

3.2.3. Origen de la Gestión Pública

Para (Barzelay, 2002), la gestión pública como campo de estudio y empresa educativa parece haber brotado a finales de los años setenta y comienzos de los ochenta en dos instituciones muy distintas: las escuelas comerciales y las escuelas de políticas públicas. Estas últimas parecen haber contribuido más a la evolución de la gestión pública, y las primeras más a su sustancia inicial.

En los últimos años con la necesidad que han tenido los gobiernos ante su diversificación y problemática en la prestación de los servicios que le han sido encomendados, surge la gestión y la gerencia pública en Estados Unidos conocido también como el public managemen, en España toma el nombre como gestión pública, y en América Latina toma el nombre de gerencia pública, cualquiera de estos términos hace referencia a lo mismo, ósea a gestión pública.

3.2.4. Dimensiones de la Gestión Pública

3.2.4.1. Procesos y acciones

La palabra proceso proviene del latín processus (avance, desarrollo, marcha), y es el avance a partir de algo. Se puede definir como la sucesión de acciones o actos que buscan un fin o pretenden alcanzar un propósito, palabra para describir una etapa, utilizada en el ámbito empresarial y económico.

Para Real Academia Española, (RAE, 2010), esta palabra es definida como la acción de ir hacia adelante, al transcurso del tiempo, al conjunto de las fases

sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. Los procesos ayudan a tener un orden sucesivo de lo que se realiza permitiendo facilitar el trabajo independientemente en el ámbito que se utilice.

3.2.4.1.1. Proceso administrativo

Los elementos que conforman el proceso administrativo son:

- ❖ Planificación
- ❖ Organización
- ❖ Dirección
- ❖ Evaluación

3.2.4.1.1.1. Planificación

Es el primer elemento del proceso administrativo en él se define las metas, objetivos, estrategias y planes que se desean alcanzar en un determinado tiempo en la organización. Para (Munch L. , 2007)

Es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretende obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategias para minimizar los riesgos tendientes a lograr la misión y visión organizacional con una mayor probabilidad de éxito.

Toda institución debe planear lo que: ¿desea ser? ; ¿hacer? ; ¿en qué tiempo?, y ¿a que costo?; con el uso racional de los recursos disponibles de la misma. Estas son algunas de las interrogantes que se debe responder al aplicar este elemento ya que permite determinar ciertos o futuros imprevistos.

Tipos de planeación

De acuerdo a la necesidad que se presenta en las instituciones existen tres tipos de planeación que están basados en los niveles jerárquicos de las mismas y son la estratégica, táctica y operacional.

Planeación Estratégica.- Su finalidad básica es la de generar guías de generales de acción para ordenar las tareas, actividades y proyectos acorde a los objetivos institucionales, los mismos que puedan ser medibles a través de indicadores de gestión que en un futuro permitieran evaluarlos.

Sus características son:

- ❖ La planeación estratégica es el origen para los futuros planes subsecuentes de la organización, por lo general siempre es liderada por los niveles jerárquicos superiores ya que siempre deben perseguir los objetivos institucionales.
- ❖ Su formulación parte de un diagnóstico realizado interna y externa de la institución FODA, para que sea un marco referencial de lo que desea alcanzar.

Planeación Táctica.- Es aquella planeación que parte de los lineamientos o guías de acción de la planeación estratégica, en ella se enfoca las actividades respectivas de las áreas de la institución así como del tiempo y el uso correcto de los recursos disponibles.

Sus características son:

- ❖ Este tipo de planeación se enfoca en la correcta utilización y coordinación de los recursos de la institución, dirigida específicamente a los niveles medios de la misma teniendo como parámetros específicos la eficiencia y

la efectividad ya que de esta depende el desarrollo normal de la institución.

Planeación Operacional.- Esta se encarga de orientar la ejecución de las tareas, actividades, proyectos, programas en el tiempo y costo planificado así como de las labores que deben realizar las personas que laboran en las diferentes unidades, cumpliendo siempre con los objetivos de la organización.

Sus características son:

- ❖ Este tipo de planeación por lo general tiene actividades programadas, ya que sus reglas y procedimientos están definidos.

3.2.4.1.1.2. Organización

La magnitud de la organización no debe influir en este elemento ya que si la institución es pequeña o grande siempre se debe pensar que necesita una estructuración de las relaciones que debe haber entre las funciones y los niveles administrativos de la misma. La organización comprende la división del trabajo, delegar responsabilidades con el fin de coordinar las diversas acciones, optimizar recursos y actuar conforme a lo planificado (Amaru A. , 2009).

Tipos de Organización

Organización Lineal.- Es un tipo de estructura simple en donde la autoridad da directamente órdenes a sus subordinados, significa que existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad en la institución.

Organización Formal.- En este tipo de organización se emplea un sistema que permite definir las tareas en la institución, este nivel cuenta con una cantidad determinada de autoridad y responsabilidad.

Organización Funcional.- Esta estructura permite conocer el grado de tareas asignadas de acuerdo a la especialización del recurso humano en la institución, de manera que desde el gerente hasta el obrero cumplan con las funciones de su trabajo en forma equitativa.

Organización por Procesos.- La organización por procesos aplicada en el Ecuador mediante la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos tiene como objeto establecer procesos técnicos para mejorar la calidad de los servicios públicos, para que el cliente/usuario pueda obtener el bien o servicio con un valor agregado.

3.2.4.1.1.3. Dirección

Tiene que ver con los aspectos interpersonales de la administración, es decir, el recurso humano de la institución debe estar motivado para que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales. Para (Madrigal, 2009), el objetivo de la dirección es organizar a los miembros del grupo y coordinar, dirigir, liderar y supervisar sus actividades para obtener los resultados y metas deseados.

De acuerdo a las definiciones de los diferentes autores se puede decir que la dirección es la forma o la manera de como el director del hospital dirige al recurso humano en cada tarea o actividad encomendada.

3.2.4.1.1.4. Control

Para (Lopez, 2012) el control es la etapa que permite mejorar el desarrollo de las actividades debido a que se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. Este permite medir, corregir el desempeño que tiene la organización para comparar los resultados con lo planificado vs. lo logrado.

Importancia

Es importante realizar el control en la organización ya que permite garantizar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos ejecutados en la misma, así como las posibles desviaciones que puedan sufrir. El control puede ser también importante porque puede plantear medidas correctivas o prevenir errores en los proyectos planificados.

Etapas del Control

Se las puede definir de manera muy sencilla, ya que son tres etapas indispensables y aplicables a cualquier institución.

- ❖ Medición del desempeño
- ❖ Determinar las desviaciones
- ❖ Acciones correctivas

3.2.4.1.1.5. Evaluación

Toda actividad privada o gubernamental debe ser evaluada, para comprobar si cumplió con su objetivo para lo que fue planeada. Es decir, es la acción de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio específicos, es buscar las causas de su comportamiento, comprenderlas e introducir medidas correctivas oportunas (Lopez, 2012).

3.2.4.2. Entidades

Entidades o entidad según la Real Academia Española (RAE, 2010), es la colectividad considerada como unidad. Especialmente, cualquier corporación, compañía, institución, etc., tomada como persona jurídica. Independientemente de su ámbito pública o privada la importancia que tienen es la calidad de lo único e

indivisible como tal, es decir, la colectividad, servir a las personas de forma igual. (Serna, 2001), define el concepto de institución como el conjunto de valores, normas, reglas, rutinas y procesos, que se desarrollan en un determinado entorno organizativo y que inciden directamente en la actuación desarrollada por los distintos actores implicados, dirigiendo y limitando su comportamiento.

3.2.4.3. Gestión de políticas

Para (Arnoletto, 2010) la gestión política es la parte de la gestión estratégica orientada al entorno político, para obtener del mismo reconocimiento, apoyo, legitimidad y mandatos políticos consistentes.

Es decir la gestión política no es otra cosa que las autoridades de la organización deben implementar políticas públicas con valor social, insertando ese interés en su recurso humano por el de servir.

3.2.4.4. Recursos

Se denomina recursos a los elementos que combinados entre sí ayudan o benefician de alguna forma a la institución, para (Munch L. , 2010) el éxito de cualquier organización depende de la adecuada elección, combinación y armonización de los recursos, de darles el mejor empleo y la más adecuada distribución. Se puede decir que el recurso es un medio de cualquier tipo que ayuda alcanzar lo que se desea.

Clasificación

- ❖ **Los recursos materiales** son todos aquellos bienes tangibles que posee la institución, son indispensables porque ayudan al logro de los objetivos planteados.

- ❖ **El recurso humano** es transcendental para la existencia de la institución, es el factor primordial y el motor de la misma, ya que se considera el pilar fundamental para el desarrollo y alcance de las metas institucionales.
- ❖ **Los recursos financieros** pueden ser propios o ajenos de carácter económico o monetario que la institución requiere para la ejecución de sus actividades cotidianas.
- ❖ **Los recursos tecnológicos** son aquellas herramientas o instrumentos que facilitan o aportan a la coordinación de otros recursos.

3.2.4.5. Objetivos

El objetivo es la categoría que refleja el propósito o la meta, es la intencionalidad de lo que se desea lograr o alcanzar. Para (Hernandez S. , 2011), los objetivos representan los propósitos institucionales de manera cuantitativa y cualitativa del sector público que espera alcanzar en un plazo determinado.

3.2.5. Definición de la Gestión Pública

Conjunto de acciones y procesos en donde las entidades, a través de la planeación, gestión de políticas y recursos alcanzan objetivos determinado.

3.2.6. Importancia de la Gestión Pública

La importancia de la gestión pública entre las sociedades y los gobiernos es indiscutible, debido a que refleja una de las tendencias como el estado y la administración pública responde mediante las circunstancias como la política y la economía; a través de acciones que solo tienen un fin, que es cumplir las metas que se han definido de manera institucional.

La gestión pública es el punto medular para valorar las capacidades gubernamentales y administrativas, pues a través de ellas es posible la consecución de los fines públicos que dan vigencia, eficacia y legitimidad a los sistemas políticos que han institucionalizado los valores de la democracia (Uvalle, 2002).

En este mundo tan globalizado y evolutivo, las condiciones de vida son más complejas, dinámicas e interrelacionadas, por lo que los gobiernos actuales deben trabajar estratégicamente, ya que su trabajo debe contribuir al progreso del estado de una manera distinta, involucrando recursos y tecnologías y obviando la forma tradicional de administrar.

3.2.7. El Liderazgo en la Gestión Pública

Tal como se dice hoy en día, que el líder se nace y no se hace, el liderazgo no es otra cosa que quien posee este don de dirigir y motivar un grupo de personas a las cuales representa, hacia el camino del éxito, en unidad, en conjunto, trabajando todos por un mismo objetivo. El líder se caracteriza por su acertada y correcta toma de decisiones para promover el éxito en una institución.

La gestión pública exige cada vez más herramientas de apoyo para su desarrollo. Para (Longo & Ysa, 2008) el liderazgo en la gestión pública requiere de:

- **Un liderazgo distribuido y relacional**, capaz de alcanzar estas finalidades mediante el funcionamiento de redes en las que, desde diferentes nodos y con un fuerte peso de la coordinación informal, se ejercen la influencia y el impulso necesarios.
- **Un liderazgo contingente**, susceptible de ser traducido en comportamientos diferentes, con el fin de adaptarse y ser eficaces en una pluralidad de grupos humanos y de entornos institucionales.
- **Un liderazgo cotidiano**, que se encarna en pautas de conducta que puedan aprender y ejercer muchas personas que no poseen rasgos carismáticos, ni características excepcionales.
- **Un liderazgo modesto**, que renuncia a la pretensión de una legitimidad indiscutible y que acepta establecer un diálogo en el que la sociedad civil, es decir, los ciudadanos activos, forman parte fundamental de los procesos deliberativos que preceden a la toma de decisiones en la esfera pública

3.2.8. Principios Básicos de la Gestión Pública

No existe una determinación específica de cuántos y cuáles serían en si los principios, ya que esto depende de los diferentes enfoques de los autores, las circunstancias y los medios a los que han llevado a determinarlos, debido a que la perspectiva de cada persona es diferente. La gestión pública, como sistema, tiene un conjunto de principios, concepciones, tecnologías e instrumentos que sustentan, orientan y ponen en práctica las decisiones de gobierno.

(Chanduvi, 2011), de acuerdo a este autor, determina los siguientes principios en base a una provisión de servicios de calidad que ayuden al progreso del estado de manera articulada.

Principio de Legalidad.- Es un principio fundamental en el poder público, las decisiones deben tomarse en base a lo que estipula la ley y no a la voluntad propia de las personas. La administración pública no debe actuar a voluntad propia, ya que la ley sería su límite externo de cómo actuar en cada situación.

Principio de Servicio al Ciudadano.- Todas las entidades que pertenezcan al sector público están dedicadas a la prestación de servicios de las personas y de la sociedad; en base a sus necesidades, así también al interés del país.

Principio de Inclusión y Equidad.- Todos los grupos sociales, étnicos, culturales y vulnerables de un estado, deberán incluirse en las actividades gubernamentales tanto económica, política, social y cultural dentro del territorio.

Principio de Participación y Transparencia.- Todos los ciudadanos de forma individual y colectiva tienen derecho a vigilar y a participar en las actividades gubernamentales, así también, el estado garantizará el acceso de la información que se genere en el sector público.

Principio de Organización, Integración y Cooperación.- Todas las entidades que pertenezcan al sector público se organizarán en un régimen jerarquizado y desconcentrado, en base a las mismas funciones y competencias a fines, se integrarán con los otros poderes del estado y cooperan de manera continua con los otros niveles de gobierno.

Principio de Competencia.- Cada nivel de gobierno ejerce sus propias competencias sin asumir funciones y atribuciones ajenas o asumir las mismas.

3.2.9. La Nueva Gestión Pública

Nace a partir del siglo XX, en donde el concepto y el estudio de la Administración Pública, ha sufrido profundas transformaciones, innovándose con nuevas categorías y nuevas denominaciones como la de políticas públicas, gestión pública y gerencia pública (Suarez, 2004).

Y es que a las debidas reformas a las que ha tenido que someterse los estados por las diferentes circunstancias, hace que la administración pública evolucione para dar mayor eficiencia y eficacia a la gestión gubernamental.

La nueva gestión pública surge con el objeto de adaptar herramientas de la gestión empresarial privada a los asuntos públicos con la única finalidad de alcanzar una nueva actitud de servicio, satisfaciendo siempre las necesidades de la sociedad con eficiencia, efectividad, transparencias, calidad y calidez.

El enfoque de la Nueva Gestión Pública radica en el óptimo desempeño del sector público, en resultados eficientes, eficaces y de calidad en el servicio público; en el reemplazo de las estructuras; en mayor flexibilidad para la explotación de las alternativas de regulación y previsión pública, alcanzando mayor efectividad a un menor costo (Robbins & Coulter, 2010).

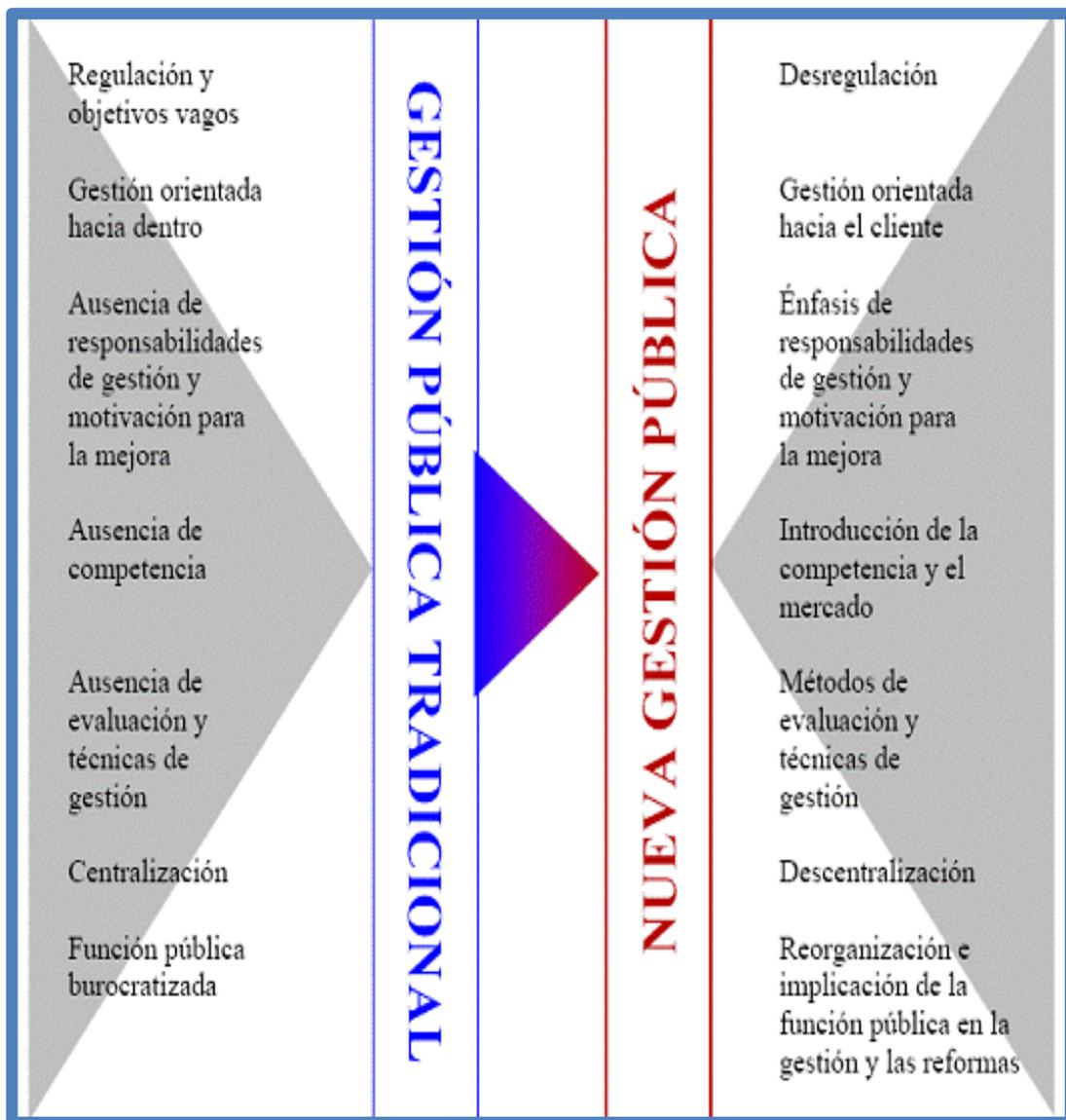
La Nueva Gestión Pública busca el acercamiento al sector público de una forma diferente a lo tradicional obteniendo como resultados una mayor eficacia y eficiencia de la estructura administrativa estatal.

3.2.9.1. Diferencias entre la Gestión Pública y la Nueva Gestión Pública

La gestión pública sufrió muchos cambios acelerados en los últimos tiempos, el cambio del Estado Benefactor hacia el Estado Regulador modificó los fines, instrumentos y políticas públicas aplicadas por los gobiernos (Sanchez, Mateo, & Izalber, 2006).

La influencia de la teoría de elección pública y la gerencia privada dio paso a la nueva gestión pública, esta nueva tendencia evoluciono de acuerdo a las necesidades que surgieron en los últimos años, el estado como prestador de bienes y servicios busca por todos los medios mejorar los mismos de alguna forma, de ahí que surge como elemento innovador de cambio, por tanto se enfoca en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 3.- Gestión Pública vs Nueva Gestión Pública



Fuente: Adaptado de Montesinos (2000)

3.2.9.2. Estrategias de la Nueva Gestión Pública

Para (Barzelay, 2002), son nuevas políticas de gestión pública, los cambios en las reglas institucionales del conjunto de la Administración a través de las que las organizaciones de servicios públicos son guiadas, controladas y motivadas.

La Nueva Gestión Pública antes de ser implementada en un estado debe pasar una serie de transformaciones tales como, las acciones, los procesos y estrategias, es por eso que la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) ha instrumentado ocho estrategias para aplicar en la Nueva Gestión Pública:

- 1.- Devolver autoridad y otorgar flexibilidad (dar al administrador libertad en las decisiones, facultad de decisión y flexibilidad en el manejo de recursos públicos).
- 2.- Asegurar el desempeño, el control y la rendición de cuentas.
- 3.- Desarrollar la competencia y la elección.
- 4.- Proveer servicios ‘responsivos’ a los ciudadanos (orientación estratégica, participación al ciudadano, transparencia y acceso a la información).
- 5.- Mejorar la gerencia de recursos humanos.
- 6.- Optimizar la tecnología de la información.
- 7.- Mejorar la calidad de la regulación.
- 8.- Fortalecer las funciones de dirección del gobierno central.

3.2.9.3. La Nueva Gestión Pública y su planteamiento innovador

Si bien es cierto que la nueva gestión pública exige una mayor eficiencia en el desempeño institucional y entre otras como las transformaciones en el estado con el fin de mejorar las relaciones entre la sociedad y el estado; todas estas exigencias no serían en gran parte alcanzadas si no es por las estrategias innovadoras que plantea la nueva gestión pública en la actualidad.

Entre las diversas innovaciones (técnico – administrativo) que plantea la New Public Management se destacan las dos más principales por su trascendencia, tales como la gestión estratégica y la gestión de calidad.

Gestión Estratégica

La gestión estratégica para (Aguilar, 2006), consiste en dar seguimiento a la actividad organizacional para asegurar que ésta se mantenga orientada hacia los objetivos centrales de valor estratégico, formulados en la visión, y evaluar los entornos para una vez identificados los obstáculos, resistencias, apoyos y amenazas, anticipar contingencias y las acciones que conduzcan a esos objetivos.

Y es que esta tendencia refleja en gran medida la transformación de la conceptualización que se ha dado en la tradicional administración pública considerada para algunos autores como estática a una más dinámica buscando el propósito de realizar y cumplir con la política del estado.

Dentro de la gestión estratégica aparece la planeación estratégica que juega un papel fundamental, ya que se espera lograr implementar una cultura de planificación a largo plazo, revisando los factores tácticos para acoplarlos a corto plazo, dicha gestión estratégica en pocas palabras es una herramienta que permite el desarrollo institucional.

3.2.10. Gestión de calidad

La gestión de calidad inicia en Estados Unidos, posteriormente es adoptada por Japón, con el único objetivo de medir y mejorar la calidad en cuanto a producto y servicio. Japón al implementar esta gestión ha obtenido como resultado en los últimos años la primacía competitiva.

Los estudios de mercado y la investigación sobre la satisfacción del cliente pasaron a ser parte significativa de los programas de calidad y marcaron un cambio importante en el enfoque al cliente, (Hitt, Ireland, & Hosklsson, 2008). Es por eso que la calidad dentro de la gestión pública o la nueva gestión pública es un nuevo paradigma, por lo que se propone nuevas ideas alrededor de la calidad como un instrumento que ayudara a una mayor eficiencia en el sector público.

3.3. CALIDAD DE SERVICIO

3.3.1. Antecedentes

3.3.1.1. Calidad

Existen varias conceptualizaciones de esta palabra, sin embargo se puede decir, que la calidad se refiere a las cualidades y particularidades entre elementos de una misma especie. Se puede definirla desde dos puntos de vista:

- **Como producto:** en este caso la calidad es la descripción o la diferenciación cualitativa y cuantitativa que hay entre el mismo producto pero de diferentes empresas.
- **Como servicio:** es la apreciación que tendrá en este caso el usuario o cliente que recibe el servicio por parte de una institución, lo que implica la satisfacción de sus expectativas y deseos.

CUADRO 3.- Características de la calidad

PRODUCTO		SERVICIO	
Apariencia	Gusto	Credibilidad	Puntualidad
Belleza	Estilo	Efectividad	Cortesía
Peso	Dimensiones	Flexibilidad	Rapidez
Transparencia	Durabilidad	Honestidad	Competencia

Fuente: Armendáriz, J.L. (2010).

Según la norma de la International Organization for Standardization (ISO 9000), determina a la calidad como el grado en el que el conjunto de características cumple ciertos requisitos. Los requisitos deben satisfacer de los clientes, cuando se diseñan y se desarrollan los productos o servicios se les asigna una serie de funciones o características que hacen que sea útil para cubrir las necesidades de los usuarios.

Este término tiene muchos significados y con el pasar del tiempo este va cambiando o evolucionando, por tanto la calidad es sinónimo de excelencia, no obstante hay que olvidar que este término va asociado de manera inherente a otras palabras pero que siempre va a estar enfocado es en la satisfacción de la sociedad.

3.3.1.2. Servicio

Según la Real Academia Española, (RAE, 2010), servicio es la acción y efecto de servir, merito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona.

Se deduce entonces que los servicios son productos intangibles, aunque no se vean o se toque, se pueden percibir y está directamente vinculado con las personas que lo proporcionan.

De acuerdo a la International Organization for Standardization (ISO 9000) manifiesta que el servicio tiene que llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible.

También indica que la prestación de un servicio implica lo siguiente:

- Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente.
- Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente.
- La entrega de un producto intangible.
- La creación de una ambientación para el cliente.

El servicio no es otra cosa que la actividad o conjunto de actividades, que hay entre la interacción usuario y empleado de servicio como objeto principal tiene la satisfacción de la necesidad o anhelos del cliente.

Para (Kotler, Bloom, & Thomas, 2004), un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo.

3.3.1.3. Evolución del concepto de la calidad de servicio

La calidad de servicio a lo largo del tiempo a tenidos varios enfoques, en años anteriores, no tenía la importancia tan necesaria como ahora, esa importancia de satisfacer al cliente/usuario. Muchos personajes realizaron investigaciones sobre la definición de la calidad de servicio, sin embargo, son cinco los personajes más importantes y reconocidos por definirla, tales como; Edward Deming, Kaoru

Ishikawa, Joseph Juran, Genichi Taguchi, y finalmente pero no menos importante, Philip Crosby.

Cada uno de estos personajes enfoco su investigación de la calidad de servicio en:

- Edward Deming desarrollo el control estadístico de calidad.
- Kaoru Ishikawa su investigación concluyo en el control de calidad.
- Joseph Juran perfecciono el control estadístico de calidad convirtiéndolo en una herramienta de alta dirección.
- Genichi Taguchi su contribución ha sido la creación del “diseño robusto”, que implica diseñar un producto que sobrepase las expectativas del cliente.
- Philip Crosby realiza un estudio en el que propone que lo que cuesta dinero no siempre se lo puede determinar como de calidad.

3.3.2. Dimensiones de la Calidad de Servicio

El enfoque de calidad para satisfacer al cliente (servir al cliente), es un significado construido dentro del propio esquema conceptual de la lógica empresarial. Y que marca una tendencia a incorporar de forma indiscriminada en el sector privado, lo que ha provocado confusión.

La medida en que una organización aplique una administración de calidad a los servicios, depende no sólo del ámbito seleccionado de procesos que se regularán, sino también de la naturaleza de los cambios que se van a implementar. Algunos requerirán una fase completa de planeamiento y desarrollo, incluido el diseño y la aprobación (Sancho, 2007).

Muchos escritores o autores usan términos calificativos para determinar la calidad de servicios tales como la opinión, la perspectiva, el deseo, la necesidad, la

característica, la impresión; sin embargo todos llegan a la conclusión de que el cliente o usuario siempre busca la satisfacción propia a través del producto o servicio.

(Sanchez, Mateo, & Izalber, 2006), se refiere a la calidad como excelencia. Se define como lo mejor en sentido absoluto. La calidad se entiende como la búsqueda de la excelencia. A pesar de ser tan subjetiva, esta definición facilita el compromiso de los empleados así como la satisfacción del cliente que puede pagar por este tipo de producto o servicio.

De ahí que la calidad de servicio ha tomado un giro trascendental, en la actual administración pública actual busca servicios de calidad y calidez, enfocándose en la capacidad de atender siempre la necesidad de la colectividad.

(Gutierrez, Vazquez, & Cuesta, 2010), mencionan que la importancia de la determinación de estos factores se basa en que la calidad es el mecanismo más adecuado para contribuir a la mejora de los recursos humanos, la productividad, la adaptación de las necesidades sociales, y es reflejo de una participación ciudadana, en una época de modernización y orientación al ciudadano en que viven los entes públicos.

3.3.3. Definición de la calidad de servicio

Para tener una idea clara de que es la calidad de servicio se debe conocer en qué consiste cada una de estas palabras, en el contexto anterior, se describen cada significado de ellas, por lo que se puede decir que es la percepción que los usuarios tienen de un servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades a través de la eficiencia, eficacia y transparencia.

3.3.4. Componentes de la Calidad de Servicio

Los componentes de la calidad de servicio son parte fundamental como tal. Para (Abadi, 2004) considera los componentes de la calidad del servicio de la siguiente manera:

Confiabilidad.- La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Accesibilidad.- Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta.- Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

Seguridad.- Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

Empatía.- Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Tangibles.- Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Cabe mencionar que estos componentes para la calidad de servicio varían muchas veces, ya que las circunstancias son diferentes, cada usuario piensa y ve diferente.

3.3.5. Objeto de la calidad de Servicio

Algunos autores describen varios objetivos que persigue la calidad de servicio, pero se han considerados los más importantes que son:

- La satisfacción del usuario/cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.

Como institución u organización se necesita saber el alcance que tiene los objetivos de la calidad de servicio, por tanto surge la evaluación del mismo que será de la comparación de las expectativas del usuario con el desempeño del servicio recibido. La evaluación que se haga para medir tanto cuantitativa o cualitativamente la calidad del servicio, debe tomar en cuenta los resultados del proceso y la forma como se desarrolla.

3.3.6. La Calidad del Servicio Público

Para (Zeithaml & Bitner, 2002), las diversas investigaciones sobre la calidad del servicio, deducen que los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión; es decir, las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en la percepción de múltiples factores.

Se puede definir un decálogo de factores en lo que a calidad del servicio público se refiere. Este decálogo agrupa aspectos técnicos, funcionales y generales o de la imagen como grupo de factores por desarrollar para la medición de la calidad del servicio público (Sancho, 2007). La calidad es una percepción global del consumidor de un servicio y la satisfacción, en cambio, se basa no solo en la experiencia global, sino en el conjunto de todas las experiencias, tanto pasadas como futuras o anticipadas.

La importancia de la calidad del servicio tanto en lo público o privado es la misma, ya que el producto o la prestación de un servicio deben ir más allá de la satisfacción del cliente o usuario, de llenar esa perspectiva que se espera cuando se recibe o se percibe el servicio.

El Servicio Público

Es la actividad o conjunto de actividades que realiza el Estado a través de sus instituciones para satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos para el desarrollo de una mejor calidad de vida.

3.3.6.1. Característica del Servicio Público

Según (Ibarra, 2009) , considera básicamente importante tres características que son:

- La Necesidad
- La Entidad
- La Sociabilidad

La Necesidad.-Es la decisión que toma el Estado de declarar un servicio como público en base a la necesidad insatisfecha que tiene la colectividad considerado también usuario.

La Entidad.- Organismo descentralizado que prestará el servicio público.

La Sociabilidad.- No tendrán fines de lucro, el bienestar social o colectivo debe imperar en ella, sin discriminación alguna sobre su clase social, religión, sexo, ideales.

3.3.6.2. La Percepción de la calidad de servicio público en Ecuador

Ecuador en los últimos años ha sufrido una serie de transformaciones en cuanto a la administración pública, desde la adopción de nuevas estrategias, así también de sembrar la cultura de planificación que fue escasa por mucho tiempo en este territorio. La percepción de la ciudadanía con respecto a la calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas refleja, a nivel nacional, un incremento de 1,66 puntos en los últimos cuatro años, pasando de 5,01 puntos en 2008 a 6,67 puntos en 2012, (INEC, 2010).

En lo relativo a los servicios públicos, el Ecuador es el país con el más alto grado de satisfacción a nivel latinoamericano con 6,7 puntos, con lo que sobrepasa la

media regional en 1,6 puntos. Este dato refleja que la calidad de los servicios públicos en el país ha mejorado de manera notable en el último período, Latino barómetro 2011.

GRÁFICO 4.- Percepción de calidad de servicio públicos



Fuente: INEC 2010

3.4. MARCO LEGAL

3.4.1. Constitución de la República del Ecuador

El siguiente trabajo de investigación se fundamenta en la norma suprema del Ecuador, tal como es la Constitución del Ecuador (2008), en él se establece a lo que el estado se compromete y garantiza, tal como se explica en los siguientes artículos:

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

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

Art. 52. Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53. Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Art. 54. Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no están de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Art. 66. Este artículo expresa en su numeral 25 que: El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad. Con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Art. 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.

Art. 278. Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

- Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.
- Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

Como todo estado que debe velar por el bienestar de la sociedad, el Ecuador en su carta magna procura garantizar la entrega de bienes y servicios sin discriminación alguna a toda persona que sea ecuatoriano, cumpliendo así con el servicio a la colectividad.

Toda persona tienen derecho a recibir servicios públicos de calidad, sin embargo existe muchas deficiencias a la hora de recibir dicho servicio, y es que la ley certifica lo contrario, mucho se hace por cubrir la demanda de servicios pero aun así existe déficit. Después de todo se debe reconocer que los esfuerzos y cambios por mejorar los servicios básicos siempre serán importantes para la sociedad.

3.4.2. Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017

En el establece el carácter participativo de la planificación como condición para el logro del Buen Vivir, se señala que: corresponde a todas las personas, colectividades y diversas formas organizativas participar en las fases y los

espacios de la gestión pública, así como en la planificación del desarrollo nacional y local y en la ejecución y el control del cumplimiento de planes de desarrollo, que fomenten la participación y el control social, con el reconocimiento de las diversas identidades y la promoción de su representación equitativa en todas las fases de la gestión del poder público.

En el objetivo N° 1 Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular manifiesta que:

Hay que transformar el Estado bajo el reconocimiento de los principios de pluralidad política y democracia, basados en el reconocimiento de las diversidades, la autodeterminación cultural y el ejercicio de formas propias de gobierno. Esto no debe afectar la unidad del Estado, pero sí implica transformaciones en lo institucional, en lo territorial, en lo cultural y en la forma de hacer política y gestión pública.

Políticas y Metas

Política 1.5. Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia. Profundizar la aplicación de mecanismos de selección, profesionalización, promoción, seguimiento y evaluación del talento humano, para garantizar la eficiencia y la calidad de la gestión pública.

Promover una cultura de servicio público que dé cumplimiento al principio constitucional de igualdad y no discriminación, que enfatice el diálogo, el respeto, el compromiso, la honestidad y la responsabilidad pública.

Impulsar mecanismos en contra de la discriminación en el acceso al servicio público y acciones afirmativas para la inclusión de los diversos grupos tradicionalmente excluidos.

Política 1.8. Construir el Estado plurinacional e intercultural para el Buen Vivir. Establecer mecanismos en las distintas entidades estatales, a fin de que el enfoque plurinacional e intercultural sea parte constitutiva de la generación de políticas públicas y de la gestión pública.

El Plan Nacional del Buen Vivir es una herramienta de planificación basada y fundamentada en satisfacer las necesidades básicas de la sociedad, en donde se trazan objetivos para alcanzar a corto plazo, mejorando la calidad de vida de la colectividad, para lograr dichos objetivos establecen una serie de estrategias entre ellas la de servicios de calidad y calidez, por lo que esta investigación se basa en este plan, con el único fin de contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio en el sector público.

3.4.3. Ley Orgánica de Salud

Art. 1. La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

Art. 7. Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos: Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud.

Art. 181. La autoridad sanitaria nacional regulará y vigilará que los servicios de salud públicos y privados, con y sin fines de lucro, autónomos y las empresas privadas de salud y medicina prepagada, garanticen atención oportuna, eficiente y de calidad según los enfoques y principios definidos en esta ley.

Esta ley cumple al igual que la carta magna establecer las obligaciones que tiene el estado con la sociedad, así también de los derechos y obligaciones que tiene el ministerio de salud pública, como entidad rectora de brindar el servicio de salud a nivel nacional. Considera como parte fundamental en esta investigación para fundamentar los derechos de la colectividad, así como también de buscar los medios posibles para mejorar la calidad de los servicios públicos.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según (Sabino, 2000) su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerla.

El diseño de la investigación se refiere a la forma, como se dará respuesta a las interrogantes e hipótesis planteadas. Por supuesto que estas maneras están relacionadas con la definición de los procesos de investigación para seguir en la búsqueda de la información necesaria para las soluciones al problema planteado.

Para (Tamayo, 2003) define al diseño de investigación como: “la estructura a seguir en una investigación ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de la hipótesis.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En el trabajo de investigación se utilizaron varias modalidades de investigación, tales como:

La investigación documental, para (Suarez, 2004) es el estudio de problemas planteados a nivel teóricos, con el propósito de ampliar, profundizar y analizar su conocimiento producido a través de la utilización de fuentes primarias y secundarias.

Esta modalidad además es muy importante por cuanto permite la formulación del marco teórico, la conceptualización de nuevos modelos que analiza mejor los conocimientos en el área y contribuye al desarrollo de una propuesta efectiva y que coadyuve a la solución del problema.

Para (UPEL, 2005) la investigación de campo es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

Los datos son recogidos en forma directa; se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. Además se utilizaron varios métodos que permitieron el procesamiento, tabulación, análisis de la información y presentación de los resultados con los que se comprobaron las hipótesis, se establecieron las conclusiones y recomendaciones para la elaboración de la propuesta.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Por el nivel

2.3.1.1. Investigación descriptiva

Es este estudio se enmarca una investigación de carácter descriptivo, es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversas variables, aspectos o dimensiones a investigar. Esto permitió medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar las características de lo estudiado con base en la realidad de lo planteado.

Para (Sabino, 2000) señala que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo de población.

2.3.2. Por el Propósito

2.3.2.1. Investigación aplicada

Para (Giroux & Tremblay, 2004) es estudiar los problemas concretos con objeto de proponer un plan de acción para decidir o intervenir eficazmente en una situación dada. A través de ella se busca conocer el problema y a partir de su comportamiento darle una posible respuesta o solución.

2.3.3. Por el Lugar de Investigación

2.3.3.1. Investigación Documental, Bibliográfica

Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre las variables en análisis.

Según el autor (Arias, 2012) define: la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

2.3.3.2. Investigación de campo

Permite al investigador tomar contacto en forma directa con el objeto de estudio. Se la efectuó en el hospital Manglaralto donde se obtuvo información en forma inmediata a través de la aplicación de técnicas y herramientas de investigación como la observación, entrevista y encuesta.

2.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Método inductivo: La inducción se fundamenta en la ley de la causalidad y se

aplicó para analizar aspectos generales de la problemática partiendo de la situación causa y efecto; y se analizó las causas de los dificultades existentes en la gestión pública, el talento humano, los procesos el desempeño, y la calidad del servicio, siguiendo los siguientes pasos:

- 1. Observación.** Es el proceso de conocimiento por el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en el Hospital Manglaralto área de salud N° 4 Manglaralto.
- 2. Experimental.** Es la recepción de la información por distintos medios, en este caso se aplicó la entrevista y encuesta a directivos y colaboradores y beneficiarios para tener una idea general de la situación de la institución.
- 3. Comparación.** Se realizó la comparación de las percepciones de los colaboradores del Hospital Manglaralto área de salud N° 4 Manglaralto por medio del análisis de las encuestas.
- 4. Abstracción.** Los resultados de las encuestas permitieron realizar el análisis correspondiente y la toma de las decisiones pertinentes.
- 5. Generalización.** Producto del proceso cognitivo alcanzando se pudo concluir que la implantación de un modelo de gestión pública mejora la administración del Hospital Manglaralto área de salud N° 4 Manglaralto.

Método deductivo: Para López (Amaru A. , 2009), señala que toda explicación verdaderamente científica tendrá la misma estructura lógica, estará basada en una ley universal, junto a ésta, aparecen una serie de condicionantes iniciales o premisas, de las cuales se deducen las afirmaciones sobre el fenómeno que se quiere explicar

A través de este método se estudiaron los efectos de la problemática existente con las que se establecieron un proceso inferencial que permitió el establecimiento de

las hipótesis sobre cada uno de los aspectos del estudio como la gestión administrativa, el talento humano, desempeño, los procedimientos y la calidad del servicio, los mismos que luego se lograron demostrar.

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para (Rodríguez, 2010) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación directa, cuestionario, entrevistas, encuestas y la visita in situ.

La observación directa: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La misma que se aplicó durante las visitas realizadas al hospital Manglaralto.

Entrevista: Es una técnica que consiste en diálogo, que nace con un acuerdo previo e intereses y expectativas por ambas partes (entrevistador y entrevistado), para un fin determinado. Y que se realizó a los directivos del hospital así como a los representantes de la parroquia y usuarios.

Encuesta: Esta técnica se utilizó para recoger información de las áreas: administrativo, médico, auxiliares de enfermería y mantenimiento que labora en el hospital de Manglaralto, área de salud N°4 Manglaralto.

Visita in situ: Se desarrolla con la finalidad de conocer cómo se maneja el Hospital de Salud, y ver de forma directa cual es el proceso de atención a los usuarios.

2.6. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Según (Bernardo & Calderero, 2000), consideran que los instrumentos es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

Para la presente investigación se realizó encuestas y entrevistas a directivos y servidores públicos de la institución. Los instrumentos que se utilizaron fueron una guía de entrevista semi-estructurada, y un cuestionario de preguntas cerradas y opciones múltiples para la encuesta. También se acudió a los centros de información, biblioteca, hemeroteca y archivos del hospital. Por lo tanto, se trató de hacer una cuidadosa revisión de los estudios teóricos y prácticos que ya se han realizado y que tienen relación con el problema planteado.

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1. Población

Para (Garcés, 2000) el universo constituye el conjunto de elementos que tienen una característica similar y están dentro de una circunscripción territorial, es decir que es la totalidad de unidades de análisis a investigar, que por su similitud de características son miembros de un grupo particular o, que en lo posible reúna todas las características de la población de la parroquia Manglaralto. En este caso se realizó el estudio a dos tipos de poblaciones diferentes que son:

1. Usuarios (habitantes de la parroquia Manglaralto).
2. Servidores Públicos (personal que labora en el hospital área administrativa).

CUADRO 4.- Población

POBLACIÓN	CANTIDAD
Habitantes de la parroquia Manglaralto	29.512
Servidores públicos del hospital	20
TOTAL	29.532

Fuente: Hospital de Manglaralto
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

2.7.2. Muestra

Para (Bernal C. , 2010) es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. La muestra no es otra cosa que un conjunto representativo que se extrae de una población con el fin de investigar en aquella población alguna variante.

Para (Castro, 2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas.

Muestra probabilística: Se aplicó la probabilística, con el muestreo aleatorio simple, el mismo que proporciona un punto de partida para una exposición de los métodos de muestreo probabilístico, no porque sea uno de los métodos más utilizados sino porque constituyen la base de métodos de muestreo más complejos.

Si se selecciona un tamaño de muestra n de una población de tamaño N de tal manera que cada muestra posible de tamaño n tenga la misma probabilidad de ser seleccionada, el procedimiento de muestreo se denomina muestreo aleatorio simple. A la muestra así obtenida se le denomina muestra aleatoria simple, cuya fórmula es:

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

Significado de la Simbología

n: tamaño de la muestra que se desea conocer

N: tamaño de la población objeto de estudio

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: error estándar

k: nivel de confianza

1. Usuarios (habitantes de la parroquia Manglaralto), se consideró el universo total de los pobladores de la parroquia que son aproximadamente 29.528 de acuerdo al censo poblacional del año 2010. Los mismos que se desarrollaran en base a la formula antes mencionada, definiendo las variables de la siguiente manera:

Aplicación de la fórmula de muestra aleatoria simple

$$n = \frac{(29528) (0.5)(0.5)}{(29528 - 1) \left(\frac{0.05}{1,95}\right)^2 + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{7382}{(29527)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{7382}{18.655}$$

$$n = 396$$

Tamaño de la muestra n= 396 usuarios encuestados del hospital de Manglaralto.

2. Servidores Públicos (personal que labora en el hospital área administrativa), para la recolección de los datos a nivel institucional, se seleccionó a 20 funcionarios para la entrevista, distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 1.- Servidores Públicos área administrativa

SERVIDORES PÚBLICOS	POBLACIÓN
Director Técnico De Área	1
Asistente Administrativo 1	1
Coordinadora	1
Analista De Adquisiciones 2	1
Auxiliar Administrativo De Salud	1
Asistente Administrativo 1	1
Guardalmacén	1
Mantenimiento	1
Jefe De Manteamiento	1
Analista de Talento Humano 1	1
Asistente de Talento Humano	1
Asistente de Soporte Técnico	1
Analista Administrativo 2	1
Asistente Administrativo 1	1
Asistente de Admisiones	1
Analista de Admisiones 1 (E)	1
Asistente de Admisiones	1
Analista de Presupuesto 1	1
Analista de Pago De Nomina	1
Asistente de Administración de Caja	1
TOTAL	20

Fuente: Hospital de Manglaralto
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

2.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación se realizó un proceso que ayude a conocer, observar, indagar, investigar, analizar e interpretar una problemática que existe en la parroquia Manglaralto en el ámbito de salud siendo precisamente en el Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, buscando una posible solución que promueva el diseño de estrategias que ayuden a cubrir las necesidades y mejorar la calidad de los servicios que ahí se prestan.

Por lo consiguiente se realizará lo siguiente:

- Identificación de la problemática mediante la observación directa en el hospital de Manglaralto.
- Recopilación de la información bibliográfica para la sustentación o fundamentación del tema planteado.
- Se procede a verificar la información por medio de la metodología de investigación y técnicas como la entrevista y encuestas aquí planteadas.
- Se procede a la recopilación y tabulación de los datos obtenidos de manera cuantitativa para tener un pleno conocimiento real de la problemática.
- Analizar e interpretar los resultados obtenidos de la investigación para conocer las anomalías encontradas en el hospital.
- Dar las conclusiones del trabajo investigado y,
- Proponer algunas recomendaciones al trabajo de investigación para corregir dicha problemática.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

En la observación realizada en el hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, cantón Santa Elena, es que no hay un modelo de gestión pública que permita establecer estrategias o acciones concretas a corto y largo plazo, la cultura de planificación es muy escasa, así como la evaluación de los proyectos o programas ejecutados en la zona, conocer el impacto que tuvo, su alcance y sus efectos, dar el respectivo seguimiento, sin embargo esto muy poco se cumple.

Una de las causas y la más importante considerara así por los funcionarios de este hospital es el limitado recurso que se recibe, tanto económico, humano y tecnológico. Causa que afecta siempre en la calidad del servicio que se da ahí, la imagen institucional está fragmentada ante la ciudadanía de esta parroquia.

A lo largo de la observación se detecta que los usuarios que ahí acuden diariamente tienen diferentes percepciones acerca de la calidad del servicio, pero se debe mencionar y recalcar que las circunstancias no son las mismas para todos ya que estas influyeron de alguna u otra forma para tener un concepto propio del hospital y de cómo catalogarlo.

Que va desde el trato, la rapidez, la efectividad, el tiempo, son algunas de las circunstancias que influyen directamente en la percepción, en la entrevista con los funcionarios, el temor por alguna represaría por responder sinceramente el cuestionario era evidente, sus dudas, sus miedos, así como su compromiso por servir, sin embargo sus esfuerzos son nulos sin el equipo necesario.

3.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS

La presente entrevista realizada a los servidores públicos del área administrativa del hospital de Manglaralto, área de salud N° 4, mediante un cuestionario de preguntas debidamente escogidas, concretas y de fácil interpretación para que los entrevistados puedan dan su opinión sin comprometer su respuesta con la institución. A continuación se detalla la nómina de los funcionarios:

TABLA 2.- Funcionarios entrevistados

N°	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO
1	Pazmiño Murillo Pedro Miguel	Director Técnico de área (E)
2	Aquino Baquerizo Zoila Del Carmen	Asistente Administrativo 1
3	Rodríguez Pehovaz Belén De Lourdes	Coordinadora
4	Pinoargote Negrete Héctor Hernán	Analista de Adquisiciones 2
5	Suarez Perero Francisco Geovanny	Auxiliar Administrativo de Salud
6	Gonzabay Morales Viviana Elizabeth	Asistente Administrativo 1
7	Iturralde Vera Christian Eduardo	Guardalmacén
8	Flores Miranda Kleber Fabián	Economista
9	Laínez Reyes Julio Francisco	Jefe de Mantenimiento
10	Díaz Jalón Priscila Nelly	Analista de Talento Humano 1
11	Moreira Vera Fabricio Xavier	Asistente de Talento Humano
12	Agualongo Domínguez Luis Antonio	Asistente de Soporte Técnico
13	Benavides Tigrero Oswaldo Xavier	Analista Administrativo 2
14	Villao Ascencio Lisset Estefanía	Asistente Administrativo 1
15	Fernández Yagual Carlos Julio	Asistente de Admisiones
16	Vallejo Perero Teddy Orlando	Analista de Admisiones 1 (E)
17	Molina Zerna Lenin Antonio	Asistente de Admisiones
18	Yance Roca María Del Carmen	Analista de Presupuesto 1
19	Rodríguez Tumbaco Jackeline	Analista de Pago de Nómina
20	Suarez Villamarín Yadira Marianella	Asistente de Administración de Caja

Fuente: Hospital de Manglaralto
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

Pregunta 1. ¿Al momento de realizar su trabajo aplica los procesos adecuados?

El director encargado del hospital de Manglaralto, en conjunto con los demás entrevistados, manifestaron que al momento de realizar alguna actividad si aplican los procesos adecuadamente, ya que deben seguir las políticas y reglamentos vigentes y que deben cumplir lo establecido, a más de velar siempre por servir a la comunidad con sus acciones y decisiones tomadas en las diferentes actividades realizadas diariamente. Además indicaron que al tomar una decisión por algún problema surgido deben interpretar las leyes, reglamentos códigos internos de la mejor manera o consultando a sus superiores quienes siempre buscaran la mejor alternativa sin estar en contra de las leyes, cumpliendo con las metas del Plan Nacional del Buen Vivir, poniendo siempre el bienestar colectivo, la satisfacción de las necesidades básicas insatisfechas y servicios de calidad y calidez.

Pregunta 2. ¿Este hospital cuenta con una estructura definida?

A través de los datos recolectados por medio de la entrevista aplicada a los funcionarios del área administrativa del hospital de Manglaralto, indicaron que si cuentan con una estructura dentro de la institución, la misma que contienen procesos y gestiones estratégicas, pero algunos de los funcionarios creen que se debería reforzarse con más personal, ya que la demanda del servicio por ser una parroquia grande del cantón Santa Elena, y no solo los doctores y enfermeras se necesita, sino también de personal en las áreas administrativas. Así también creen que una nueva estructura o complementar la vigente sería de gran ayuda a corto plazo para mejorar la institución.

Pregunta 3. ¿Piensa usted que la ejecución del plan de zonificación fue una correcta decisión para descongestionar los hospitales?

La autoridad del hospital de Manglaralto, área de salud N°4, declaró que fue una acertada decisión de sus superiores, ya que se ha mejorado la atención al paciente,

el optimizar recursos con pacientes con problemas serios hace que el personal tenga agilidad en el servicio. Los demás funcionarios concordaron con la opinión de la autoridad, ya que con la aplicación de este plan se da la correcta utilización a los subcentros, ya que con el tiempo estaban perdiendo importancia y la asistencia a ellos era mínima, además la congestión en los hospitales era abundante por lo que dar un servicio de calidad se tornaba algo inalcanzable. Además mencionaron que la ejecución de este plan ayudaría a los pacientes que viven en zonas muy alejadas de la parroquia hacer atendidos con mayor prioridad, así también se establecería mayor cobertura del servicio en zonas alejadas y rurales del hospital de Manglaralto.

Pregunta 4. ¿Cuenta con los materiales necesarios para realizar su labor diaria?

Por medio de los datos recolectados de la entrevista aplicada a los funcionarios del hospital de Manglaralto, área de salud N° 4, se pudo conocer que todos los funcionarios cuentan con las herramientas básicas y necesarias para desarrollar sus labores cotidianas, aunque dijeron que su espacio físico para las áreas es muy limitada, sin embargo ellos laboran con la mejor predisposición su trabajo. La tecnología es uno de los recursos más importante e influyente en cualquier institución para alcanzar el éxito de sus gestiones, es algo que se debería implementar en este tipo de hospitales que se encuentra en las zonas rurales, ya que la demanda del servicio crece cada día y es de vital importancia contar con ellos para un mejor servicio.

Pregunta 5. ¿El talento humano que labora en este hospital está acorde al perfil profesional requerido para el puesto?

Sí, es la respuesta dada por los funcionarios de este hospital, manifestaron que es la experiencia que tienen por muchos años en los puestos lo que hace que

conozcan sus trabajos, pero el personal con poco tiempo en la institución saben también que hacer por algo están contratado, así mismo la evaluación de desempeño es evaluada una vez al año ya que este hospital es una institución del sector público. Cada talento humano en este hospital es importante y fundamental para cada proceso en el mismo; pero para atender a una parroquia tan grande, incluso pacientes de las otras comunidades, se necesita cubrir las diferentes plazas aun disponible, cabe mencionar que como en esta y en las demás instituciones el talento humano es escogido mediante un concurso de mérito.

Pregunta 6. ¿Cuáles son los problemas más frecuente que tienen este hospital?

Para la mayoría de los funcionarios creen que el principal problema que enfrenta el hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 de Manglaralto, el limitado presupuesto, con ello la falta de medicamentos que impiden directamente en la calidad del servicio del hospital, la autoridad del hospital indica que existe la voluntad de mejorar y trabajar por este hospital y convertirlo en uno de los mejores sin embargo se sienten atados de mano, ya que no son solos los esfuerzos cuentan, sin embargo hacen todo lo posible por mejorar el hospital con los recursos que cuentan, la falta de personal profesional para las diferentes áreas en el hospital es un problema que afecta a la larga debido a que si no se atiende a un paciente en su momento crea un malestar y a la vez una perspectiva negativa del hospital, creando una mala imagen institucional en el sector, la zona y la parroquia.

Pregunta 7. ¿Realizan alguna actividad para la autogestión?

En el hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, de acuerdo a los entrevistados de forma general revelaron que no realizan ninguna actividad de autogestión o algo parecido en la parroquia, que están limitados únicamente a lo que se le asigna como presupuesto, cuentan simplemente con lo que el estado les

proporciona. Las gestiones que se realizan lo hace la máxima autoridad en la provincia como el director, quien representa a este y los demás hospitales, sin escatimar resultados y esfuerzos, algo ayuda pero las necesidades crecen cada día más.

Existen convenios con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón de Santa Elena, que a través de proyectos ayuda de alguna u otra forma al hospital, sin embargo depende mucho de las principales autoridades, además como provincia la más joven de todas, hay necesidades que nunca fueron atendidas con el tiempo y que ahora se están recién atendiendo, por tanto no se va a cubrir en un año toda la demanda porque es un proceso que se lleva por algún tiempo y con la ayuda de todos, es lo que manifestó la autoridad del hospital.

Pregunta 8. ¿Los sistemas informáticos que maneja este hospital son acordes a sus necesidades?

Los funcionarios de esta casa de salud establecieron que si son acordes a sus necesidades, aunque deberían ser más actualizados y modernos ya que son necesarios para un mejor desempeño de los mismos. Muchos de los entrevistados concordaron que no solo los sistemas informáticos deberían mejorar sino todo en cuanto a equipos y materiales ya que con los recursos actuales se sienten un poco limitados, sin embargo los sistemas que se han implementado actualmente de forma general en el sector público han sido de mucha ayuda ya que ha permitido una mejor integridad en los diferentes procesos que se realizan en esta casa de salud.

Pregunta 9. ¿Se han alcanzado los objetivos de los proyectos emprendidos por este hospital?

Según las diferentes respuestas por parte de los entrevistados del área administrativa del hospital de Manglaralto se han realizado algunos proyectos que

mejoraría la calidad del servicio del mismo, sin embargo la continuidad de los mismos se ve relacionada con algunos factores tales como la acogida que tenga en el lugar de ejecución, así también por el limitado presupuesto que reciben ayuda que muchas veces no se cumple con totalidad, pero también hay proyectos que si se han llegado a cumplir en su totalidad tal como indicaron los funcionarios pero no se realiza una evaluación después de su ejecución por tanto no cuentan con una cifra específica del éxito alcanzado.

Estas circunstancias han llevado a que los directivos se esfuercen en estudiar este tipo de eventos que ayudara en el futuro a mejorar la calidad del servicio en el hospital.

Pregunta 10. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un modelo de gestión pública en este hospital?

El director del hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto del cantón Santa Elena de la parroquia Manglaralto en conjunto con los demás funcionarios dijeron que estarían de acuerdo que se implemente un modelo de gestión pública que permita mejorar la calidad del servicio que ahí se presta, ya que esta casa de salud ofrece servicios médicos básicos como ginecología, odontología, medicina general, pediatría, laboratorio, vacunación, entre otros que atienden a pacientes aledaños de la parroquia; así también mediante este diseño de gestión público, motivar de alguna u otra forma al talento humano para que sus esfuerzos y desempeño sea mayor en las actividades realizadas cotidianamente en la institución, garantizando así la un compromiso de mejorar la institución por parte del personal que en el laboran.

3.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

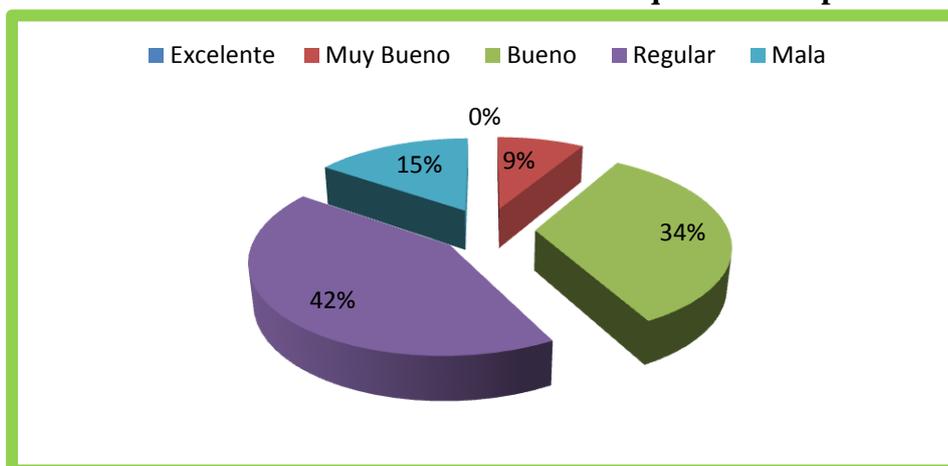
Pregunta 1. ¿Cómo considera usted la atención que recibe de este hospital?

TABLA 3.- Evaluación de la atención que da el hospital

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Bueno	34	9%
Bueno	133	34%
Regular	168	42%
Mala	61	15%
TOTAL	396	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 5.- Evaluación de la atención que da el hospital



Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

La gráfica que antecede ilustra que del 100% de los usuarios del servicio encuestados, el 42% de ellos califican la atención que les brinda el hospital de Manglaralto como regular, el 34% que es buena la atención, el 15% de los encuestados dice que es mala, y los 9% restante expresa que la atención en esa casa de salud e la parroquia Manglaralto es muy buena; por tanto existe variedad en la perspectiva de los usuarios con respecto a la calidad.

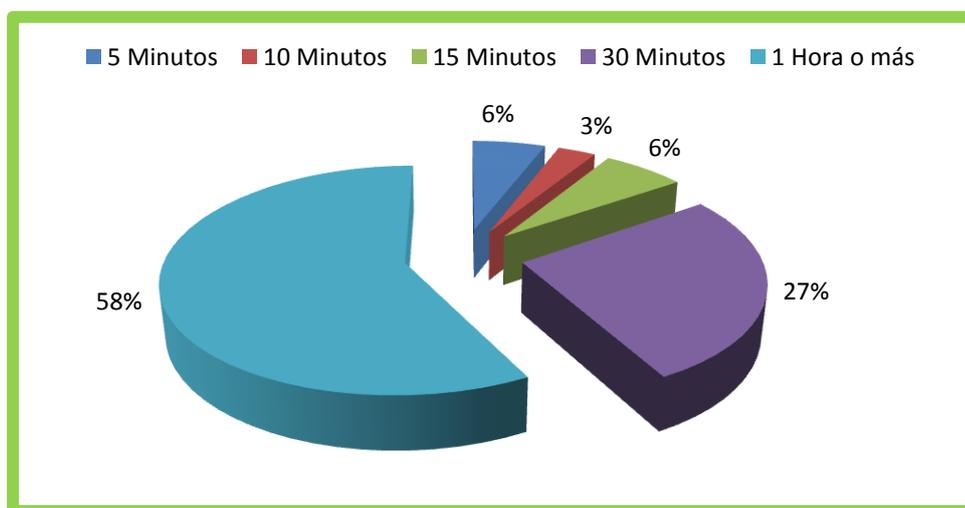
Pregunta 2. ¿Cuánto tiempo debe esperar para recibir el servicio?

TABLA 4.- Tiempo de espera

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
5 Minutos	23	6%
10 Minutos	12	3%
15 Minutos	26	7%
30 Minutos	106	27%
1 Hora o más	229	58%
TOTAL	396	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 6.-Tiempo de espera



Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

De acuerdo a la tabla #3 y la gráfica#5, en cuanto al tiempo de espera para recibir el servicio, en este caso la atención a los pacientes en el hospital de Manglaralto, de la parroquia Manglaralto, el 58% mencionaron que deben esperar entre 1 hora o más para recibir el servicio, el 27% debe esperar 30 minutos para ser atendido, el 12% recibe el servicio entre los 5 y 15 minutos, en tanto el 3% restante recibe el servicio a los 10 minutos, se debe mencionar que interfieren algunas circunstancias.

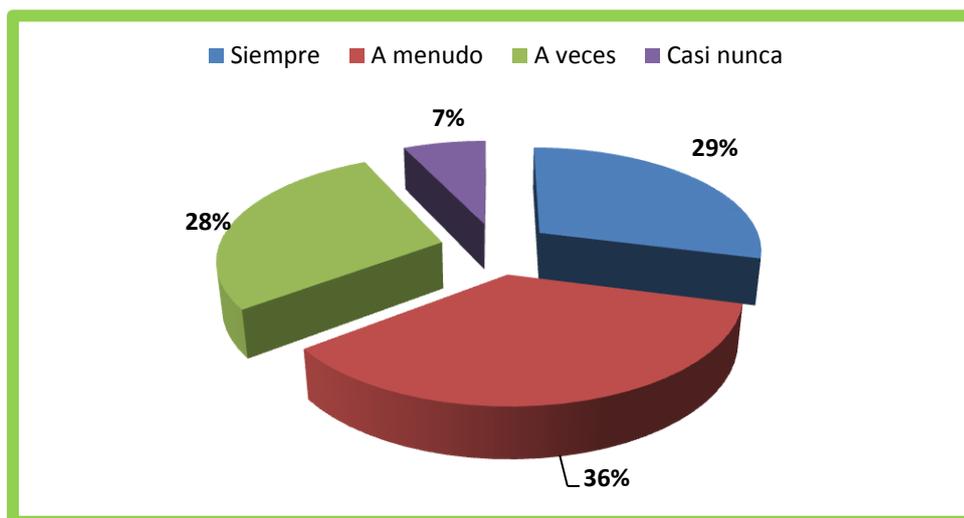
Pregunta 3. ¿Los recursos que posee este hospital son utilizados?

TABLA 5.- Optimización de los recursos

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	115	29%
A menudo	141	36%
A veces	112	28%
Casi nunca	28	7%
TOTAL	396	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 7.- Optimización de los recursos



Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

De los 396 encuestados de la parroquia Manglaralto, equivalente al 100% de nuestra muestra, se puede indicar que el 36% de los usuarios creen que se utilizan los recursos del hospital a menudo, mientras que el 29% cree que siempre se utilizan para los fines consiguientes, el 28% manifiesta que a veces son solo utilizados y el 7% de los usuarios de este hospital piensa y tienen el concepto de que los diversos recursos que posee esta entidad pública casi nunca son utilizados, estos corresponden a 28 personas que piensan de esta manera.

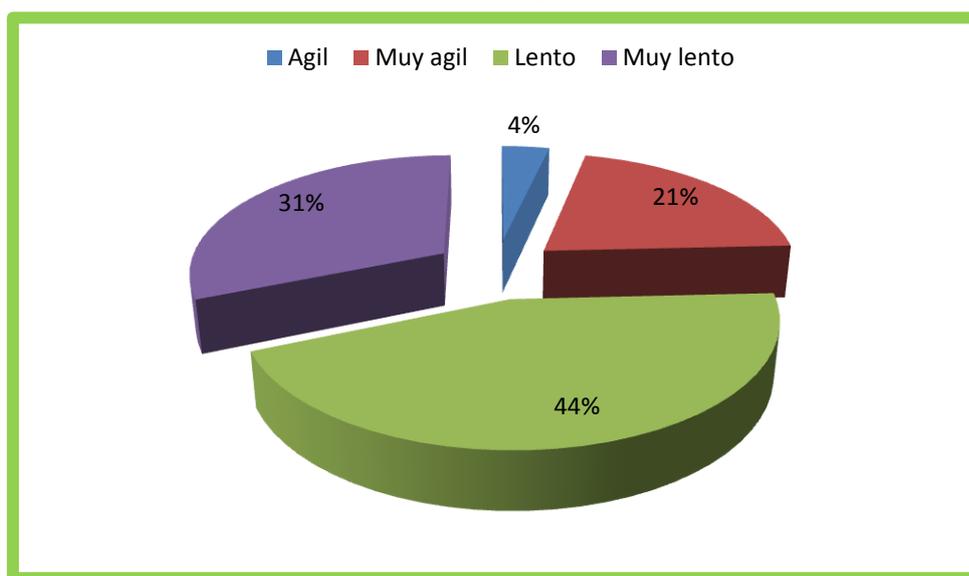
Pregunta 4. ¿Cómo considera usted el tiempo de espera entre una consulta y otra?

TABLA 6.- Tiempo de espera

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ágil	14	4%
Muy ágil	82	21%
Lento	176	44%
Muy lento	124	31%
TOTAL	396	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 8.-Tiempo de espera



Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

De acuerdo a los resultados, en gráfico muestra que el 100% de las personas que participaron en la encuesta, el 44% considera que el tiempo de espera entre una consulta y otra es lento, frente al 31% que considera que es muy lento, el 21% manifiesta que es muy ágil, y el 4% restante es ágil, por lo que se debe considerar y analizar las circunstancias del porque existe una parte de la población que piensa de esa forma.

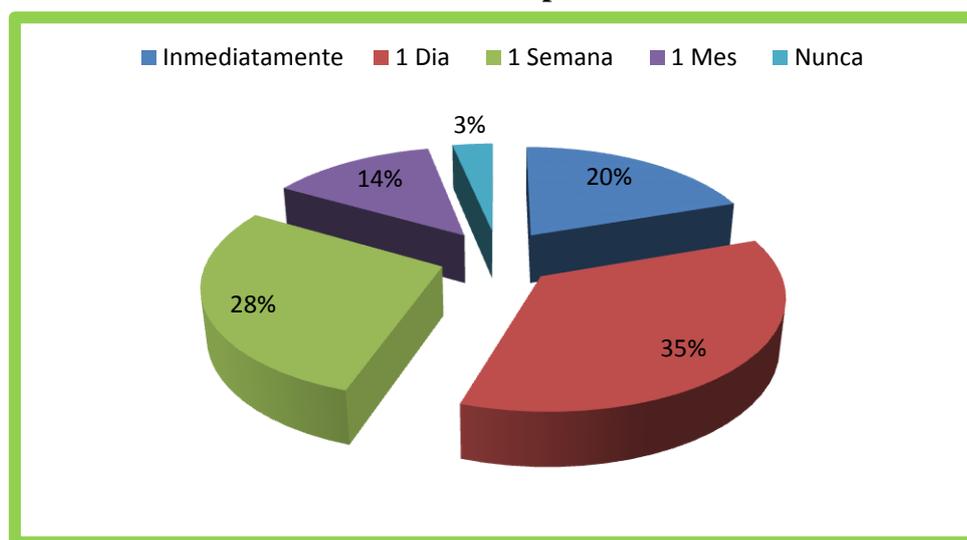
Pregunta 5. ¿Qué tiempo se demora el hospital para atender sus problemas de salud?

TABLA 7.- Tiempo de demora

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Inmediatamente	78	20%
1 Día	140	35%
1 Semana	112	28%
1 Mes	53	13%
Nunca	13	3%
TOTAL	396	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 9.- Tiempo de demora



Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

La ilustración que antecede indica que de las 396 personas encuestadas, el 35% manifestaron que el tiempo de demora que el hospital se toma para atender sus problemas de salud es más de 1 día, el 28% menciona que es de una semana ocasionando malestar e inconformidad entre los usuarios, el 20% dijo que el tiempo de demora es casi inmediatamente, el 14% le resuelven sus inconvenientes en un mes y el 3% restante nunca son atendidos.

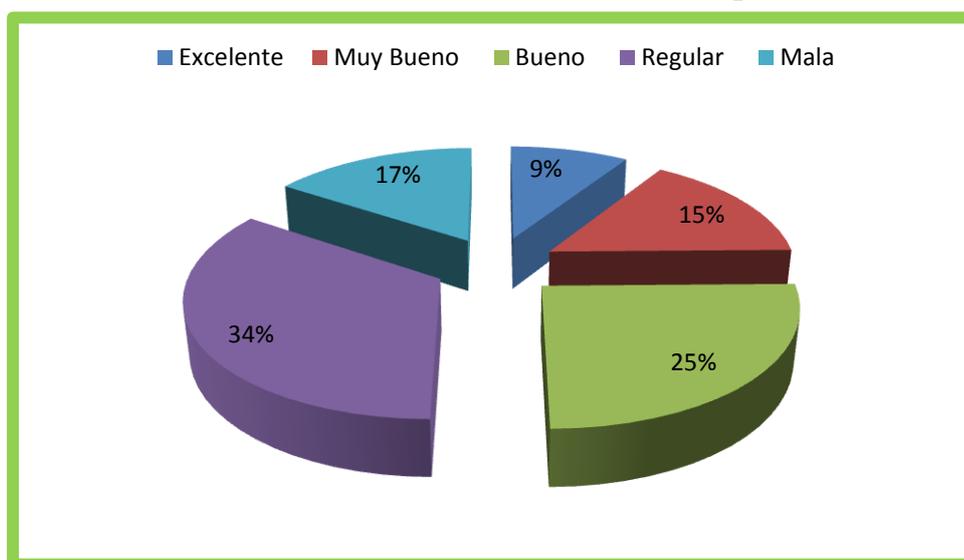
Pregunta 6. La atención que recibe por parte de los funcionarios es:

TABLA 8.- Evaluación de atención del personal

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	36	9%
Muy Bueno	60	15%
Bueno	100	25%
Regular	136	34%
Mala	64	17%
TOTAL	396	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 10.- Evaluación de atención del personal



Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

Con respecto a esta interrogante sobre la atención que recibe por parte de los funcionarios el hospital el 34% manifestó que es regular, mientras que el 25% de los usuarios cree que es buena, el 17% de ellos consideraron que es mala, el 15% considera que es muy bueno y el 9% restante piensa que es excelente la atención por parte de los funcionarios por tanto se debe tomar en cuenta esta parte y ver en cuál de las áreas es en donde está fallando este punto.

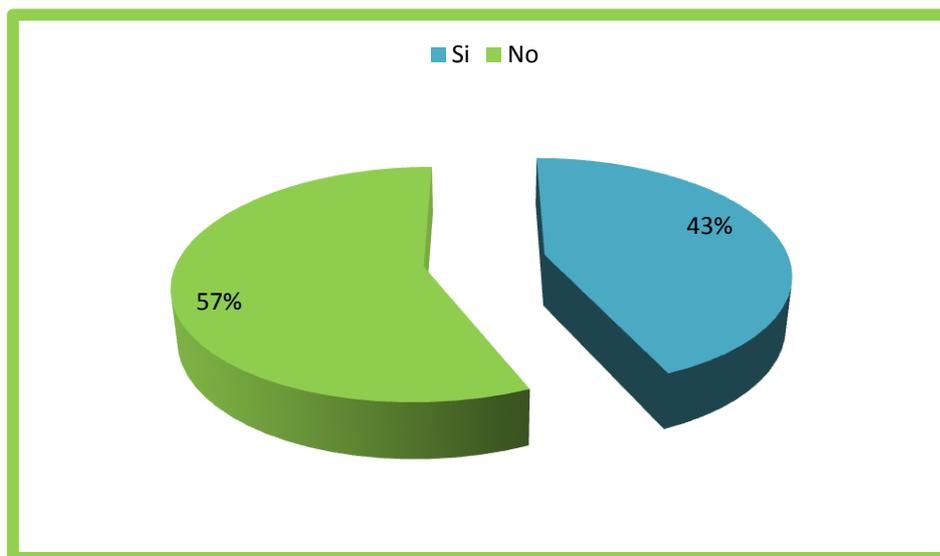
Pregunta 7. ¿Tiene conocimiento de los proyectos que se realiza para mejorar la calidad del servicio en este hospital?

TABLA 9.- Conocimiento de actividades

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	172	43
No	224	57
TOTAL	396	100

Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 11.- Conocimiento de actividades



Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

Referente a si tienen conocimiento de las actividades que realiza este hospital para mejorar la calidad de servicio del mismo, el 57% de los encuestados manifestó que no se conocen este tipo de proyectos realizados en la parroquia, sin embargo la otra parte de los encuestados que representa el 43% restante si tiene conocimiento, las circunstancias son diferentes ya que al momento de encuestar manifestaron que solo se les avisa en campañas de vacunación por parte de la casa comunal, no es por la iniciativa o trabajo del propio hospital.

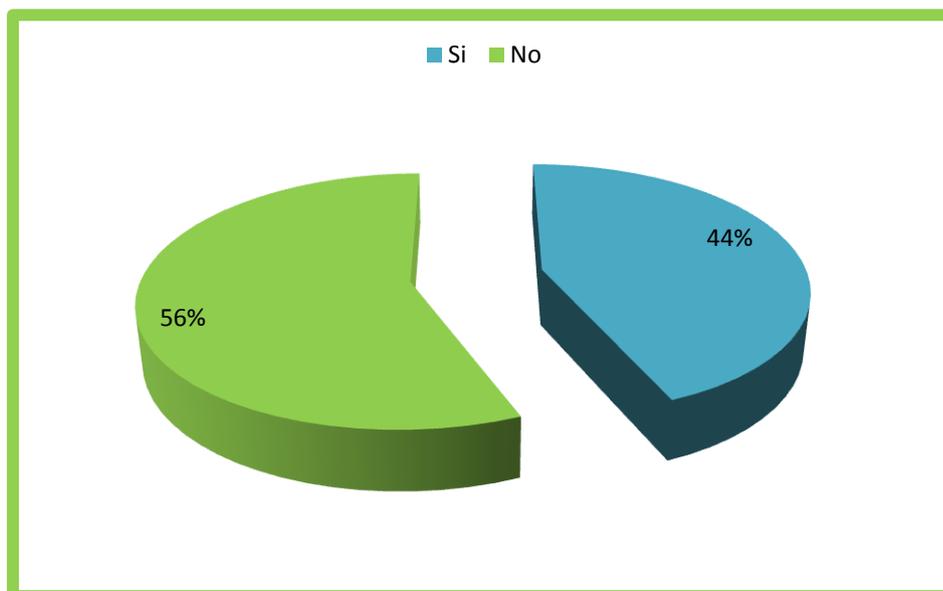
Pregunta 8. ¿Ha obtenido acceso a la documentación del hospital?

TABLA 10.- Acceso a la información

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	173	44
No	223	56
TOTAL	396	100

Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 12.- Acceso a la información



Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

La información que antecede ilustra que mediante los datos recolectados de la encuesta, se puede mencionar que el 56% no tiene acceso a la información o a la documentación del hospital, mientras que el 44% restante dice que si tiene, las circunstancias son diferentes con respecto a qué tipo de documentación es la que requieran los usuarios, que pueden haber sido documentos o información confidencial que no se pudo entregar, sin embargo se debe analizar este punto porque se estaría dando a un incumplimiento en cuanto a la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a l información pública.

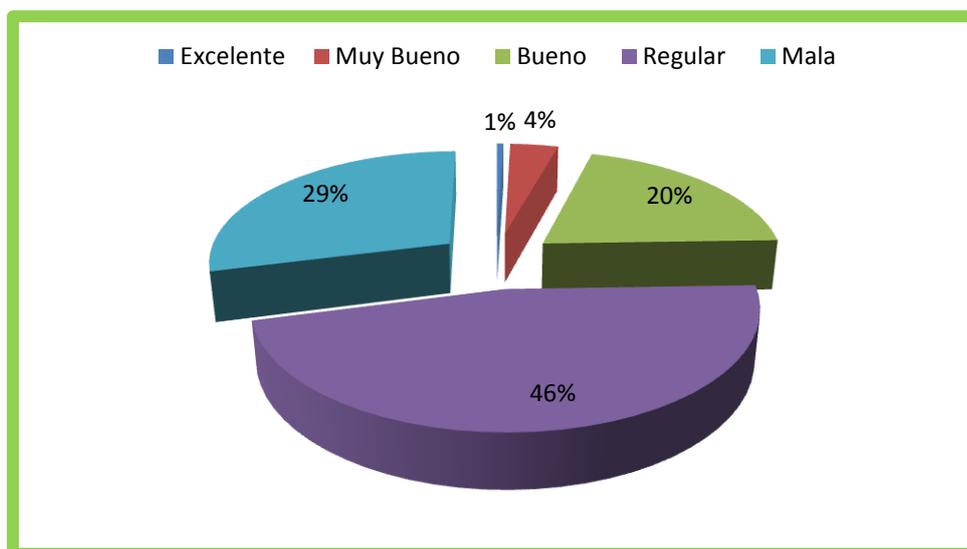
Pregunta 9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción del servicio que recibió?

TABLA 11.- Grado de satisfacción

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	2	1%
Muy Bueno	15	4%
Bueno	80	20%
Regular	184	46%
Mala	115	29%
TOTAL	396	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 13.- Grado de satisfacción



Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

De la encuesta realizada en la parroquia Manglaralto de los 396 usuarios del hospital manifiestan que 46% su nivel de satisfacción es regular después de recibir el servicio, el 29% indican que es mala el servicio que recibió en su momento, el 20% lo consideran que es buena; el 4% cree que es muy buena y el 1% de los encuestados dijeron que el servicio que recibió en esta casa de salud es excelente, por lo que se debe analizar las causas de esta situación.

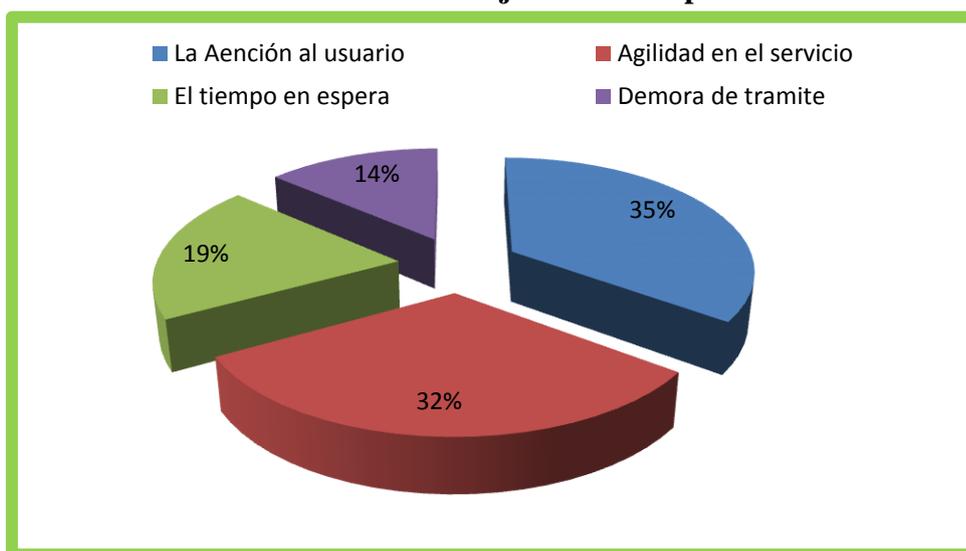
Pregunta 10. ¿Qué le gustaría que se mejore en el Hospital?

TABLA 12.- Mejora en el hospital

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
La Atención al usuario	139	35%
Agilidad en el servicio	126	32%
El tiempo de espera	77	19%
Demora de tramite	54	14%
TOTAL	396	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 14.- Mejora en el hospital



Fuente: Encuesta a Usuarios
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

Referente a que si le gustaría que se mejore en el hospital, el 35% de la población encuestada dijeron que le gustaría que se mejore la atención al usuario, mientras que el 32% manifestaron que les gustaría que el hospital tenga más agilidad en el servicio, el 19% de ellos mencionaron que el tiempo de espera es el que debería mejorarse, y el 14% restante de los encuestados dijeron que la demora en los tramites es el que se debería mejorar.

3.4. CONCLUSIONES

En cuanto al estudio de campo realizado a los usuarios del hospital se concluye que:

1. En general, la actitud que tuvieron los entrevistados indican claramente que es aceptable la idea de implementar un modelo de gestión pública en el hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, pese a la idea de un cambio a quienes se resisten un poco de aceptar, sin embargo piensa que todo cambio es bueno si es para mejorar la calidad del servicio que se presta en esta casa de salud.
2. Al no contar con una eficiente gestión pública, ha generado entre ciertas inconvenientes que la atención que se dé por parte de los funcionarios de este hospital se torne regular, causando una mala impresión y perspectiva del servicio a los usuarios.
3. Se considera necesario que para la consecución de los objetivos y metas trazadas en este hospital la elaboración y desarrollo de nuevos procesos y procedimientos, que den a conocerse como modelo para el desenvolvimiento de la gestión pública en esta casa de salud.
4. Se debe analizar la situación del grado de satisfacción que tienen los usuarios cuando reciben el servicio por parte de esta casa de salud, así también si sus problemas son atendidos o no ya que causan una mala imagen del hospital.
5. Existe un malestar en los usuarios al no tener respuestas y/o soluciones a sus problemas, por lo que las autoridades deberían tener más en cuenta este tipo de situaciones que perjudican directa o indirectamente al hospital.

3.5. RECOMENDACIONES

Después de realizado el estudio, se sugiere las siguientes recomendaciones:

1. Se debe aplicar un plan, en donde se incentive la cultura de planificación lo más pronto posible acorde a las necesidades del hospital de Manglaralto, áreas de salud N° 4 Manglaralto de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, a fin de que sirva como una herramienta de guía para el director y demás jefes de la institución, a fin de garantizar la calidad del servicio.
2. Establecer una adecuada planificación en base a la misión, visión, procesos estratégicos, así también como las diferentes estrategias con el fin de trabajar en unidad y cubrir las necesidades que tienen la colectividad en el hospital Manglaralto.
3. Definir indicadores de gestión para evitar desviaciones de la planificación en el hospital Manglaralto, para evitar en el futuro el incumplimiento de los objetivos institucionales.
4. Identificar las diferentes necesidades de los usuarios del hospital de Manglaralto, a fin de trabajar para solucionarlos y evitar inconvenientes en el futuro que afecta a la imagen de la institución.
5. Implantar u modelos de gestión pública como herramienta estratégica para mejora la calidad de servicio del hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto.

CAPÍTULO IV

MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA PARA EL HOSPITAL DE MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N° 4 MANGLARALTO, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

4.1. INTRODUCCIÓN

El mundo y en especial Ecuador han sufrido una serie de cambios en los últimos años en base a la administración pública, donde se habla de una administración dinámica que busca mejorar los bienes y servicios de las entidades estatales, buscando la excelencia, la eficiencia y la calidez. Para que ocurra esto se tomó medidas de cambio como la eliminación de la falta de responsabilidad, compromiso y vocación, ese bajo nivel que existe de servir a la colectividad, en donde debe prevalecer el interés colectivo por sobre todo en los funcionarios públicos.

A lo que se refiere como cambio en la administración pública actual es la aplicación de nuevas tendencias, estrategias y acciones que permitan alcanzar servicios de calidad tal como está establecido en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017. A lo que el estado se propone mejorar servicios básicos, tales como la educación, vivienda, trabajo y salud, siendo el tema de salud uno de los puntos más fortalecidos a nivel nacional en los últimos años, debido a la deficiencia que este sector padeció por mucho tiempo.

Mediante el entorno en el que se encuentra el Hospital de Manglaralto, área de salud N°4 Manglaralto, de la parroquia Manglaralto, cantón de Santa Elena, se pudo determinar que la necesidad de establecer un modelo de gestión pública, la

misma que ayudará a establecer sus diferentes servicios por medio de la ejecución de estrategias que promuevan la eficacia y eficiencia de los funcionarios en su labor diaria, mejorando la calidad del servicio de la institución.

4.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.2.1. Objetivo General

Fortalecer la gestión pública a través de lineamientos de acción con el fin de alcanzar la eficiencia y eficacia de la calidad del servicio de los usuarios del hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

4.2.2. Objetivos Específicos

- ❖ Precisar la planeación estratégica en base a la misión, visión, objetivos y metas en conjunto con los valores institucionales del Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto.
- ❖ Proporcionar una estructura administrativa con procesos de gestión del Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto.
- ❖ Mejorar los procesos administrativos con procedimientos de evaluación que permitan la identificación de posibles desviaciones para la correcta toma de decisiones del Hospital de Manglaralto área de salud N° 4 Manglaralto.
- ❖ Adecuar a los procesos administrativos la flexibilidad de realizar retroalimentación de los procesos administrativos para solucionar errores u omisiones de gestión.

4.3. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

La aplicación de este modelo de gestión pública permitirá mejorar la calidad de servicio que se brinda en el Hospital de Manglaralto, área de salud N°4 de Manglaralto, así se disminuirá las falencias encontradas en el interior de esta institución pública.

Con esta propuesta se pretende mejorar además la utilización de los recursos de forma eficiente, para obtener bienes y servicios de calidad y calidez. En este caso el Hospital de Manglaralto deberá asumir los nuevos retos que se plantea actualmente en nuestro estado a fin de contribuir al buen vivir y a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

4.4. JUSTIFICACIÓN

Por medio del diagnóstico obtenido en el Hospital de Manglaralto, se puede establecer que actualmente la institución carece de un modelo de gestión pública, la misma que permitirá realizar las actividades y procesos adecuadamente, teniendo el control de las acciones establecidas.

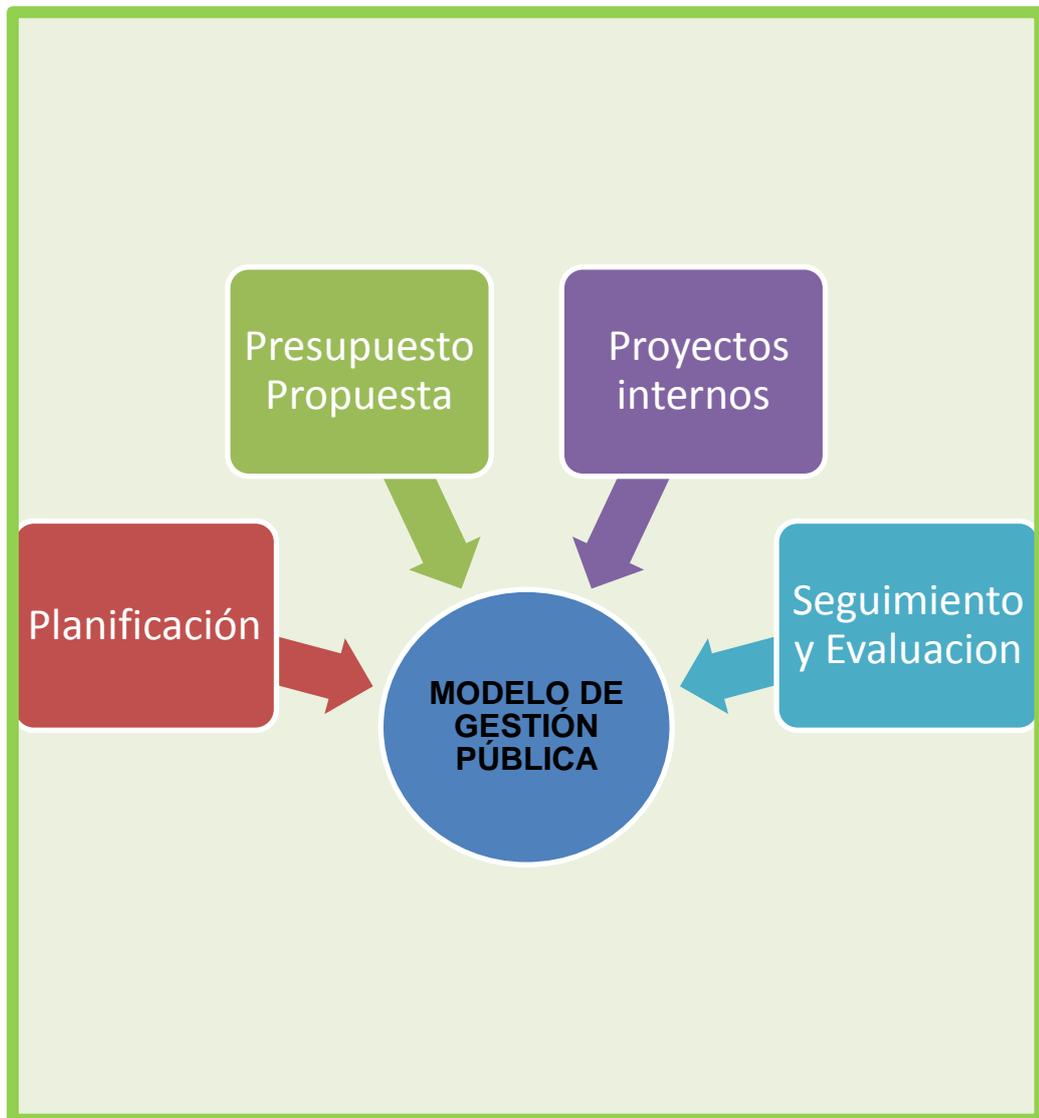
Por esta razón y con único propósito de mejorar la calidad de servicio a través de la solución de los problemas ahí encontrados se plantea esta propuesta, que busca mejorar el desempeño de la institución para estar acorde a las exigencias de la nueva era en la que se vive.

Las entrevistas y encuestas realizadas permitieron conocer los criterios de los funcionarios que ahí laboran, dicha recopilación de información permitirá confrontar los beneficios que traerá los cambios en el hospital. Con este modelo de gestión pública permitirá aplicar planes y proyectos en cierto periodo, que servirá como una herramienta en las áreas donde existen dichos problemas y a la vez servirá de guía en situaciones futuras.

4.5. MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL DE MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N°4 MANGLARALTO

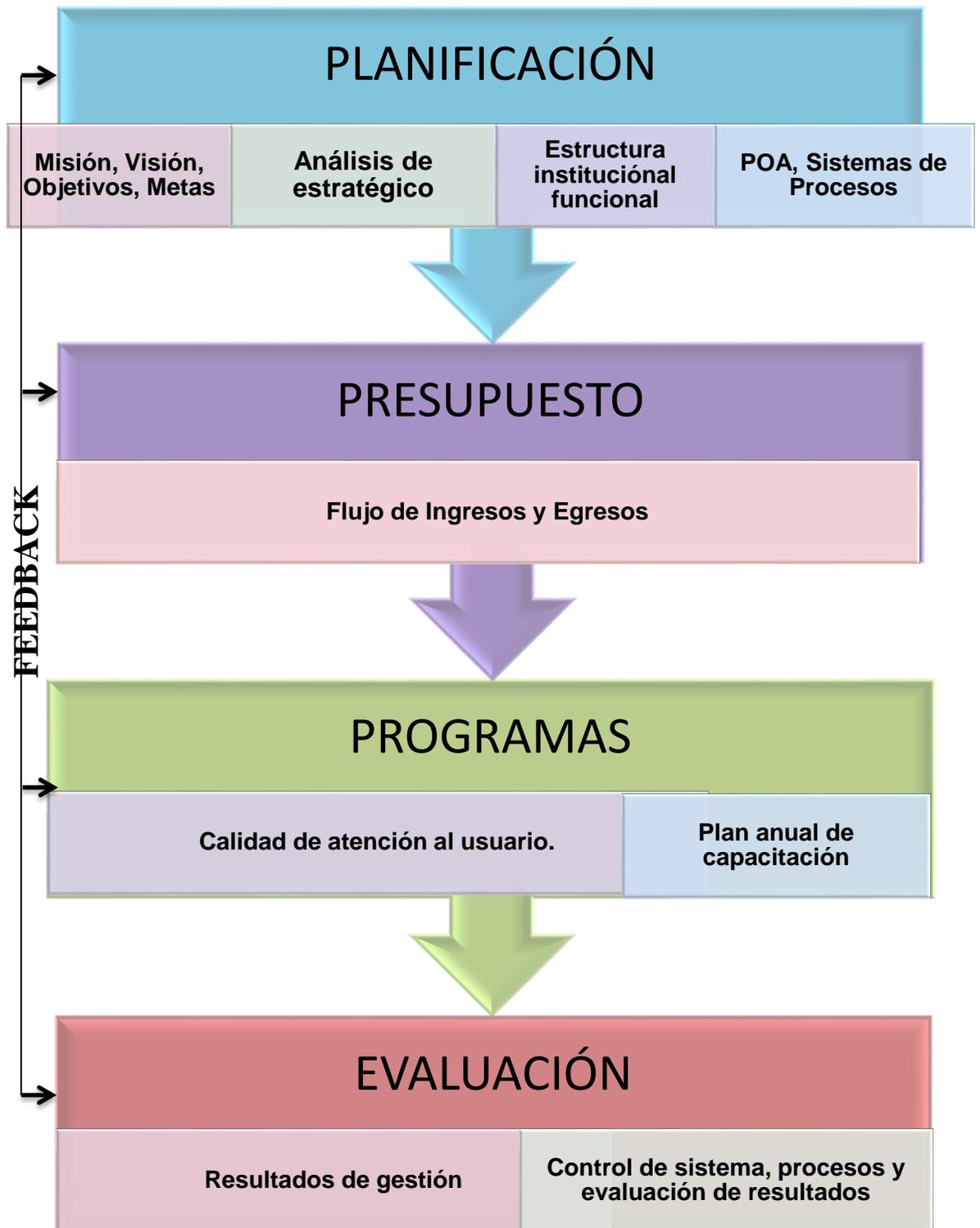
El hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, necesita una solución lo más pronto posible en base a los problemas encontrados para fortalecer así el proceso administrativo y la calidad del servicio.

GRÁFICO 15.- Esquema del Modelo de Gestión



Fuente: Hospital Manglaralto
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 16.- Diagrama de Flujo de Proceso del Modelo de Gestión



Fuente: Hospital Manglaralto
 Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

Con la diversidad de servicios y de la gran expansión y la cobertura sanitaria universal en nuestra región con los sistemas de sanidad pública, la demanda de los servicios hospitalarios se ha triplicado con las nuevas políticas del estado ecuatoriano ha alcanzado expectativas sin precedentes. La necesidad de atención en crecimiento más importante y de mayor demanda es de los servicios ambulatorios.

Conforme a esta necesidad de cubrir los servicios ambulatorios ha provocado la incorporación de programas de salud y de nuevos centros en las diferentes zonas urbanas y rurales dando oportunidad a la accesibilidad del servicio a la población. Siendo esta la parroquia Manglaralto, conformada por 19 comunas y que dependen de este hospital y subcentros de salud para el tratamiento de las toxicomanías, drogas y alcohol por lo que se hace muy notorio el trato a los pacientes y a lograr una atención adecuada que en la mayoría de los casos no llega en la forma como se ha establecido para la satisfacción de las necesidades.

En el Hospital de Manglaralto, área de salud N°4 Manglaralto, los esfuerzos se ven dirigidos a impulsar la asistencia ambulatoria, servicios sociales, creación de programas de educación para pacientes y para la comunidad, pero también debe atenderse a los dependientes del hospital con herramientas que permitan desarrollar los programas de salud con gestión humana, con recursos y medicinas que lleguen oportunamente y lograr el éxito esperado para el cual se propone un modelo de gestión que coadyuve las actividades en procura del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Con conocimiento de causa cuando se tiene un buen talento humano toda organización funciona, pero existen inconvenientes cuando al mantener cierto grado de calidad de atención en el hospital comienza a deteriorarse, pues de esta manera la gente se ve obligada a colaborar para poder realizar sus tareas y solamente cumplir cuando la motivación y el compromiso aparece cuando existe un orden, integración, liderazgo pero esto se logra cuando existe una planificación

que responda con las expectativas que demanda el hospital, y cuando se aplica un modelo de gestión bien orientado, estructurado y sobre todo siempre tener en cuenta el talento humano.

Como principio general, valido tanto en la administración como en otras áreas técnicas las instituciones deben prevalecer con suma importancia sus procesos operativos como: atención hospitalaria, inventarios sus activos fijos, etc., en una unidad de salud siempre requiere que estas secciones o departamentos funcionen en forma integral y sistemáticamente como se describen a continuación:

- ❖ Medicamentos,
- ❖ Insumos médicos,
- ❖ Profesionales de la salud
- ❖ Especialistas de rama,
- ❖ Insumos odontológicos,
- ❖ Suministros de oficina,
- ❖ Suministros de aseo y limpieza
- ❖ Instalaciones en estado conforme a la norma de calidad

Así, esta estructura indicada y al referirse de los medios operativos son parte fundamental en la investigación inicial, debe estar diseñada de acuerdo para todos quienes deben realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados y las posibles soluciones de esta forma se eliminan las dificultades que ocasionan la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y toma de decisiones que refleja y cristaliza los objetivos de la institución.

En el campo administrativo predominan diferentes definiciones y autores con respecto al tema no obstante de manera general la organización es considerada, como un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben

sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una institución alcanzar sus determinados objetivos, la administración de inventarios aumenta una variante solo se direcciona a la correcta recepción manejo y distribución de los bienes y servicios que se manejan.

El Hospital de Manglaralto, área de Salud N° 4 Manglaralto, está dividido en diferentes sitios que constituye el espacio físico del mismo. Para esto es necesario conocer cuántas áreas de distribución se manejan en esta casa de salud, a continuación se detallan las diversas áreas:

ÁREA “A”:

- ❖ Dirección
- ❖ Administración
- ❖ Farmacia
- ❖ Financiero
- ❖ Estadística

ÁREA “B”:

- ❖ Enfermería
- ❖ Laboratorio
- ❖ Rayos X
- ❖ Odontología

ÁREA “C”:

- ❖ Residencia
- ❖ Cocina
- ❖ Ropería y Lavandería
- ❖ Mantenimiento

ÁREA “D”:

- ❖ Hospitalización
- ❖ Sala de Hombres
- ❖ Sala de Mujeres
- ❖ Sala de niños
- ❖ Sala de Partos
- ❖ Quirófanos
- ❖ Central de Esterilización
- ❖ Bodega
- ❖ Departamento de Recursos Humanos

ÁREA “E”:

- ❖ Preparación y Vacunación
- ❖ Emergencia
- ❖ Consultorio 1
- ❖ Consultorio 2
- ❖ Consultorio 3
- ❖ Consultorio 4
- ❖ Banco de Sangre
- ❖ Cobertura de servicio a la comunidad

4.5.1. Planeación Estratégica

En un mundo de rápidos y profundos cambios, donde las personas tienen más necesidades y las instituciones públicas tratan de cubrirlas, el Hospital de Manglaralto concretamente trata de buscar nuevas acciones y estrategias que ayuden a la solución de problemas de forma precisa, creativa y decisiva a fin de cumplir con los objetivos planteados. Por tanto la planeación estratégica permitirá establecer cursos de acción (estrategias) que conlleven al alcance de las metas.

4.5.1.1. Misión

La misión es determinada como el motivo o la razón del porque existe aquella institución, sin embargo este hospital de Manglaralto no cuenta con este punto tan importante por lo se sugiere y se propone lo siguiente:

Misión Sugerida

Brindar a toda la comunidad de la parroquia Manglaralto una atención médica gratuita, basada en una gestión eficaz, transparente, efectiva y de calidad.

4.5.1.2. Visión

Es una exposición clara que indica hacia donde se dirige la institución, por lo general las instituciones u organizaciones se preocupan en formularla para establecer metas en un futuro o hacia donde quieren ir, por tanto el hospital Manglaralto no cuenta con este instrumento por lo que se propone lo siguiente:

Visión Sugerida

Ser un Hospital modelo a nivel Provincial, garantizando la excelencia en los servicios que ofrece mediante el respeto, la optimización de los recursos, y la equidad en atención a cualquier paciente de la parroquia Manglaralto.

4.5.1.3. Valores

Es el conjunto de normas establecidas que tiene por objeto determinar qué acción es mejor realizar. Por lo que se propone los siguientes valores:

Responsabilidad:

Cumplir con sus obligaciones con buen esmero y afán en todas las tareas que se

asignen pero cuidando siempre en atender con prioridad las necesidades de la ciudadanía.

Ética:

Sostener una conducta honesta y transparente, preocupada por el bienestar de la colectividad.

Integridad:

Deben ser auténticos, sus palabras deben tener coherencia con lo pensado y lo realizado.

Honestidad:

Actuar en forma correcta en su trabajo diario, no deberá pedir o aceptar prestación o compensación de ninguna clase para atender a los usuarios.

Compromiso:

Tener la fuerza y el valor de cumplir con lo prometido, a fin de lograr los objetivos trazados.

Transparencia:

Como profesionales que son los que laboran en el hospital, deben estar siempre a la disposición posible de la ciudadanía. Trabajando siempre con la verdad sin ocultar nada.

Eficiencia:

Emplear de manera correcta los procesos y métodos para lograr los objetivos.

4.6. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Este análisis permitirá la recopilación y estudio de los medios en que se desenvuelven el hospital de Manglaralto, dicha investigación de los antecedentes contribuirán a formular mejor el problema de investigación, por tanto se empieza con el de la casa de salud de la siguiente manera:

4.6.1. Análisis Externo

El análisis externo del Hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, está basado en esos puntos importantes que afectan directa o indirectamente el desempeño de la institución, por tanto en esta investigación se recopiló información que limitan de alguna manera a la misma, como las tendencias sociales, económicas, políticas, culturales y tecnológicos.

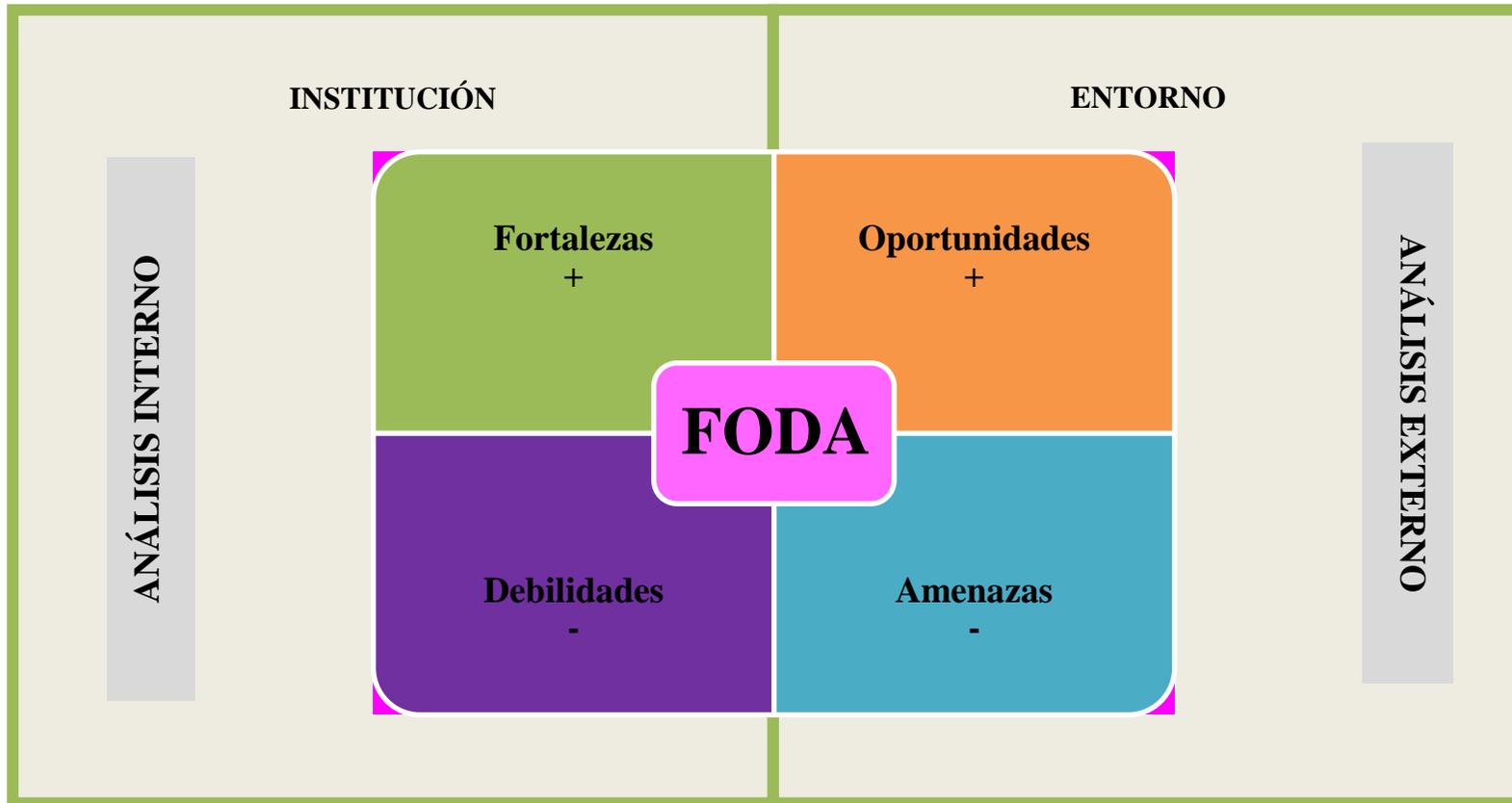
Por tanto se debe tener en cuenta los problemas y las variables relativas al sector de intervención antes mencionadas que de alguna u otra forma intervienen en el ambiente externo del Hospital Manglaralto, teniendo como resultado deficiencias en la calidad del servicio, por lo que al identificar las oportunidades y amenazas ayudará a mejorar los procesos administrativos. Todo esto posibilitará las respuestas a la problemática, la misma que se buscará la posible solución.

4.6.2. Análisis Interno

El crecimiento demográfico, la creciente demanda de necesidades por parte de los habitantes de la parroquia Manglaralto ha llevado a realizar cambios estructurales, es así que después de la investigación se concluyó que se debe adoptar un modelo de gestión pública que permita establecer con facilidad los procesos que se realizan en la institución, este modelo permitirá la aplicación de estrategias y técnicas en proyectos ejecutables en la casa de salud, lo que determinará las fortalezas y debilidades con las que cuenta el hospital de Manglaralto.

4.6.3. Método de Análisis Situacional, SENPLADES

CUADRO 5.- Metodología del análisis situacional, SENPLADES



Fuente: Adaptado de la Guía Metodología de Planificación Institucional, SENPLADES, 2012
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

4.6.4.F.O.D.A. del Hospital Manglaralto, Área de Salud N° 4 Manglaralto

CUADRO 6.- F.O.D.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con información de salud actualizada y territorializada. 2. Actitud positiva de los funcionarios para la implementación de estrategias para mejorar la calidad del servicio. 3. Personal profesional comprometido con la salud pública. 4. Cuenta con la asignación de un presupuesto determinado. 5. Estructura física de fácil acceso y ubicación a la población de Manglaralto. 6. Sistemas informáticos entrelazados con la red nacional de salud pública. 7. Medicinas gratuitas para los pacientes del hospital. Manglaralto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trámite burocrático en el Hospital de Manglaralto. 2. Atención inadecuada debido a la demanda de servicios. 3. Bajos niveles de satisfacción al usuario por el servicio recibido. 4. El presupuesto del Hospital Manglaralto es insuficiente para cubrir ciertas las necesidades. 5. Espacio físico insuficiente para satisfacer la demanda de usuarios. 6. Tecnología obsoleta y de vida útil cumplida. 7. Escasez de medicamentos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de proyectos de gestión para mejorar la calidad de servicio con distintas fuentes de financiamiento. 2. Políticas y programas de gobierno que se difunden en medios de comunicación sobre los servicios de salud con calidad y calidez. 3. Apoyo del gobierno local (alcalde del GADs de Santa Elena). 4. Cooperación internacional con recursos humanos especializados en temas de salud. 5. Convenios institucionales para la realización de proyectos en la casa de salud. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de leyes o políticas en temas de salud. 2. Crisis económica que perjudica al Presupuesto General del Estado y la asignación del mismo al sector público. 3. Zona con alto índice de pobreza. 4. Falta del desarrollo local. 5. Crisis política que generen una inestabilidad en el sector público.

Fuente: Hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto

Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

4.6.5.F.O.D.A. Estratégico

CUADRO 7.- F.O.D.A. Estratégico

<p style="text-align: center;">ANÁLISIS INTERNO</p> <p style="text-align: center;">ANÁLISIS EXTERNO</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con información de salud actualizada y territorializada. 2. Actitud positiva de los funcionarios para la implementación de estrategias para mejorar la calidad del servicio. 3. Personal profesional comprometido con la salud pública. 4. Cuenta con la asignación de un presupuesto determinado. 5. Estructura física de fácil acceso y ubicación a la población de Manglaralto. 6. Sistemas informáticos entrelazados con la red nacional de salud pública. 7. Medicinas gratuitas para los pacientes del hospital Manglaralto. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trámite burocrático en el hospital de Manglaralto. 2. Atención inadecuada debido a la demanda de servicios. 3. Bajos niveles de satisfacción al usuario por el servicio recibido. 4. El presupuesto del hospital Manglaralto es insuficiente para cubrir ciertas las necesidades. 5. Espacio físico insuficiente para satisfacer la demanda de usuarios. 6. Tecnología obsoleta y de vida útil cumplida. 7. Escasez de medicamentos.
	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de proyectos de gestión para mejorar la calidad de servicio con distintas fuentes de financiamiento. 2. Políticas y programas de gobierno que se difunden en medios de comunicación sobre los servicios públicos de calidad y calidez. 3. Apoyo del gobierno local (alcalde del GADs de Santa Elena). 4. Cooperación internacional con recursos humanos especializados en temas de salud. 5. Convenios institucionales. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA F/O</p> <p>F1-O4 Aprovechar el recurso humano internacional para realizar proyectos de servicios de salud especializados para los pacientes de este hospital que no son atendidas.</p> <p>F2-O1 Plantear nuevos objetivos estratégicos con planes para innovar el servicio en el hospital con la autogestión.</p> <p>F3-O2 Aprovechar el apoyo gubernamental para capacitar al personal en técnicas interactivas de mejoras de calidad.</p> <p>F5-O3 Equipar al hospital para atender la demanda de necesidades de los usuarios.</p>
<p style="text-align: center;">AMENAZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de leyes o políticas en temas de salud. 2. Crisis económica que perjudica al Presupuesto General del Estado y la asignación del mismo al sector público. 3. Zona con alto índice de pobreza. 4. Falta del desarrollo local. 5. Crisis política que generen una inestabilidad en el sector público. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA F/A</p> <p>F1-A1 Aprovechar la actual estabilidad política en tema de salud para viabilizar o concretar proyectos de investigación en la parroquia.</p> <p>F3-A3 Emplear la vocación del personal profesional del hospital en campañas de prevención a fin de satisfacer las necesidades en la comunidad.</p> <p>F5-A4 Explotar la existencia del hospital en la parroquia para gestionar obras en beneficio de la comunidad con instituciones gubernamentales.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA D/A</p> <p>D1-A1 Revisar las políticas y procedimientos para disminuir los tiempos de espera y mejorar la calidad del servicio que percibe el usuario de la parroquia.</p> <p>D4-A2 Diseñar estrategias de autogestión para financiamiento de proyectos en el hospital.</p> <p>D6-A4 Fortalecimiento de estrategias y políticas institucionales.</p>

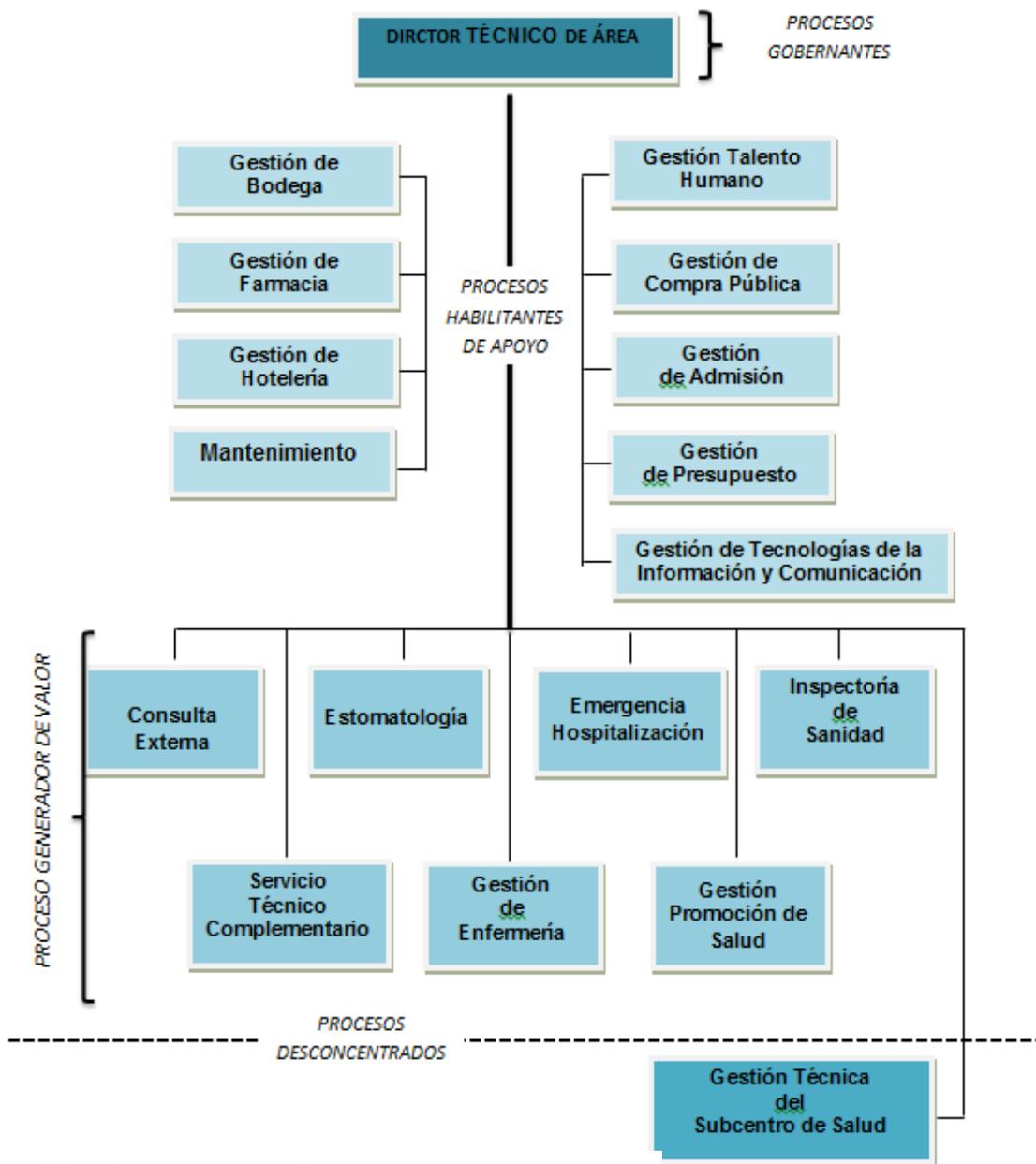
Fuente: Hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto

Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

4.7. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La propuesta de un organigrama estructural para el Hospital de Manglaralto conformada por las dependencias existencias permitirá alcanzar la productividad, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión, visión, valores y procesos antes mencionados.

GRÁFICO 17.- Organigrama Estructural



Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

4.7.1. Estructura Orgánica Descriptiva

Aplicando la gestión por procesos para obtener un hospital más organizado para la mejora de la calidad, se clasificaron de acuerdo al grado de nivel de contribución o valor agregado que se realiza en el Hospital Manglaralto, de acuerdo a las políticas y normas que dicta la entidad rectora de salud que es el Ministerio de Salud Pública y se detalla así los procesos internos:

Procesos Gobernantes

O también conocidos procesos estratégicos, orientados a la formulación de estrategias, políticas, planes, con el fin de armonizar los procesos en la organización para la adecuada administración de la misma.

Procesos Agregadores de Valor

Generan y administran los productos y servicios destinados a los usuarios con el fin de facilitar la consecución de la misión de la institución y el cumplimiento de los objetivos.

Procesos Habilitante de Apoyo

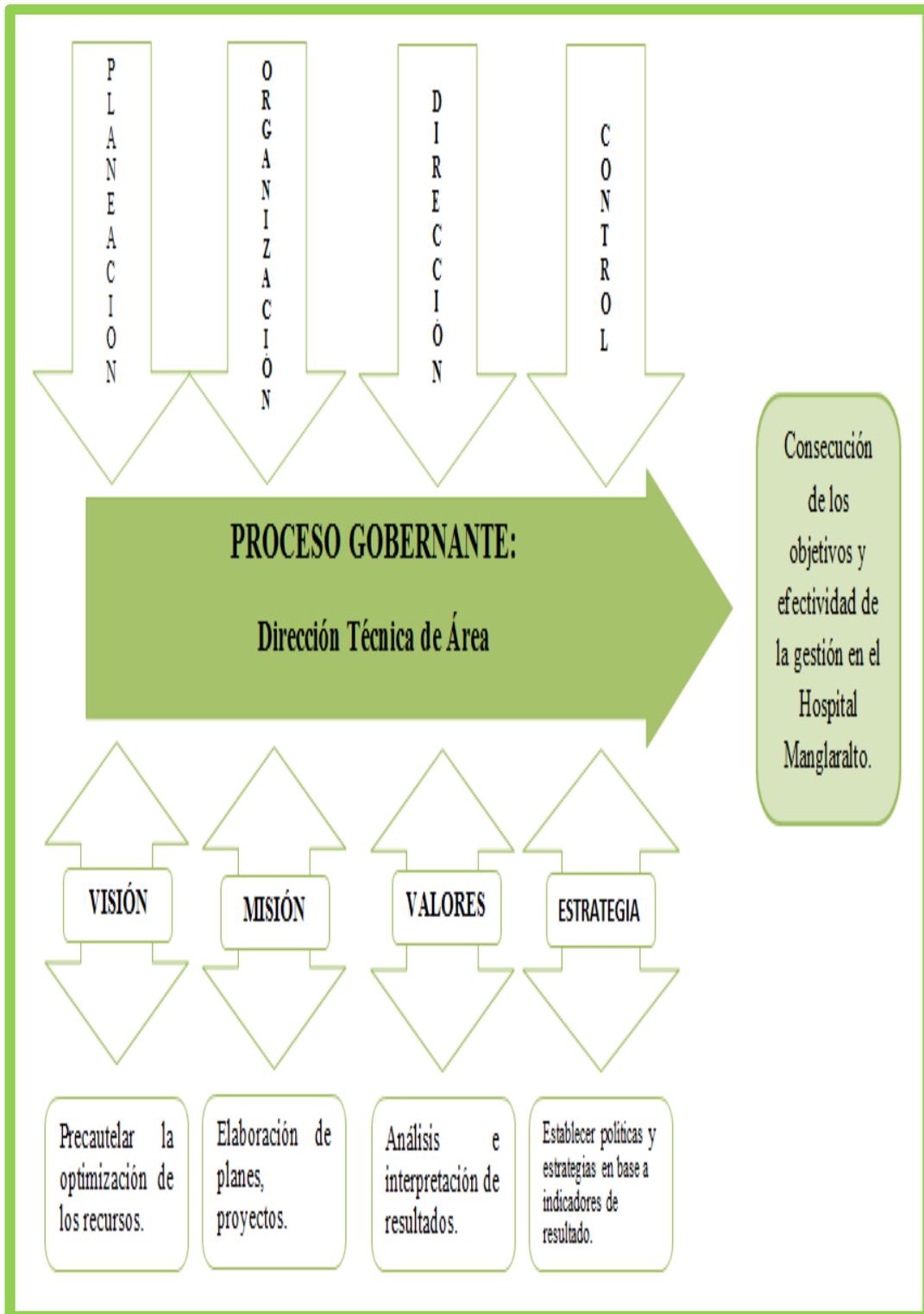
Son generadores de los servicios internos para los demás procesos como los estratégicos y los agradores de valor de la institución y para sí mismo, necesarios para la ejecución del servicio.

Procesos Desconcentrados

Son las instancias desconcentradas, que parten del ministerio de salud, con el fin de cubrir la demanda de necesidades de la población. En este caso de la parroquia Manglaralto del hospital sobre todo cuenta con un Centro de Atención Primaria en Salud (APS), también conocido como los Subcentros de Salud, ubicado en la comuna Valdivia, pero está bajo la administración del hospital de Manglaralto.

4.7.1.1. Proceso Gobernante o Estratégico

GRÁFICO 18.- Proceso Gobernante



Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

Unidad Responsable: Dirección Técnica de Área

Misión del proceso:

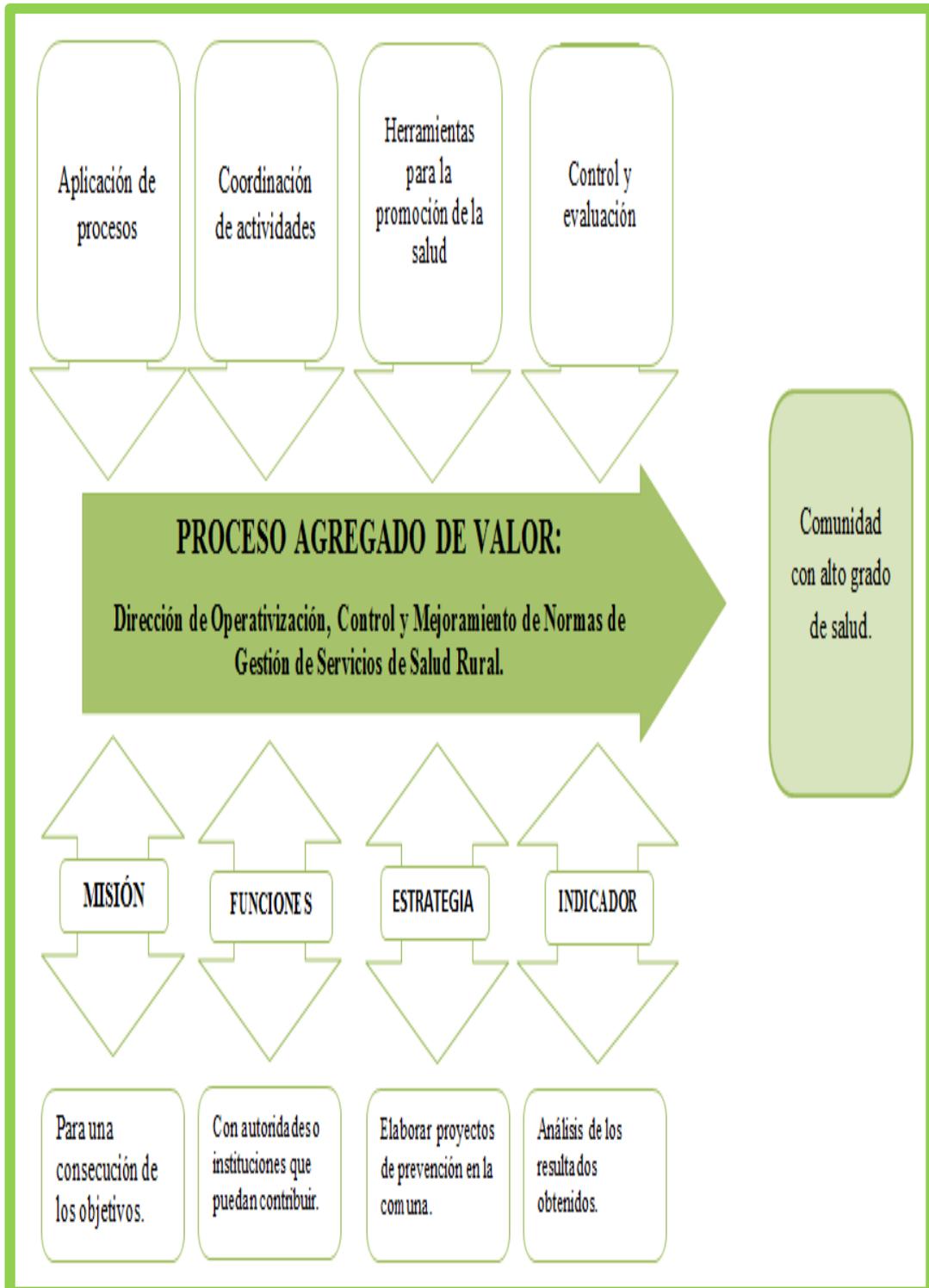
Ejercer la rectoría del Hospital Manglaralto, mediante la aplicación de procesos planificados, coordinados, controlados y articulados con los sistemas de gestión de salud pública ecuatoriana con el fin de cumplir con el derecho constitucional.

Atribuciones y Responsabilidades

1. Ejercer la rectoría y representación legal de la institución.
2. Establecer acciones, herramientas y lineamientos estratégicos.
3. Aprobar los planes y proyectos que se desarrollen en esta institución en beneficio de la colectividad.
4. Coordinar los procesos con los lineamientos y planes estatales a fin de cumplir con los objetivos nacionales.
5. Coordinar y articular los demás objetivos estratégicos, políticas y normas con las demás niveles.
6. Controlar la ejecución y avances de proyectos en la zona de intervención.
7. Generar insumos en base a las necesidades y dinámicas territoriales, con visión de desarrollo local para la formulación de la política pública del sector de la parroquia Manglaralto.
8. Participar de acuerdo al ámbito de sus competencias en actividades de la parroquia Manglaralto.
9. Controlar el buen uso de los sistemas de la institución.
10. Las demás funciones que determine a ley, las normas y resoluciones.

4.7.1.2. Proceso Agregado de Valor

GRÁFICO 19.- Proceso Agregado de Valor



Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

Unidad Responsable: Dirección de Operativización, Control y Mejoramiento de Normas de Gestión de Servicios de Salud Rural.

Misión del proceso:

Posibilitar el ejercicio y actividades de la autoridad en la institución a través de la aplicación de los procesos, políticas, normas que permitan el aseguramiento de la salud colectiva de la parroquia.

Departamentos:

Consulta Externa

Estomatología

Emergencia / Hospitalización

Inspectoría De Sanidad

Servicios Técnicos Complementarios/Laboratorio/R.X

Gestión De Enfermería

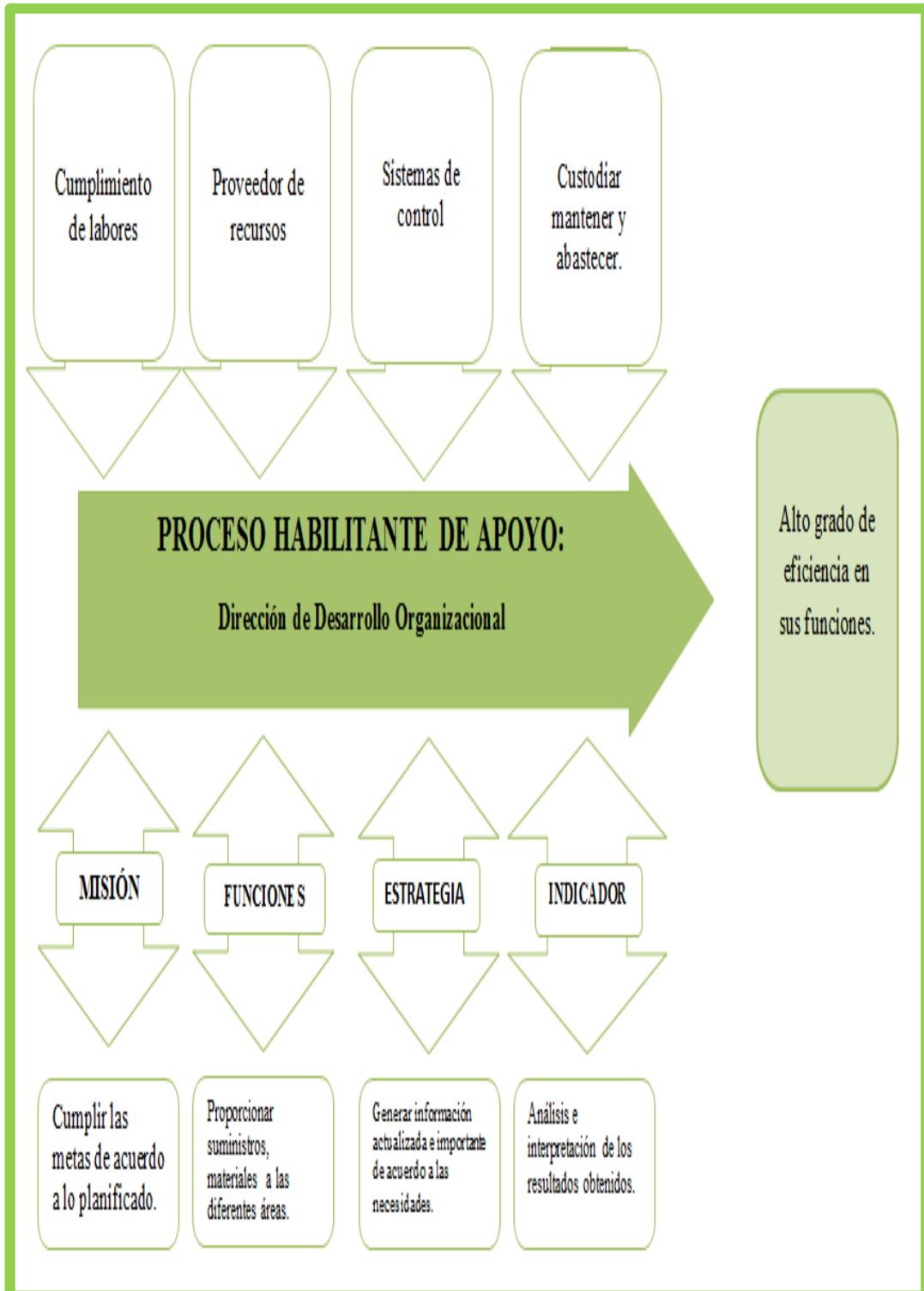
Gestión Promoción De Salud

Atribuciones y Responsabilidades

1. Asegurar la coordinación, alineamientos y herramientas técnicas a fin de responder las demandas de necesidades y expectativas de los usuarios.
2. Asesorar y apoyar a la autoridad del hospital en la toma de decisiones.
3. Definir lineamientos y asegurar la implementación de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades; así también de estrategias que permita lo mismo en la parroquia.
4. Proveer de lineamientos estratégicos que ayuden a mejorar el servicio.
5. Planificar y evaluar en conjunto con los demás procesos internos del hospital en materia de salud.

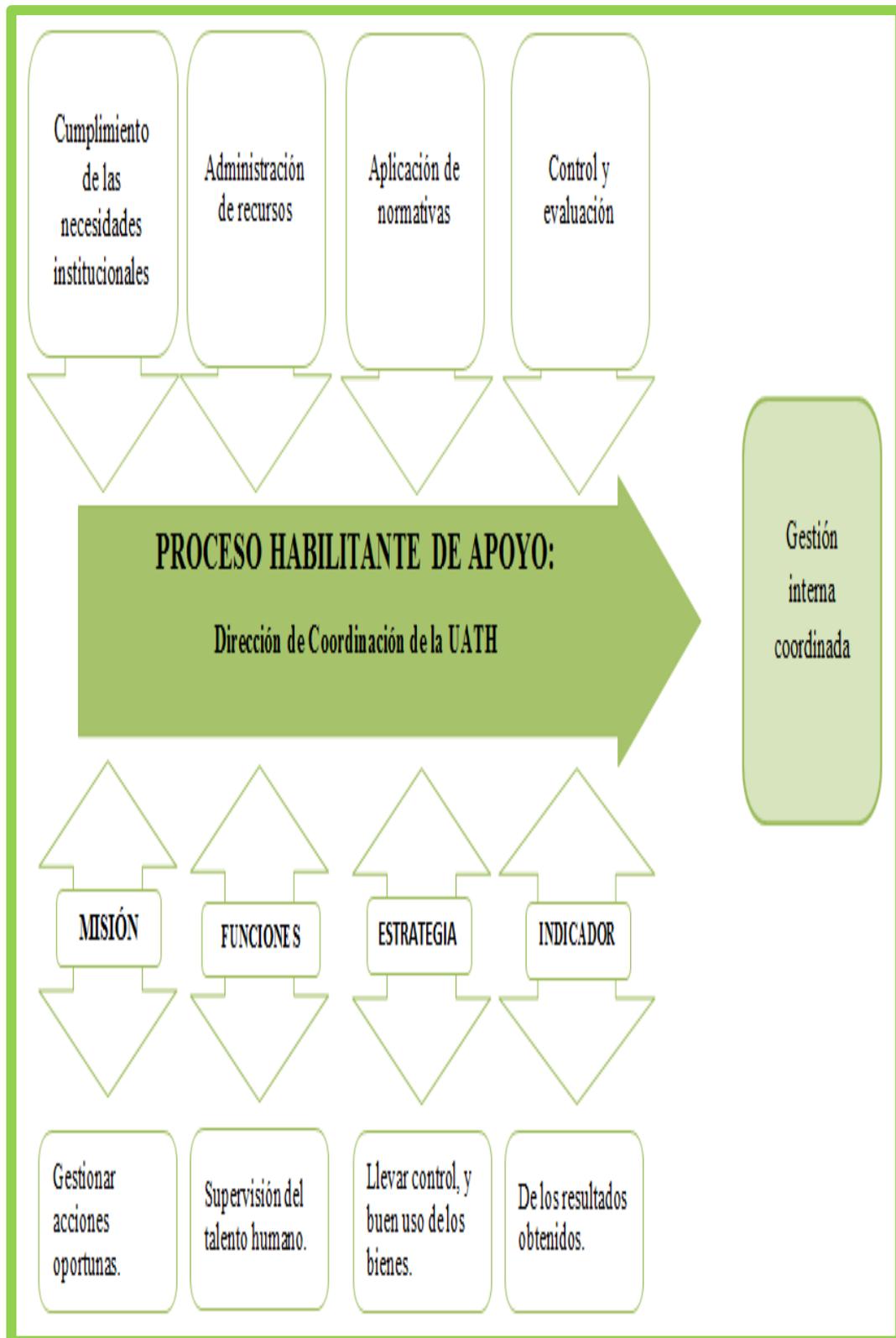
4.7.1.3. Proceso Habilitante de Apoyo

GRÁFICO 20.- Proceso Habilitante de Apoyo



Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 21.- Proceso Habilitante de Apoyo 2



Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

Unidad Responsable: Dirección de Desarrollo Organizacional.

Misión del proceso:

Planificar y administrar los recursos materiales, suministros de manera eficiente y responsable para la ejecución de las labores diarias de la institución.

Departamentos:

Gestión de Servicios Institucionales

Gestión de Bodega

Gestión de Farmacia

Gestión de Hotelería - Mantenimiento

Atribuciones y Responsabilidades

1. Asesorar a las autoridades en materia de su competencia de acuerdo a las necesidades.
2. Dirigir y mejorar la gestión de las instancias bajo su administración en el hospital.
3. Generar propuestas para mejorar sus labores basadas en sus competencias.
4. Controlar y dirigir las actividades que son de su competencia de acuerdo a las normas y leyes establecidas.
5. Participar en actividades donde sea requerido de acuerdo al ámbito de su competencia.
6. Aprobar los proyectos y actividades que se realicen en el ámbito de su competencia.
7. Generar conjuntamente con los demás procesos internos del hospital estrategias de eficiencia en la institución.
8. Participar en la elaboración de los proyectos institucionales de forma integrada y coordinada.
9. Aplicar todos los procesos, normas, estatutos que resuelva la entidad rectora de esta institución.
10. Las demás funciones que le asigne el ministerio de salud pública.

Unidad Responsable: Dirección de Coordinación de la UATH.

Departamentos:

Gestión Talento Humano

Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Gestión de Compras Públicas

Gestión Admisiones

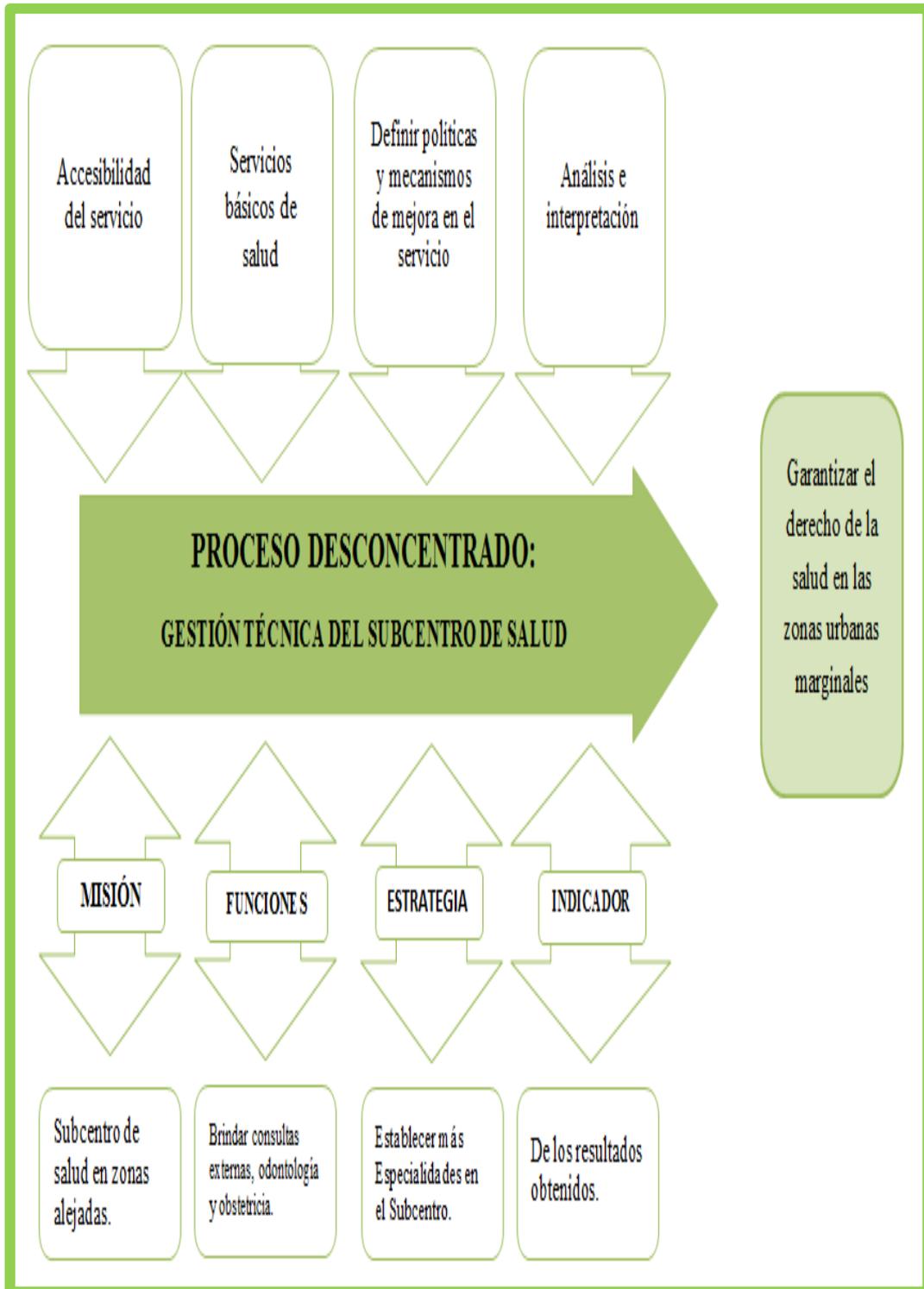
Gestión de Presupuesto

Atribuciones y Responsabilidades

1. Asesorar a la autoridad del hospital en temas de su competencia y responsabilidad.
2. Evaluar, articular y mejorar la gestión de las instancias bajo su responsabilidad en el hospital Manglaralto.
3. Bajo sus conocimientos asesor a la autoridad del hospital en temas bajo el ámbito de su competencia.
4. Proponer estrategias, políticas e instrumentos que estén bajo el ámbito de su competencia.
5. Articular los procesos institucionales con los demás del sistema de salud pública nacional relacionadas con el ámbito de su competencia en el hospital.
6. Programar y controlar las actividades que realicen los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos de la institución bajo los parámetros establecidos.
7. Aprobar las metodologías y procedimientos para fortalecer la gestión de acuerdo al ámbito de su competencia.
8. Participar en la elaboración de proyectos y planes que sean de su competencia y que tengan que ver con la planificación institucional.
9. Participar en temas o en la toma de decisiones que sean de su competencia.
10. Las demás que delegue la institución rectora.

4.7.1.4. Proceso Desconcentrado

GRÁFICO 22.- Proceso Desconcentrado



Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

Unidad Responsable: Dirección Técnica de Área.

Misión del proceso:

Generar servicios básicos de salud, bajo los mismos lineamientos y políticas establecidas por la entidad rectora, de forma desconcentra para una mejor accesibilidad de los servicios de salud en las zonas rurales.

Departamentos:

Gestión Técnica del Subcentro De Salud

Centro De Atención Primaria en Salud (APS)

Atribuciones y Responsabilidades

1. Es representada por el proceso gobernante del hospital de Manglaralto.
2. La administración de los recursos depende de la unidad responsable.
3. La toma de decisiones del subcentro de Valdivia estarán a cargo del director del hospital en consenso con las demás autoridades.
4. Las estrategias, proyectos y planes que ejecute el hospital tendrá alcance hasta el subcentro.
5. Sus objetivos tendrán concordancia y relación con los del hospital a fin de establecer a un solo objetivo institucional.
6. Contará con los recursos que el hospital mediante la generación de procesos asigna para este subcentro.
7. La elaboración de procesos estarán bajo los mismos parámetros de las leyes, normas, y políticas que maneja la entidad rectora que es el ministerio de salud pública.
8. De acuerdo a la complejidad de los problemas que se presenten en este subcentro puede delegarla al hospital, quien es su unidad responsable.
9. Los recursos serán administrados, controlados, evaluados de acuerdo a los procesos agregados de valor y habilitante de apoyo del hospital Manglaralto.
10. Las demás que determine el hospital y autoridades superiores competentes.

4.7.2. Procesos de Gestión

Los procesos de gestión o también conocida como la gestión por procesos es la forma de gestionar toda la institución basada en la consecución de actividades orientadas a generar un valor extra para la satisfacción de las necesidades de los usuarios del Hospital de Manglaralto.

4.7.2.1. Identificación de los Procesos

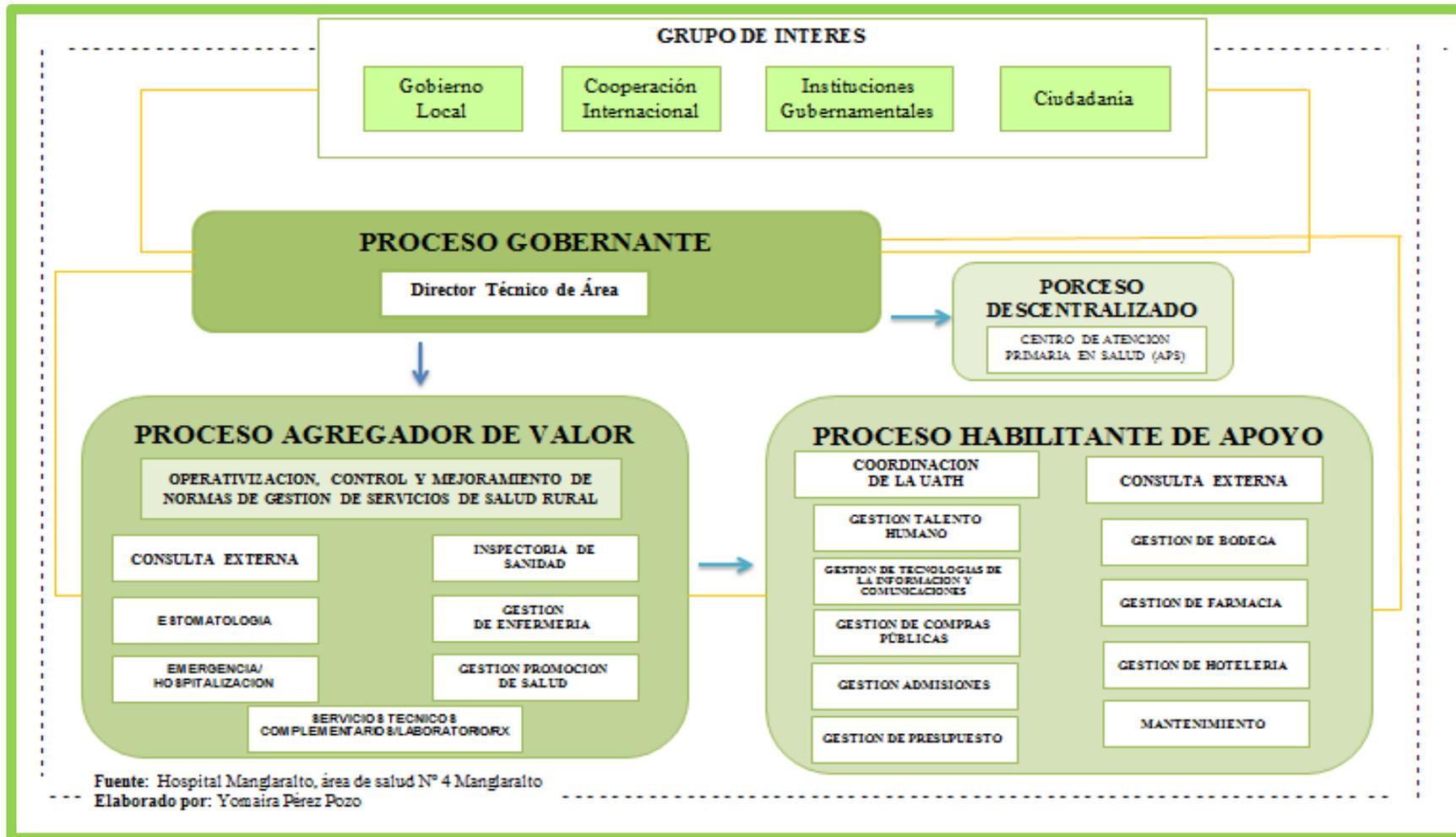
Con el análisis respectivo permite aplicar nuevos sistemas de gestión de los procesos, lo que conlleva a una mayor eficiencia en la prestación de servicios. Por tanto se define una estructura de procesos del Hospital así:

GRÁFICO 23.- Estructura de los procesos del Hospital



Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 24.- Mapa de Procesos



4.7.2.2. Gestión a la administración del Hospital Manglaralto.

El análisis de la situación inicial ha permitido conocer las expectativas de los pacientes, los profesionales, la sociedad, es decir, son grupos con los que este Hospital debe y tiene un compromiso:

Usuario

- Ofertar una atención del equipo de salud efectiva que permita la máxima recuperación y restauración de su salud, minimizando los riesgos y las complicaciones.
- Conseguir una adecuada accesibilidad a los servicios y la suficiente agilidad en el desarrollo de los planes diagnósticos y terapéuticos.
- Aportar información sobre su proceso asistencial en términos sencillos y asequibles.
- Dar un trato y amabilidad excelentes.
- Respetar sus valores y sus principios.
- Con los profesionales y trabajadores
- Mejorar la estabilidad y seguridad en el empleo.
- Desarrollar e implementar programa de capacitación continuada para mantener y mejorar su conocimiento.
- Adecuar las plantillas a las necesidades operativas del trabajo.
- Comunicar los planes y objetivos del Hospital, fomentar un estilo de gestión basado en la participación.
- Mejorar el clima laboral y la coordinación entre los profesionales.
- Desarrollar una estrategia de reconocimiento a las personas y al trabajo bien hecho.

Sociedad

- Implicar al Hospital en el fomento de estilos saludables de vida en la sociedad.
- Cumplir con las normas de manejos de desechos hospitalarios y de esta manera contribuir a la conservación del medio ambiente.

- Poner en funcionamiento el comité de participación social
- Respetar los valores pluriculturales y étnicos.
- Ser incluyente con la comunidad GLBTI

Cooperación con la Universidad UPSE.

- Cooperar en el desarrollo científico, compartir y transferir conocimientos entre estudiantes y profesionales.
- Incentivar la realización de trabajos de investigación
- Respetar los convenios y normas establecidas
- Pasantías en las áreas donde se requiera mayor influencia.

TABLA 13.- Habilitantes de Apoyo a la Gestión Administrativa del Hospital

DEPARTAMENTO	ÁMBITO	COORDINADOR
Directores	Monitoreo al plan de gestión	Director
Modernización	Apoyo al modelo de gestión	Director
Seguridad y salud	Riesgo de trabajo	Director
Control interno y planificación	Asistencia, gasto de inventario, productividad, medición de satisfacción.	Director
Farmacia	Control de farmacia	Subdirección técnica
Control de infecciones	Control de infecciones	Subdirección técnica
Tecnología	Coordinación de capacitación	Coordinación de capacitación
Auditoría médica	Protocolos y estudios de casos particulares	Subdirección técnica
Bioética	Atención a la ética médica de los servicios.	Cuerpo médico
Comisión de calidad	Gestión por procesos	Grupo de apoyo de la calidad
Bioseguridad y desechos hospitalarios	Manejo de desechos sólidos	Comité paritario de seguridad industrial.
Desastres y emergencias	Planes de emergencias	Comité paritario de seguridad industrial.
Sistemas informáticos	Sistema informático integral	Subdirector de desarrollo institucional.
Alimentación	Alimentación del talento humano y de pacientes.	Subdirector de desarrollo institucional.
Adquisiciones	Equipos médicos, instrumental, medicamentos.	Bodega y activos fijos.

Fuente: Hospital Manglaralto
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

Dos son las principales directrices de trabajo para los próximos años:

- ❖ Satisfacer las necesidades de los pacientes, eje central y destino de todas nuestras iniciativas de desarrollo. Los intereses de los pacientes constituyen el punto de encuentro de profesionales y gestores y deben de orientar e impulsar todos los proyectos del Hospital de Manglaralto.
- ❖ Contribuir al desarrollo del Sistema de Salud y a la continuidad de un modelo que despierte un gran consenso político y social y que goce de un gran aprecio de los ciudadanos. Esta contribución debe sustentarse en estrategias sostenibles desde el punto de vista del desarrollo profesional, económico y social para que realmente sean viables.

Estas directrices se las pretende alcanzar a través del desarrollo de los elementos definidos en la visión del Hospital de Manglaralto, área de salud N°4 Manglaralto, que se concreta en estrategias básicas, que son los grandes enfoques para el desarrollo del Hospital, y expresan las orientaciones e intenciones de progreso:

- ❖ Mejorar el acceso y resolución de la atención, centrada en resolver los problemas de salud con la mayor operatividad posible.
- ❖ Desarrollar una política de mejora de la calidad asistencial a través de una gestión por procesos, centrada en satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, de los profesionales, de los trabajadores y de la sociedad.
- ❖ Alcanzar el desarrollo de los profesionales, para conseguir su satisfacción y su enriquecimiento con el trabajo, desde el reconocimiento de que la motivación e implicación de los profesionales constituye en la actualidad el mayor desafío, pero también la mayor oportunidad para mejorar.

- ❖ Mejorar la eficiencia. Hacer una utilización responsable de los recursos y alcanzar el máximo rendimiento de los mismos a través del desarrollo de nuevos modelos de gestión por procesos.

- ❖ La innovación como un nuevo estilo de trabajo en el que se busca permanentemente aprender, cambiar para -mejorar, utilizar la creatividad e incorporar nuevos modelos organizativos y nuevas tecnologías para trabajar de una forma más eficaz y eficiente.

- ❖ Avanzar en la continuidad y coordinación asistencial. Alcanzar acuerdos con el Nivel de Atención Primaria.

4.7.2.2.1. Presupuesto de la gestión administrativa del Hospital

GRÁFICO 25.- Ingresos

INGRESOS ANUALES		PORCENTAJE DE INGRESOS GASTADO	
Artículo	Importe		100%
PROYECTO CAPACITACIÓN	\$ 12.000,00		
PROYECTO ATENCIÓN AL CLIENTE	\$ 8.000,00		
RECURSOS ASIGNADOS	\$ 2.420,00		
		RESUMEN	
		Total de ingresos mensuales	\$ 22.420,00
		Total de gastos mensuales	\$ 22.420,00
		SALDO	\$ -

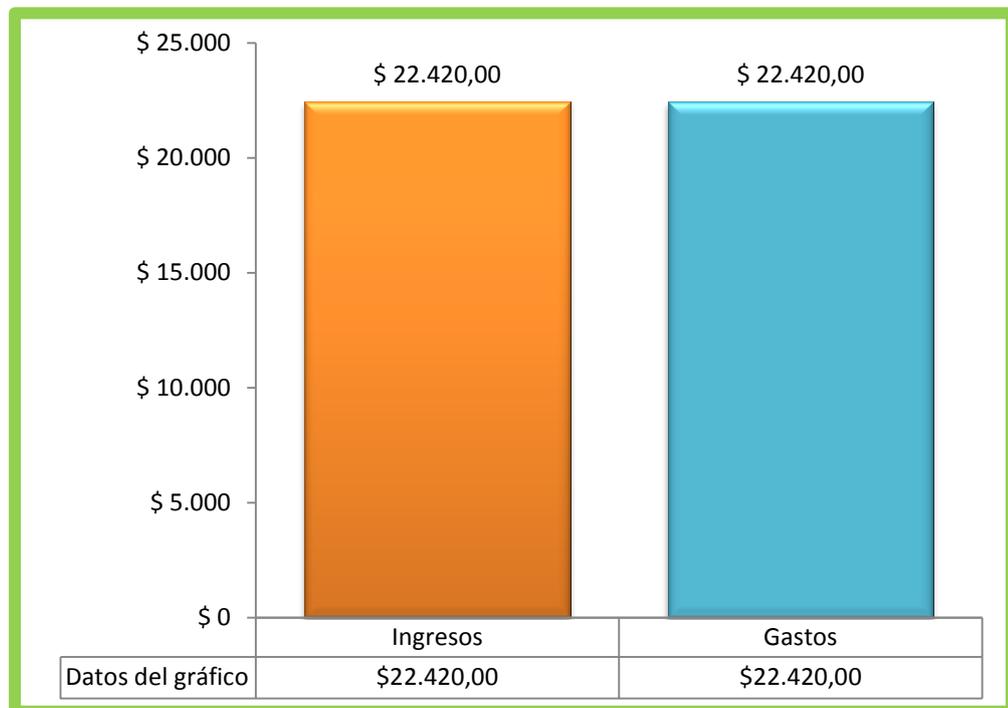
Fuente: Hospital Manglaralto
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

GRÁFICO 26.- Egresos

GASTOS ANUALES		VALORES	
Artículo			Importe
Movilización y gestión de proyectos		\$	300,00
Adquisición Suministros de oficina		\$	200,00
gastos de estadía y alimentación		\$	600,00
Equipos de Oficina		\$	1.200,00
Gastos varios		\$	120,00
Gastos de Inversión Capacitación		\$	12.000,00
Gastos de Mejoras atención cliente		\$	8.000,00

Fuente: Hospital Manglaralto
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

4.7.2.2.2. Cuadro Explicativo del Presupuesto de la gestión administrativa del hospital



Fuente: Hospital Manglaralto
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

4.7.2.2.3. Plan Operativo Anual (POA)

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) AÑO 2015	
Institución: HOSPITAL DE MANGLARALTO, ÁREA DE SALUD N°4 MANGLARALTO	
Base Legal:	Constitución de la República del Ecuador Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 Ley Orgánica de Salud
Misión: Brindar a toda la comunidad de la parroquia Manglaralto una atención médica gratuita, basada en una gestión eficaz, transparente, efectiva y de calidad.	
Visión: Ser un hospital modelo a nivel Provincial, garantizando la excelencia en los servicios que ofrece mediante el respeto, la optimización de los recursos, y la equidad en atención a cualquier paciente de la parroquia Manglaralto.	
Objetivos del Plan:	
1.- Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular	7.- Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.
2.- Auspiciar la igualdad, cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad.	8.- Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.
3.- Mejorar la calidad de vida de la población	9.- Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.
4.- Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía	10.- Impulsar la transformación de la matriz productiva.
5.- Construir espacios de encuentro común y fortalecer la seguridad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.	11.- Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnología.
6.- Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos	12.- Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana.

ESTRATEGIAS DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

Objetivo Estratégico Institucional	Indicador de gestión de objetivo	Metas de gestión de Objetivo	Tiempo previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación trimestral en % de la meta				Presupuesto del objetivo Estratégico Institucional	Responsable del Objetivo Estratégico Institucional	Programas, proyectos, acciones y actividades claves
				I	II	III	IV			
Mejorar la calidad de las prestaciones de salud, contingencias de enfermedad, maternidad y riesgo de trabajo	% de personas satisfechas por los servicios recibidos	19%	12 meses	20%	25%	25%	30%	\$ 2.000.000	COORDINADORES DE: UARH'S-Proceso Técnico Hospitalario-Oferta y Demanda, Aseguramiento de la Calidad de Gestión. Líderes Médicos y asesoría Jurídica.	Administración de Recursos Humanos, Mejoramiento de la oferta de servicios de Consulta Externa., Programa de Atención integral de Salud a Usuarios externos., Incremento de portafolio de servicios en el Centro de Trauma.
Generar y aplicar mecanismos de control de calidad en la atención y de la terapéutica en la prestación del servicio de la red pública y complementaria, a través de protocolos de calidad, licenciamiento de unidades, participación ciudadana y veeduría.	Calificación (sobre 10) promedio de funcionamiento de los servicios de Salud Pública.	20%	12 meses	15%	15%	30%	40%	\$ 500.000	COORDINADORES De: servicios Institucionales-Técnico Hospitalarios-Trabajo Social, Líderes Médicos, Asesoría Jurídica.	Programa de Licenciamiento del Hospital Manglaralto, Proyecto de adquisición y mantenimiento preventivo de equipos, Elaboración y Adecuación de protocolos de atención de acuerdo a las enfermedades más frecuentes (CIE 10) y normas del MSP

Promover procesos de formación continua del personal de salud a fin de proveer servicios amigables, solidarios y de respeto a los derechos y a los principios culturales y bioéticos de acuerdo a las necesidades en los territorios y su perfil epidemiológico.	% de Usuarios Externos e Internos satisfechos dentro del proceso de interrelación.	30%	12 meses	10%	10%	30%	50%	\$ 400.000	COORDINADOR: Líderes de Procesos y Subprocesos, Comunicadora Social y Comité de Bioética.	Programa de Capacitación Usuario Interno. Promoción y aplicación de los Derechos de los Paciente
Valorar las condiciones particulares de salud de las mujeres diversas, en particular durante el embarazo, parto y posparto.	% de Maternas atendidas según su Cosmovisión	15%	12 meses	25%	25%	25%	25%	\$ 100.000	COORDINADOR Técnico Hospitalario, LÍDERES: Gineco Obstetricia, Pediatría y Trabajo Social.	Programa de atención de parto culturalmente aceptado., Programa de Medición de Estándares de calidad en la atención materno-infantil
Fortalecer la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades crónico degenerativas y de las enfermedades transmisibles prioritarias y desatendidas	Porcentaje de pacientes atendidos con alguna enfermedad considerada como catastrófica	10%	9 meses	25%	25%	25%	25%	\$ 1.000.000	Dirección y Equipo Técnico Hospital Manglaralto	Proyecto: Fortalecimiento de la Capacidad Resolutiva del Hospital Manglaralto., Atención integral de pacientes que adolecen enfermedades catastróficas.
TOTAL PRESUPUESTO ANUAL DE LA INSTITUCIÓN								\$ 4.000.000		

Fuente: Hospital Manglaralto
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

4.8. PROCESO ADMINISTRATIVO CON PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

4.8.1. Mejoramiento de la Calidad de un Proceso

La mejora de los procesos tiene como finalidad adquirir aptitudes, conocimientos y habilidades para realizar dicho mejoramiento de los procesos en el hospital de Manglaralto, por tanto este trabajo se cimentó en el modelo desarrollado por Kaoru Ishikawa.

4.8.2. Fases para Implementar la Mejora de Procesos

La realización de la mejora de los procesos debe reunir una serie de requisitos, y basado en el autor Kaoru Ishikawa quien manifiesta las siguientes fases que son:

- Identificación y definición del proceso
- El proceso debe establecer límites, sus entradas, sus salidas, etc.
- Medición del proceso
- Mediante la aplicación de indicadores permitirá analizar y medir los procesos a posibles mejoras.
- Identificación de las oportunidades, mejora e implementación

Se identifican las áreas, que después serán intervenidas para su respectivo cambio, dichas innovaciones en una evaluación efectuada en el área intervenida arrojarán resultados positivos de su aplicación.

Constantemente se realizarán las respectivas mejoras en los procesos hasta alcanzar los resultados esperados e estables.

Plan para la revisión y mejora continúa

Se plantearán y aplicarán procedimientos

TABLA 14.- Mejora de Procesos Hospital Manglaralto

Identificación y definición del proceso	Determinar las necesidades y perspectivas de la población de la parroquia Manglaralto (usuarios).
	Incorporar las medidas de planificación.
Medición del proceso	Identificar las áreas críticas del hospital de Manglaralto donde se aplicara los procedimientos idóneos para la mejora de los procesos.
Identificación de las oportunidades, mejora e implementación	Elaborar y ejecutar las acciones de mejora de cambio del proceso.
Regulación del proceso	Buscar la estabilidad de la implementación del proceso.
Planes para la revisión y mejora continua	Diseños de sistemas de control, monitoreo y seguimiento del proceso.

Fuente: Adaptado al diseño de Kaoru Ishikawa

Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

4.9. EVALUACIÓN DE RIESGO

La evaluación de riesgo o también conocida por sus siglas en ingles PHA, busca establecer la probabilidad de ocurrencia de las posibles amenazas, daños o consecuencias en los procesos que se puedan producir en la institución.

De acuerdo a la recopilación de los datos y con el análisis del riesgo se puede obtener una valoración para priorizarlos y minimizar el impacto en el hospital, mediante la investigación se pueden determinar las etapas del mismo que son:

- Identificación del Peligro en el hospital
- Evaluación del Riesgo en el hospital
- Gestión del Riesgo en el hospital
- Comunicación del Riesgo en el hospital

La identificación del peligro de los procesos en el Hospital Manglaralto consiste en especificar el acontecimiento adverso que es motivo de preocupación. En la evaluación del riesgo de los procesos la institución se tiene en cuenta la probabilidad de que se produzca el peligro, las cuales pueden ser medidas o evaluadas de acuerdo a las situaciones internas o externas del riesgo. Además consiste en buscar la mejor opción para reducir o descartar la probabilidad de que se produzca el peligro en esta casa de salud.

La comunicación del riesgo consiste en el intercambio de información que permite llevar una mejor comprensión y toma de decisiones en beneficio del hospital Manglaralto.

Este tipo de evaluación de riesgo o también análisis de riesgo es una herramienta utilizada en las instituciones para identificar riesgos mediante métodos cualitativos, y para evaluarlos con métodos cuantitativos. Para realizar este tipo de análisis se hará mediante la escala de la probabilidad mientras que el impacto se dará de acuerdo a la magnitud del efecto causado en los procesos del hospital Manglaralto.

Análisis cualitativo: Probabilidad

- Alta: alto grado que se presente
- Media: de que se presenta
- Baja. Bajo grado que se presente

Análisis cualitativo: Impacto

- Alta: alto grado de impacto en el hospital
- Media: tendría un impacto en el hospital Institución
- Baja: bajo grado de impacto en el hospital

Análisis cuantitativo: Impacto

Este tipo de análisis se realiza usando la recopilación de la información siendo esta confiable y veraz; se representa numéricamente y surge de la obtención de los resultados con el único fin de conocer cuáles de los problemas en el hospital de Manglaralto requiere soluciones inmediatamente.

Este tipo de evaluación permite definir en el futuro situaciones que pueden perjudicar las actividades o los procesos en la institución. El impacto es el que tenga al usuarios de las mejoras implantadas en la institución mientras que la probabilidad de implantación se mostrará a los funcionarios que ella laboran, responsables de la implantación de los sistemas en la misma.

CUADRO 8.- Matriz de Riesgo

La matriz de riesgo se presenta en un formato de tabla con un eje vertical etiquetado como 'IMPACTO' y un eje horizontal etiquetado como 'PROBABILIDAD'. El eje vertical tiene tres niveles: ALTO, MEDIO y BAJO. El eje horizontal tiene tres niveles: BAJO, MEDIO y ALTO. Las celdas de la matriz contienen acciones recomendadas basadas en la combinación de impacto y probabilidad.

	BAJO	MEDIO	ALTO
ALTO	Considerar	Planificar Respuesta	Planificar respuesta
MEDIO	Desatender pero monitorizar	Considerar	Planificar respuesta
BAJO	Desatender pero monitorizar	Desatender pero monitorizar	Considerar

Fuente: Observación directa
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

4.10. PLAN DE ACCIÓN

CUADRO 9.- Plan de Acción

PROBLEMA PRINCIPAL: Incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio del Hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto.				
FIN DE LA PROPUESTA: Alcanzar una administración estratégica a través de la implementación del modelo de gestión pública que involucre la mejora de los servicios.				INDICADORES: Eficiencia y eficacia.
PROPÓSITO: Fortalecer la gestión pública a través de lineamientos de acción con el fin de alcanzar la eficiencia y eficacia de la calidad del servicio de los usuarios del hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto.				
OBJETIVOS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Precisar la estrategia filosófica en base a la misión, visión, objetivos y metas en conjunto con los valores institucionales del Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena.	Liderazgo, compromiso y calidad de atención al público.	Elaborar la planeación administrativa como punto de partida en el proceso de gestión para el hospital. Elaboración del programa de capacitación orientado mejorar la atención al cliente.	Director del hospital y jefes departamentales	Establecer y socializar el diseño organizacional orientado al cumplimiento de los objetivos. Establecer el cronograma la inducción y capacitación en coordinación con la parte operativa del hospital.
Proporcionar una estructura administrativa con procesos de gestión del Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena.	Capacidad de gestión de los diferentes procesos.	Repotenciar la directiva a través del modelo de gestión por medio de los colaboradores eficientes y con mejores habilidades	Director del hospital y jefes departamentales	Actualizar las normas y procedimientos en la ejecución de los procesos en el mejoramiento de la atención al público.
Mejorar los procesos administrativos con procedimientos de evaluación que permitan la identificación de posibles desviaciones para la correcta toma de decisiones del Hospital de Manglaralto área de salud N° 4, Cantón Santa Elena.	Cumplimiento de los objetivos. Alcanzar el cumplimiento de la gestión.	Considerar en forma científica la medición del éxito logrado por índices de rendimiento.	Director del hospital y jefes departamentales	Preparación de los índices de rendimiento de la gestión para medir el logro y alcance propuesto.
Adecuar a los procesos administrativos la flexibilidad de realizar retroalimentación de los procesos administrativos para solucionar errores u omisiones de gestión.	Evaluación del riesgo	Es la evaluación constante de todos los procesos	Director del Proceso administrativo.	Efectuar periódicamente los resultados obtenidos de cada gestión realizada

Fuente: Hospital Manglaralto
Elaborado por: Yomaira Pérez Pozo

CONCLUSIONES

En la presente investigación del trabajo, se determina ciertos puntos en base a la propuesta de trabajo que son:

1. Se determina que la investigación de este documento, los funcionarios del hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto pueden mejorar la calidad de los servicios que se ofrece con la toma de decisiones oportunas y correctivas, así como en el diagnóstico del análisis de la institución donde se describen sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, el saber con qué se cuenta y con los posibles riesgos para mantener lo positivo e implementar estrategias para lo negativo.
2. El hospital Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto no posee mecanismos de evaluación o indicadores que puedan determinar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios, procesos y actividades que en ella se desarrollan.
3. Se debe aprovechar todos los recursos que posee el hospital, fortaleciendo lo bueno y disminuyendo lo malo, el recurso humano juega un papel fundamental dentro de cada proceso por lo que es pieza clave para la aplicación de este modelo de gestión, aprovechar su vocación y las de servir cada día a la ciudadanía.
4. Es concluyente que la ejecución de los diferentes procesos administrativos afecta directamente a los procesos operativos, y el éxito está fundamentada en la correcta capacitación y retroalimentación de los procesos.
5. La aplicación del nuevo Modelo de gestión Administrativo permitirá establecer un inicio de una administración sostenible y sustentable con los recursos que maneja el Hospital Manglaralto.

RECOMENDACIONES

Se sugiere ciertas recomendaciones en la propuesta para el Hospital Manglaralto:

1. Se debe priorizar las necesidades y perspectivas de los usuarios en la parroquia Manglaralto, ya que en la investigación existen problemas que deben ser solucionados y que pueden ser resueltos con la formulación de estrategias que cumplen con las exigencias de la comunidad.
2. Mantener y velar por la mejora continua de sus funciones y tareas que se realizan en el hospital, a fin de alcanzar la eficiencia en el desempeño de sus labores, en la consecución de los objetivos institucionales y la satisfacción de las necesidades de la comunidad.
3. Considerar el siguiente trabajo de titulación para la aplicación de una mejora en la gestión del hospital, para asegurar el mejor ejercicio de sus competencias y funciones, moldeando la administración del mismo perfilarse a la eficiencia, eficacia, calidad en el servicio en la parroquia.
4. La ejecución del MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA, propone el cambio de una dirección básica elemental a una dirección estratégica por este caso se recomienda aplicarlo lo antes posible.
5. Alimentar la información a todos los colaboradores en forma técnica y gradual para fortalecer el compromiso que requiere para tener el éxito en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Abadi, M. (2004). *Gestión Pública* . Buenos Aires : Rosales Sc.
- ❖ Aguilar, L. (2006). *Gobernanza y Gestión Pública* . Roma: Fondo Cultura Economica.
- ❖ Aktouf, O. (2006). *Le Management: Entre Tadtition et Renouvellement*. Cali: Artes Graficas Univalle.
- ❖ Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Educación.
- ❖ Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la Administracion* . Mexico : Pearson Educación.
- ❖ Andreu, I. (2009). *Modernizacion y nueva gestión pública en los ayuntamientos del camp de tarragota*. Madrid: Reus s.a.
- ❖ Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación*. Caracas: Oral Ediciones.
- ❖ Arnoletto, J. (2010). *La Gestión Organizacional en los Gobiernos Locales*. Cali: Ediciones Andi s.a.
- ❖ Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Montecristi.
- ❖ Barrientos Vidaurre, J. (1999). *Del gobierno y de la alta Gestión Pública*. Santiago de Chile: Rumbo.
- ❖ Barzelay, M. (2002). La Nueva Gestión Pública. Una Invitación al Dialogo Globalizado . *Estado, Gobierno, Gestión Publica* , 22-29.
- ❖ Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Sevilla: Instituto Andaluz de Tecnología.
- ❖ Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cali: Prentice Hall.
- ❖ Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación.
- ❖ Bernardo, J., & Calderero, J. (2000). *Aprendo a Investigar en Educación*. Madrid: Ediciones Rialp.
- ❖ Bravo, J. (2009). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución s.a.

- ❖ Carlos, T. (2002). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/desaeficienorg.htm>
- ❖ Castro, M. (2003). *El Proyecto de Investigacion y su Esquema de Elaboración*. Caracas: Uyapal Ediciones.
- ❖ Chanduvi, R. (2011). El Modelo de la Nueva Gestión Pública. *Consulta Empresarial* , 22-25.
- ❖ Chiavenato, I. (2001). *Administracion, Proceso Administrativo*. Bogota: Mcgraw-hill Iberoamericana s.a.
- ❖ Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores.
- ❖ Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico D.F.: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a.
- ❖ Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Sao Paulo: 10º Edición.
- ❖ Congreso Nacional . (004). *Codificación de la Ley de Organización y Régimen de Comunas*. Quito.
- ❖ Contraloría General del Estado. (2009). *Normas de Control Interno*. Ecuador: Suplemento Registro Oficial 87(14-12-2009).
- ❖ Correa, R. (2013). *Decreto Ejecutivo 16 Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales*. Quito.
- ❖ CRE. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito: Registro oficial.
- ❖ Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación, fundamentos y metodología*. México: Pearson Educación.
- ❖ Fantova. (2005). *Manual para la Gestión de la Intervención Social*. Madrid: Díaz Santos.
- ❖ Fantova, F. (2005). *Manual para la Gestión de la Intervención Social*. Madrid: CCS.
- ❖ Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa*. México: Pearson Educación.

- ❖ Franklin, E. (2009). *Organización de empresas*. Mexico d.f: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores s.a.
- ❖ Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid España: Díaz de Santos S.A.
- ❖ Garcés, H. (2000). *Investigación Científica* . Quito: Ediciones Abya-Yala.
- ❖ Giroux, S., & Tremblay, G. (2004). *Metodología de las Ciencias Humanas* . Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- ❖ Gutierrez, P., Vazquez, J., & Cuesta, P. (2010). Valoracion de los Factores Determinantes de la Calidad del Servicio Publico Local. *Ciencias Administrativas y Sociales* , 15 - 20.
- ❖ Guzman. (2007). *Evaluación de Porgramas*. Lima: Serie Gestión N° 64.
- ❖ Hernandez, F. &. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: Interamericana editores s.a.
- ❖ Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mcgraw-Hill / interamericana editores, s.a.
- ❖ Hernandez, S. (2011). *Introducción a la administración*. México D.F.: Mcgraw-hill/interamericana editores.
- ❖ Hitt, M., Ireland, D., & Hosklsson, R. (2008). *Administración Estratégica*. México D.F.: Cengage learning editores s.a.
- ❖ Ibarra, M. A. (2009). *Introducción a las Finanzas Públicas*. Cartagena: Colombo.
- ❖ INEC, I. E. (2010). *Resultados del Censo 2010 de población y vivienda en el Ecuador*. Quito.
- ❖ Jadue, D. (2006). *Planificación y Gestión Estrategica*. Concepción: Csl, editorial.
- ❖ Judie, k., Barbara, R., & Maya, M. (2008). *Administración de operaciones*. México: Pearson Educación.
- ❖ Kother, Bloom, & Hayes. (2004). *Marketing de Servicios Profesionales*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- ❖ Kotler, P., Bloom, P., & Thomas, H. (2004). *El Marketing de Servicios Profesionales*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.

- ❖ Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing a la Estrategia*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- ❖ Longo, F., & Ysa, T. (2008). *Los escenarios de la gestión pública del siglo XXI*. Barcelona, ESPAÑA: Generalitat de Catalunya.
- ❖ Lopez, C. (2012). *Proceso Administrativo*. Tijuana: Duran Valdiviezo.
- ❖ LOS. (2006). *Ley Organica de Salud* . Quito: Registro Oficial N°423.
- ❖ Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- ❖ Maria, R., & Gabriela, S. (2007). *La calidad de servicio desde una perspectiva de los clientes, usuarios y auto-percepcion de empresas de captacion de talento*. Caracas: libry s.a.
- ❖ Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. (2011). *Código Orgánico de Organización territorial, Autonomías y Descentralización*. Quito.
- ❖ Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. México: Pearson Educación.
- ❖ Munch, L. (2010). *Administración gestión organizacional enfoques y proceso administrativo* . Naucalpán de Juárez: Pearson Educación.
- ❖ Munch, L. (2010). *Administración gestión organizacional enfoques y proceso administrativo*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- ❖ Munch, L. (2007). *Administracion, escuelas, procesos administrativos, areas funcionales y desarrollo emprendedor* . Naucalpán de Jaurez : Pearson Educación.
- ❖ Munch, L. (2007). *Administración,escuelas,proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Naucalpán de Juárez: Pearson Educación.
- ❖ Pinto, M. (2012). *Desarrollo organizacional*. México: Red tercer milenio s.c.
- ❖ PNBV. (2013-2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Registro Oficial.
- ❖ RAE. (2010). *Diccionario, 22a edicion* . Barcelona : rae s.a.
- ❖ Richard, B. (1980). *Desarrollo organizacional, estrteguas y modelos*. México.

- ❖ Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Naucalpán de Juárez: Pearson Educación.
- ❖ Robbins, S., & Decenzo, D. (2008). *Supervisión*. México: Pearson Educación.
- ❖ Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- ❖ Rodriguez, M. (2010). *Métodos de Investigación Diseño de proyectos y Desarrollo en tesis en Ciencias Administrativas, Organizacionales y Sociales*. Sinaloa: Biblioteca Universitaria.
- ❖ Sabino, C. (2000). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
- ❖ Sanchez, M., Mateo, R., & Izalber, L. (2006). *Teoria y Practica de la Calidad*. Mexico: Ediciones Paraninfo s.a.
- ❖ Sancho, D. (2007). *La Prestación del Servicio Público: ¿Qes es lo que el ciudadano entiende por Calidad?* Barcelona : Cataluña Ediciones.
- ❖ Senplades. (2013-2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito.
- ❖ Serna. (2001). *Administracion*. Bogota: Edu s.a.
- ❖ Suarez, M. (2004). *Modelo Estrategico*. Caracas: Biblioteca universitaria.
- ❖ Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Noriega Editores.
- ❖ Tamynko, L. (2008). *Los escenarios de la gestión publica del siglo XXI*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- ❖ Thompsom, A., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland, A. (2012). *Administración Estratégica*. México D.F.: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a.
- ❖ Tobar, F., & Fernández, C. (2000). *Organizaciones solidarias: innovación y gestión en el tercer sector*. Buenos Aires, Argentina.
- ❖ UPEL, U. P. (2005). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales*. Caracas: Biblioteca Universitaria .
- ❖ Veliz, C. (2005). *Investigacion, Parroquia Manglaralto*. GUayaquil: Unidas.
- ❖ Warren, B. (1973). *Desarrollo organizacional, su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. México.
- ❖ Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Services Marketing*. Arizona: Amazon s.a.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

<http://www.slideshare.net/modelogestional-presentacion>

<http://www.slideshare.net/nidelvi/modernizacion-de-la-gestion-publica>

<http://www.tdx.cat/bistream/handle/10803/8818/TESIS.pdf>

http://www.ehowenespanol.com/diferencia-gestion-proyecto-gestion-programa-sobre_327183/

<http://nuevagerenciapublica.blogspot.com/p/los-indicadores-de-gestion.html>

http://www.ucse.edu.ar/dass/difusiones/Modelos_de_gestion_publica.html

http://www.sgp.gov.ar/contenidos/onig/planeamiento_estrategico/dogs/biblioteca_y_enlaces/ngpginal.PDF

<http://www.oocities.org/es/angelcontreras01/pype/pype1.htm>

ANEXOS

ANEXO 1.- Modelo de la encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE
SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA
TESIS DE GRADO 2014**

ENCUESTAS A LOS USUARIOS

Objetivo: Diagnosticar la calidad del servicio que se recibe en el Hospital de Manglaralto, área de salud N° 4 Manglaralto.

Lea completamente la pregunta, sea sincero al responder, marque con una X la respuesta que usted cree adecuada.

1. ¿Cómo considera usted la atención que recibe de este hospital?

Mala	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------	-----------	--------------------------	-----------	--------------------------

2. ¿Cuánto tiempo debe esperar para recibir el servicio?

5 minutos

10 minutos

15 minutos

30 minutos

1 hora o más

3. ¿Los recursos que posee este hospital son utilizados?

Siempre

A menudo

A veces

Casi nunca

4. ¿Cómo considera usted el tiempo de espera entre una consulta y otra?

Ágil

Muy Agil

Lento

Muy Lento

5. ¿Qué tiempo se demora el hospital para atender sus problemas de salud?

Inmediatamente

1 dia

1 semana

1 mes

Nunca

6. La atención que recibe por parte de los funcionarios es:

Mala	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------	-----------	--------------------------	-----------	--------------------------

7. ¿Tiene conocimiento de los proyectos que se realizan para mejorar la calidad del servicio en este hospital?

Si

No

8. ¿Ha obtenido acceso a la documentación del hospital?

Si

No

9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción del servicio que recibió?

Mala	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------	-----------	--------------------------	-----------	--------------------------

10. ¿Qué le gustaría que se mejore en este hospital?

La Atención al cliente

Agilidad en el servicio

El tiempo en espera

Demora de Trámite

Gracias por su Colaboración.

ANEXO 2.- Modelo del cuestionario de entrevista



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE
SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
TESIS DE GRADO 2014**

ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS

Objetivo: La presente entrevista se realiza con el objetivo de conocer cómo se administra internamente el hospital, todo lo que usted nos puede decir, será de gran utilidad y se les dará tratamiento estadístico.

1. ¿Al momento de realizar su trabajo aplica los procesos adecuados?
2. ¿Este hospital cuenta con una estructura definida?
3. ¿Piensa usted que la ejecución del plan de zonificación fue una correcta decisión para descongestionar los hospitales?
4. ¿Cuenta con los materiales necesarios para realizar su labor diaria?
5. ¿El talento humano que labora en este hospital está acorde al perfil profesional requerido por el puesto?
6. ¿Cuáles son los problemas más frecuente que tienen este hospital?
7. ¿Realizan alguna actividad para la autogestión?
8. ¿Los sistemas informáticos que maneja este hospital son acordes a sus necesidades?
9. ¿se han alcanzado los objetivos de los proyectos emprendidos por este hospital?
10. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un modelo de gestión pública en este hospital?

Gracias por su Colaboración.

ANEXO 3.- Carta Aval