



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

MICHAEL EDUARDO PELÁEZ TUMBACO

TUTOR: ING. ARTURO BENAVIDES MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“INCIDENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA  
GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE SALUD DE  
ANCÓN, PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN, DEL CANTÓN  
SANTA ELENA. PROVINCIA DE SANTA ELENA. PERÍODO  
2015”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**MICHAEL EDUARDO PELÁEZ TUMBACO**

**PROFESOR GUÍA: ING. ARTURO BENAVIDES MSc**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

2016

La Libertad, \_\_\_\_\_ 2015

### **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “INCIDENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ANCÓN, PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN, DEL CANTÓN SANTA ELENA. PROVINCIA DE SANTA ELENA. PERÍODO 2015”. , elaborado por el Sr. MICHAEL EDUARDO PELÁEZ TUMBACO, egresado de la Carrera de Administración de Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que, luego de haberlo orientado, estudiado y revisado, lo apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

---

**Ing. Arturo Benavides. MSC.  
PROFESOR GUÍA**

La Libertad, \_\_\_\_\_ 2015

### **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente Trabajo de Titulación “INCIDENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ANCÓN, PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN, DEL CANTÓN SANTA ELENA. PROVINCIA DE SANTA ELENA. PERÍODO 2015.”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este proyecto de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

---

Michael Eduardo Peláez Tumbaco  
C.C. No.: 0915578926

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mi familia:

**DIOS:** Porque sin él no hubiera podido dar el primer pasó, y hoy culmino un paso más, gracias por todas tus bendiciones.

**MI PADRE:** Que con su entrega, sacrificio, principios, valores, y sus sabios consejos, supo guiarme y que hoy se, que en el lugar donde esté, sabrá cuanto lo amo y que esta etapa de mi vida es por él.

**MI MADRE:** aquella que al nacer me dio su santa caricia y una sonrisa, y siempre estuvo a mi lado, sin pedir nada a cambio.

**MI ESPOSA:** Por su amor, comprensión, apoyo, y compañía a lo largo de nuestra vida.

**MIS HIJOS:** Por ser mi fuerza, fuente de inspiración para superarme cada día y así lograr todas y cada una de las metas que me he propuesto a lo largo de mi vida.

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

*Michael Peláez*

## **AGRADECIMIENTO**

A todas aquellas personas que me acompañaron en el recorrido de esta etapa de mi vida, aquellos que quedaron en el camino, que nunca dejaron de estar a mi lado, los que no querían separarse y tuvieron que irse.

Gracias...

*Michael Peláez*

## **TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

---

**Ing. José Villao Viteri, MBA.  
DECANO DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

---

**Ing. Linda Núñez Guale, MBA.  
DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

---

**Ing. Arturo Benavides, MSC.  
PROFESOR GUÍA**

---

**Ing. José Adrián Valencia MBA  
PROFESOR DEL ÁREA**

---

**Ab. Joe Espinoza Ayala  
SECRETARIO GENERAL**

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

**INCIDENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA  
GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE SALUD DE  
ANCÓN, PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN, DEL  
CANTÓN SANTA ELENA. PROVINCIA DE SANTA ELENA.  
PERÍODO 2015.**

Autor: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.  
Profesor guía: Ing. Arturo Benavides. MSc

**RESUMEN**

El estudio realizado en el Centro de Salud de Ancón denoto debilidades en la gestión institucional, la misma que demanda de una incidencia en el proceso de administración, por ello se procedió a aplicar una serie de métodos empíricos como es la observación directa determinando el principio de este estudio, la encuesta realizada al Centro de Salud, dirigida tanto al personal administrativo como a los usuarios, la entrevista al director de la institución, abordando temas de vital importancia, alojando parámetros cuantitativos que describen la falta de elementos importantes y que originen un desenvolvimiento eficaz en el cumplimiento de las actividades de los colaboradores en los procesos administrativos, especialmente en los que basan su función en brindar servicio a toda una población. En base a lo expuesto, el Centro de Salud de la Parroquia San José de Ancón, ha tenido la necesidad de que se plasme una investigación y de realizar un mejoramiento de las actividades del personal como el de los usuarios en sus dependencias, que permitirá a la institución ser eficiente y eficaz al cumplir su gestión administrativa. El Centro, no realiza el adecuado uso del modelo de gestión lo que ha ocasionado que los colaboradores desconozcan ciertas funciones y se arroguen otras produciendo pérdida de tiempo como también de recursos y en ciertas ocasiones duplicidad de funciones. En su contenido se develan propuestas, responsabilidades, detalladas en las conclusiones y recomendaciones, donde se menciona la normativa que debe seguir, se plantea cómo mejorar el servicio, así como también los mecanismos a utilizar.



## ÍNDICE GENERAL

|   |      |
|---|------|
| UNIVERSIDAD ESTATAL .....                   | i    |
| APROBACION DEL PROFESOR GUÍA.....           | iii  |
| AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....            | iv   |
| DEDICATORIA .....                           | v    |
| AGRADECIMIENTO .....                        | vi   |
| TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....                 | vii  |
| RESUMEN .....                               | viii |
| ÍNDICE GENERAL .....                        | ix   |
| ÍNDICE DE CUADROS.....                      | xi   |
| ÍNDICE DE GRAFICOS.....                     | xi   |
| ÍNDICE DE TABLAS. ....                      | xiii |
| ÍNDICE DE ANEXOS. ....                      | xiv  |
| INTRODUCCIÓN .....                          | xv   |
| 1 PLANTEAMIENTO.....                        | 1    |
| 1.1 TEMA.....                               | 1    |
| 1.2 ANTECEDENTES.....                       | 1    |
| 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....         | 4    |
| 1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....           | 5    |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN.....                      | 5    |
| 1.6 OBJETIVOS.....                          | 6    |
| 1.6.1 OBJETIVO GENERAL.....                 | 6    |
| 1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....            | 6    |
| 1.7 HIPÓTESIS.....                          | 7    |
| 1.7.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....      | 7    |
| 1.7.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ..... | 8    |
| 1.7.3 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....          | 10   |
| 2 MARCO REFERENCIAL.....                    | 11   |
| 2.1 MARCO TEÓRICO.....                      | 11   |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 2.1.1  | VARIABLE INDEPENDIENTE.....  | 11 |
| 2.1.2  | VARIABLE DEPENDIENTE.....  | 18 |
| 2.2    | MARCO LEGAL.....   | 27 |
| 2.2.1  | CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.....  | 28 |
| 2.2.2  | PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR.....  | 31 |
| 2.2.3  | LEY ORGÁNICA DE SALUD PÚBLICA.....   | 32 |
| 2.3    | MARCO CONTEXTUAL.....  | 33 |
| 2.3.1  | OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 33 |
| 2.3.2  | UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA<br>PROBLEMÁTICA.....   | 34 |
| 2.3.3  | SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....  | 34 |
| 2.3.4  | PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 34 |
| 2.3.5  | DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 35 |
| 2.3.6  | DELIMITACIÓN TEMPORAL.....   | 35 |
| 2.3.7  | DELIMITACIÓN ESPACIAL.....   | 35 |
| 2.3.8  | DELIMITACIÓN DE LAS UNIDADES DE OBSERVACIÓN....  | 35 |
| 2.3.9  | JUSTIFICACIÓN.....   | 36 |
| 2.3.10 | CAMBIOS ESPERADOS.....   | 36 |
| 3      | METODOLOGÍA.....   | 37 |
| 3.1    | DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 37 |
| 3.2    | TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....  | 38 |
| 3.2.1  | Por el propósito.....  | 38 |
| 3.2.2  | Por el nivel de estudio.....   | 38 |
| 3.2.3  | Por el lugar.....  | 38 |
| 3.2.4  | Por la dimensión.....  | 39 |
| 3.3    | MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....  | 39 |
| 3.4    | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....  | 40 |
| 3.5    | POBLACIÓN Y MUESTRA.....   | 42 |
| 4      | RESULTADOS.....  | 44 |
| 4.1    | PARTICULARIDADES DE LA OBSERVACION APLICADA A.....   | 44 |
| 4.2    | PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA APLICADA A.....  | 46 |
| 4.3    | PARTICULARIDADES DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS<br>PACIENTES Y SERVIDORES PUBLICOS MAYORES DEL CENTRO DE<br>SALUD DE ANCON..... | 50 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.4   | VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS .....  | 69 |
| 4.4.1 | DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS .....                                      | 69 |
| 4.4.2 | PROCEDIMIENTO DEL CÁLCULO DE LA HIPÓTESIS;Error! Marcador no definido. |    |
| 5     | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....                                    | 72 |
| 5.1   | CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTIFICA.....                                 | 72 |
| 5.2   | CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN.....  | 73 |
| 5.3   | RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVA .....                                    | 74 |
|       | BIBLIOGRAFÍA .....   | 76 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| CUADRO No. 1 | Nivel de Análisis y alternativas para la observación..... | 44 |
| CUADRO No. 2 | Nivel de análisis y alternativas .....                    | 50 |
| CUADRO No. 3 | Valores Esperados .....                                   | 70 |
| CUADRO No. 4 | Resultados .....  | 70 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS.

|               |  |    |
|---------------|--|----|
| GRÁFICO No. 1 | ¿Considera Ud. que las actividades que se desarrollan en el Centro de Salud son planificadas? .....                  | 51 |
| GRÁFICO No. 2 | ¿Considera Usted que se realiza un control planificado de las actividades en el Centro de Salud es el adecuado?..... | 52 |
| GRÁFICO No. 3 | ¿Considera Ud. Que la gestión actual es la adecuada para contribuir al buen desarrollo del Centro de Salud?.....     | 53 |
| GRÁFICO No. 4 | ¿Considera que se cumple a satisfacción con el horario y citas establecidas en el Centro de Salud?.....              | 54 |

|   |    |
|---|----|
| GRÁFICO No. 5¿Considera usted que se mide los resultados de las actividades del Centro de Salud? .....  | 55 |
| GRÁFICO No. 6¿Considera usted que los servicios que brinda la institución satisfacen a los usuarios? .....  | 56 |
| GRÁFICO No. 7¿Considera usted que las actividades que se realizan en el Centro de Salud es comunicada y difundida a la ciudadanía? .....                                  | 57 |
| GRÁFICO No. 8¿Considera usted que los resultados de los procesos que realizan dentro del Centro de Salud son en favor de los usuarios? .....                              | 58 |
| GRÁFICO No. 9¿Conoce usted si los diversos programas que realiza el Centro de Salud en favor de la comunidad son evaluados por alguna entidad de control de Calidad?..... | 59 |
| GRÁFICO No. 10¿Cree usted que los recursos economicos son suficientes para el Centro de Salud? .....  | 60 |
| GRÁFICO No. 11¿Considera usted que los gastos efectuados por el Centro de Salud fueron utilizados en beneficio de los usuarios?.....                                      | 61 |
| GRÁFICO No. 12¿Considera usted que la infraestructura actual es la adecuada para un Centro de Salud? .....  | 62 |
| GRÁFICO No. 13¿Qué opina sobre la calidad de los insumos médicos y medicina que se brindan en el Centro de Salud de San José de Ancón? ....                               | 63 |
| GRÁFICO No. 14¿Considera profesional la atención brindada por el personal Médico del Centro de Salud? .....   | 64 |
| GRÁFICO No. 15¿Considera usted que el personal médico también debe realizar gestión administrativa?.....  | 65 |
| GRÁFICO No. 16¿Considera usted que los recursos informáticos que tiene el Centro de Salud están acorde a la tecnología actual?.....                                       | 66 |
| GRÁFICO No. 17¿Considera Ud. que los sistemas informáticos forman parte fundamental en la gestión administrativa? .....   | 67 |
| GRÁFICO No. 18¿Conoce usted con qué frecuencia se da mantenimiento, calibran o renuevan los equipos médicos? .....  | 68 |

## ÍNDICE DE TABLAS.

|  |    |
|--|----|
| TABLA No. 1; Considera Ud. que las actividades que se desarrollan en el Centro de Salud son planificadas? .....  | 51 |
| TABLA No. 2; Considera Usted que se realiza un control planificado de las actividades en el Centro de Salud es el adecuado?.....   | 52 |
| TABLA No. 3; Considera Ud. Que la gestión actual es la adecuada para contribuir al buen desarrollo del Centro de Salud?.....   | 53 |
| TABLA No. 4; Considera que se cumple a satisfacción con el horario y citas establecidas en el Centro de Salud?.....  | 54 |
| TABLA No. 5; Considera usted que se mide los resultados de las actividades del Centro de Salud? .....  | 55 |
| TABLA No. 6; Considera usted que los servicios que brinda la institución satisfacen a los usuarios? .....  | 56 |
| TABLA No. 7; Considera usted que las actividades que se realizan en el Centro de Salud es comunicada y difundida a la ciudadanía? .....                                  | 57 |
| TABLA No. 8; Cree usted que los recursos economicos son suficientes para el Centro de Salud? .....   | 58 |
| TABLA No. 9; Conoce usted si los diversos programas que realiza el Centro de Salud en favor de la comunidad son evaluados por alguna entidad de control de Calidad?..... | 59 |
| TABLA No. 10; Cree usted que los recursos economicos son suficientes para el Centro de Salud? .....  | 60 |
| TABLA No. 11; Considera usted que los gastos efectuados por el Centro de Salud fueron utilizados en beneficio de los usuarios? .....                                     | 61 |
| TABLA No. 12; Considera usted que la infraestructura actual es la adecuada para un Centro de Salud? .....  | 62 |
| TABLA No. 13; Qué opina sobre la calidad de los insumos médicos y medicina que se brindan en el Centro de Salud de San José de Ancón? ....                               | 63 |
| TABLA No. 14; Considera profesional la atención brindada por el personal Médico del Centro de Salud? .....   | 64 |

|  |    |
|--|----|
| TABLA No. 15¿Considera usted que el personal médico también debe realizar gestión administrativa?.....                             | 65 |
| TABLA No. 16¿Considera usted que los recursos informáticos que tiene el Centro de Salud están acorde a la tecnología actual? ..... | 66 |
| TABLA No. 17¿Considera Ud. que los sistemas informáticos forman parte fundamental en la gestión administrativa?.....               | 67 |
| TABLA No. 18¿Conoce usted con qué frecuencia se da mantenimiento, calibran o renuevan los equipos médicos? .....                   | 68 |

## **ÍNDICE DE ANEXOS.**

|  |   |
|--|---|
| ANEXO No. 1 Encuestas al personal administrativo y pacientes ..... | 1 |
| ANEXO No. 2 Campaña de vacunación.....                             | 2 |
| ANEXO No. 3 Campaña Salud Gratuita.....                            | 3 |
| ANEXO No. 4 Servicio a los pacientes .....                         | 4 |
| ANEXO No. 5 Encuestas.....   | 5 |
| ANEXO No. 6 Mision, Vision, Atribuciones y responsabilidades.....  | 6 |
| ANEXO No. 7 Ficha de Observación.....                              | 7 |
| ANEXO No. 8 Organigrama.....                                       | 8 |

## INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo se llevó a cabo en la parroquia San José de Ancón como parte de del servicio público como gestión, administración y estrategias las cuales son utilizados cada vez con mayor frecuencia, en particular en los servicios de salud, sin embargo no se puede destacar que existe debilidad en el trabajo organizado y en de modo general se presenta su incidencia en el modelo de gestión y prestación que utilizan todos los centros de salud del Ecuador.

Dicho de esta manera la investigación está dividida en cinco secciones. Primera, el planteamiento del problema de este proyecto de investigación que tiene como objetivo establecer cuál es la incidencia del proceso administrativo en la gestión institucional del Centro de Salud San José de Ancón.

En la sección II, del marco teórico referencial, encontramos las citas bibliográficas considerando las variables independiente e dependiente con sus debidas dimensiones e indicadores que forman parte del tema propuesto; además, consta la conceptualización personal.

En la sección III, se encuentra la metodología que se empleará para el desarrollo del trabajo de titulación, en este caso se realizó un estudio descriptivo, bibliográfico y de campo; de igual manera, se utilizaran técnicas e instrumentos como la encuesta y entrevista para recopilar información oportuna para el proceso de investigación.

La sección IV, comprende resultados del análisis de las encuestas y entrevistas a los funcionarios, empleados y usuarios del Centro de Salud para conocer su opinión y los resultados del trabajo desplegado que están representados en cuadros y gráficos estadísticos; además, se detallan las conclusiones y las recomendaciones pertinentes.

La sección V, se encontrarán las conclusiones y recomendaciones para el Centro de Salud San José de Ancón donde se menciona la normativa que debe seguir, se plantea cómo mejorar el servicio, así como también los mecanismos a utilizar.



## SECCIÓN I

### 1 PLANTEAMIENTO.

#### 1.1 TEMA.

“INCIDENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ANCÓN, PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN, DEL CANTÓN SANTA ELENA. PROVINCIA DE SANTA ELENA. PERÍODO 2015.”

#### 1.2 ANTECEDENTES.

Uno de los hechos más relevantes, los surgimientos de la medicina nacen desde las culturas primitivas surgieron dos clases o categorías de medicina: **la herbolaria**, es decir que utilizaban plantas medicinales para las curas de sus males y, **la chamánica**, una especie de psiquiatría primitiva. (Naranjo, Diciembre 2012), mientras que en el Ecuador sus indicios parten desde Quito en el sector de la Real Audiencia con la apertura del Hospital de la Santa Misericordia en 1505, conocido hoy como San Juan de Dios.

En la conquista incásica se inició la dominación española y con ella se introdujo nuevos conceptos y modelos de atención médica. Los jesuitas tenían por misión catequizar a las poblaciones en especial a las de la región amazónica, en el año 1630, llegó a esta ciudad un fraile enfermo con “frio y calenturas” es decir con

malaria o paludismo. Después de agotar esfuerzos con la medicina española y estar al borde de la muerte, fue llevado a un yerbatero o herbolario del pueblo, el administró un polvo color amarillo oscuro obtenido de la corteza de un árbol conocido como “quina”, a los ocho días el jesuita sintió que renació. (Naranjo, Diciembre 2012)

En 1805, llegó a Quito, por primera vez, la expedición de la Vacuna; fue enviada desde España con el propósito de vacunar a las poblaciones americanas que afrontaban una devastadora epidemia de viruela con alta mortalidad.

Luego de la emancipación de España, ocho años después en el año 1830, fueron acontecimientos esencialmente políticos y económicos los que modificaron muy poco la estructura social y económica del país; en 1877 se crean juntas de beneficencia y con ellas el Hospital Luis Vernaza, en Guayaquil.

En Europa, la segunda mitad del siglo XIX se constituyen en un período de grandes progresos en la medicina y en la investigación científica, las cuales repercuten favorablemente en los países americanos.

En el Ecuador, aunque con retraso, se asimiló algo de tales progresos que sirvieron para mejorar la enseñanza, los diagnósticos y tratamientos. El cambio de mentalidad de “caridad pública” por el de beneficencia, fue un hecho muy importante. (Naranjo, Diciembre 2012)

La revolución de 1895, trajo profundos cambios políticos, económicos, sociales y hasta religiosos del país. Este levantamiento comenzó con la expedición de la Ley de Instrucción Pública y la Implantación de la educación laica, la reorganización de las universidades, incluida la facultad de medicina, la separación del Estado de la iglesia. (Naranjo, Diciembre 2012)

En el gobierno del Dr. Isidro Ayora en el año 1920, se dieron cambios profundos, ya que él fue uno de los médicos becados que fue a Alemania, Suiza y Francia a perfeccionar estudios, sus viajes le dieron la oportunidad de conocer y palpar los grandes progresos sanitarios en esos países. Una de sus mayores preocupaciones fue organizar a la sanidad e Higiene en el Ecuador. (Naranjo, Diciembre 2012)

Luego en los años 40, se crearon: Liga Ecuatoriana Antituberculosa (LEA), la Sociedad de Lucha contra el Cáncer (SOLCA).

A mediados del siglo XX nacen organizaciones en el Ecuador como Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana (APROFE), Centro de Estudios de Población y Desarrollo Social (CEPAR) y Centro Medico de Orientación y Planificación Familiar (CEMOPLAF). (Naranjo, Diciembre 2012)

Las funciones de los centros de Salud se han desarrollado normalmente y en la actualidad coordinan las actividades con los hospitales de cada cantón o provincia del Ministerio de Salud y sobre todo están respaldados por la Constitución de la República del Ecuador (2008), que entre otros derechos establece: “Vida digna, el derecho a la salud, una vida libre de violencia, derecho a tomar decisiones libres,

voluntarias y responsables sobre sexualidad, la vida orientación sexual etc. (Naranjo, Diciembre 2012).

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

En el área de la salud, esta requiere una atención especializada al igual que el equipo de trabajo que potencie la gestión institucional la cual, no cumple las expectativas de los usuarios para con la institución.

El problema que se observa y siente a diario, es un aspecto importante que trataremos en esta investigación, que es la infraestructura, que se pone a disposición a la ciudadanía como el edificio y los insumos médicos con los que cuenta.

El talento humano, tanto el personal médico como el administrativo no disponen de un buen desempeño de las funciones encomendadas o el mandato del gobierno que lo disponga, al emplear personal que no dispone de la experiencia tanto en la administración como en el campo médico.

La deficiencia en los recursos informáticos y tecnológicos, incide en los resultados de la gestión institucional, en los procesos, desarrollo administrativo y profesional que garantice la calidad y calidez del Centro de Salud de la Parroquia San José de Ancón. Y es por eso que esta investigación demanda del trabajo en función del proceso administrativo.

#### **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cómo incide el proceso administrativo en la gestión del Centro de Salud “Ancón” de la parroquia San José de Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015?

#### **1.5 JUSTIFICACIÓN.**

Se encontró algunas debilidades en diversas áreas administrativas, tales como: incumplimiento de directrices y lineamientos debidamente establecidos en la ley y en los órganos reguladores de la administración de los recursos públicos, por eso, se hace indispensable describir, paso a paso, los procesos de cada área para detectar falencias de los procesos que se lleven a cabo.

El evidente desinterés por parte de las autoridades y entes encargados en la planificación, organización, control y evaluación para fomentar, educar, concientizar a los usuarios del Centro de Salud, acerca de los deberes, derechos y obligaciones para beneficio de la institución como para ellos mismos.

El Centro de Salud intenta llegar hacia la población, sin embargo es necesario fortalecer ciertos aspectos que influyen en la incidencia de los procesos administrativos en las diferentes actividades que pretenden realizarse.

El resultado de esta investigación, mejorará el conocimiento constructivo de los procedimientos que se llevan a cabo en esta organización, mediante la medición de las variables aplicadas a un cuestionario a la población debidamente identificada, las cuales describiremos más adelante.

## **1.6 OBJETIVOS.**

### **1.6.1 OBJETIVO GENERAL.**

Evaluar la incidencia del proceso administrativo en los resultados de gestión institucional, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información relevante y confiable, direccionada a la investigación, del Centro de Salud de la Parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

### **1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Diagnosticar la incidencia de la estructura organizacional en el alcance de los objetivos institucionales, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información a directivos, servidores públicos, y usuarios.
2. Determinar el efecto de la cultura organizacional sobre el cumplimiento de las actividades del Centro de Salud de la parroquia San José de Ancón.
3. Mejorar el servicio a los usuarios mediante la aplicación efectiva de la gestión y los procesos administrativos del Centro de Salud de la Parroquia San José de Ancón.
4. Analizar cuál es el efecto que produce el limitado recurso socio - económico destinado para las actividades que se deben desarrollar dentro del programa sobre el bienestar del adulto mayor.

## **1.7 HIPÓTESIS.**

**H<sub>1</sub>;** La incidencia del proceso administrativo mejorará los resultados de la gestión institucional del Centro de salud de la Parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

**H<sub>0</sub>;** La incidencia del proceso administrativo no mejorará los resultados de la gestión institucional del Centro de salud de la Parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

### **1.7.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.**

Variable independiente; **PROCESO ADMINISTRATIVO.**

Variable dependiente; **GESTIÓN INSTITUCIONAL.**

## 1.7.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

### 1.7.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE.

| HIPÓTESIS  | VARIABLE                             | DEFINICIÓN   | DIMENSIÓN  | INDICADORES  | METODOLOGÍA, TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, INSTRUMENTOS   |
|--|--------------------------------------|--|--|--|--|
| <p>La incidencia del proceso administrativo mejorará los resultados de la gestión institucional del Centro de salud de la Parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.</p> | <p><b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b></p> | <p>Definir el conjunto de fases, partes o etapas necesarias y obligatorias para obtener un objetivo o toma de decisiones</p> | <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia</li> <li>• Control</li> <li>• Desempeño</li> <br/> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Eficiencia</li> <br/> <li>• Gestión</li> <li>• Comunicación</li> <br/> <li>• Calidad</li> <li>• Evaluación</li> </ul> | <p>Técnicas de recopilación de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas al personal administrativo y usuarios</li> <li>• Encuestas a personal administrativo y usuarios</li> <li>• Observación directa</li> <li>• Datos estadísticos</li> </ul> |

Fuente: Observación.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez



### 1.7.2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE

| HIPÓTESIS  | VARIABLE                        | DEFINICIÓN  | DIMENSIÓN   | INDICADORES   | TECNOLOGÍA, TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, INSTRUMENTOS  |
|--|---------------------------------|---|---|---|--|
| La incidencia del proceso administrativo mejorará los resultados de la gestión institucional del Centro de salud de la Parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena | <b>LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b> | Es el conjunto de acciones de la administración para garantizar el cumplimiento de su misión fundamentada en el principio de calidad y calidez en el ejercicio de sus funciones | Recursos financieros<br><br>Infraestructura<br><br>Talento humano<br><br>Recursos informáticos y tecnológicos | Asignaciones<br>Gastos<br><br>Edificio<br>Insumos médicos<br><br>Personal medico<br>Personal administrativo<br><br>Sistemas informáticos<br>Equipos médicos | Técnicas de recopilación de información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas al personal administrativo y usuarios</li> <li>• Encuestas a personal administrativo y usuarios</li> <li>• Observación directa</li> </ul> Datos estadísticos |

Fuente: Observación  
Elaborado por: Michael Eduardo Peláez

## 1.8

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO  | PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES                             | DIMENSIÓN   | INDICADORES   |
|---|--|---|---|---------------------------------------|---|---|
| La incidencia del proceso administrativo mejorará los resultados de la gestión institucional del Centro de salud de la Parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena. | <b>Problema Gral.</b> ¿Cómo incide el proceso administrativo en la gestión del Centro de Salud de la Parroquia San José de Ancón, del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Periodo 2015?  | <b>Objetivo Gral.</b> Evaluar la incidencia del proceso administrativo en los resultados de gestión institucional, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información relevante y confiable, direccionada a la investigación, del Centro de Salud de la Parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.   | <b>Hipótesis Gral.</b> La incidencia del proceso administrativo mejorara los resultados de la gestión institucional del Centro de salud de la Parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.  | Incidencia del proceso administrativo | Planificación<br>Organización<br>Dirección<br>Control   | Estrategia<br>Control<br>Desempeño<br>Cumplimiento<br>Eficiencia<br>Gestión<br>Comunicación<br>Resultados<br>Evaluación                         |
|   | 1 Determinar el efecto de la cultura organizacional sobre el cumplimiento de las actividades del Centro de Salud de la parroquia San José de Ancón.<br>2 Mejorar el servicio a los usuarios mediante la aplicación efectiva de la gestión y los procesos administrativos del Centro de Salud de la Parroquia San José de Ancón.<br>3 La deficiencia en ciertos procesos administrativos incide en los resultados de la gestión institucional, la concentración de los usuarios en las comunas y en recintos aledaños, genera la necesidad imperante de optimizar los procesos y el desarrollo administrativo y profesional que garantice la calidad y calidez del Centro de Salud de la Parroquia San José de Ancón. | 1 Diagnosticar la incidencia de la estructura organizacional en el alcance de los objetivos institucionales, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información a directivos y servidores públicos.<br>2 Determinar el efecto de la cultura organizacional sobre el cumplimiento de las actividades del Centro de Salud de la parroquia San José de Ancón.<br>3 Mejorar el servicio a los usuarios mediante la aplicación efectiva de la gestión y los procesos administrativos del Centro de Salud de la Parroquia San José de Ancón.<br>4 Analizar cuál es el efecto que produce el limitado recurso social - económico destinado para las actividades que se deben desarrollar dentro del programa sobre el bienestar del adulto mayor. | <b>Hipótesis Esp. 1</b> La incidencia del proceso administrativo mejorara los resultados de la gestión institucional del Centro de salud de la Parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.<br><b>Hipótesis Esp. 2</b> La incidencia del proceso administrativo no mejorara los resultados de la gestión institucional del Centro de salud de la Parroquia San José de Ancón, del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena. | Resultados de gestión institucional   | Recursos financieros<br>Infraestructura<br>Talento humano<br>Recursos informáticos y tecnológicos | Asignaciones<br>Gastos<br>Edificio<br>Insumos médicos<br>Personal medico<br>Personal administrativo<br>Sistemas informáticos<br>Equipos médicos |

Fuente: Observación.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez

## **SECCIÓN II**

### **2 MARCO REFERENCIAL.**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO.**

##### **2.1.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.**

###### **2.1.1.1 INCIDENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

(Jiménez)El proceso administrativo es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad determinada.

(Turismo, 2007)La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente.

En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como:

(Arena, 1978)El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, las mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

### **INCIDENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.**

Según, (Amaru, 2009), los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales; planeación, organización, ejecución y control, constituyen el proceso de la administración.

Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales de la administración es:

#### **2.1.1.2 PLANEACIÓN.**

(David, 2003) Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. Esto origina las preguntas de qué trabajo necesita hacerse ¿Cuándo y cómo se hará? ¿Cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones y cómo lograrlos? En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

La planeación es un proceso intelectualmente exigente, requiere la determinación del curso de acción y la fundamentación de las decisiones, en los fines, conocimientos y estimaciones razonadas.

### **ACTIVIDADES IMPORTANTES DE PLANEACIÓN.**

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

#### **2.1.1.3 ORGANIZACIÓN.**

(David, 2003) Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo está guiada por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las

actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

(Orozco, 2000) Estas actividades componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre o que se alcance algún objetivo similar, si el grupo es deficiente ya sea en el número o en la calidad de los miembros administrativos se procuraran tales miembros. Cada uno de los miembros asignados a una actividad componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la empresa.

La organización es la coordinación de actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de los elementos técnicos, materiales y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.

### **ACTIVIDADES IMPORTANTES DE ORGANIZACIÓN.**

- Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos)
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Aclarar los requisitos del puesto.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.

- Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración.
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

#### **2.1.1.4 EJECUCIÓN.**

(Amaru, 2009) Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

Consiste en llevar a cabo las actividades o acciones que se dispusieron en las fases anteriores planeación y ejecución de los subordinados, en espera de obtener altos niveles de productividad, mediante la motivación y supervisión.

#### **ACTIVIDADES IMPORTANTES DE LA EJECUCIÓN.**

- Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.

- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- Motivar a los miembros.
- Comunicar con efectividad.
- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

#### **2.1.1.5 CONTROL.**

(Jiménez, 2011) Los gerentes siempre han encontrado inconveniente al comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

La fase de control permite que en los diferentes niveles y áreas administrativas evaluar las ejecuciones, tanto a nivel genérico como específico, a fin de determinar la acción correctiva necesaria.



## **ACTIVIDADES IMPORTANTES DE CONTROL.**

- Comparar los resultados con los planes generales.
- Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- Comunicar cuales son los medios de medición.
- Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

## **INTERRELACIÓN ENTRE LAS FUNCIONES.**

(Amaru, 2009) En la práctica real, las 4 funciones fundamentales de la administración están de modo entrelazadas e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completo (termina) antes que se inicie la siguiente. Y por lo general no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación. Al establecer una nueva empresa el orden de las funciones será quizás como se indica en el proceso pero en una empresa en marcha, el gerente puede encargarse del control en un momento dado y a continuación de esto ejecutar y luego planear.

(Arena, 1978) La secuencia debe ser adecuada al objetivo específico. Típicamente el gerente se haya involucrado en muchos objetivos y estará en diferentes etapas en cada uno. Para el no gerente esto puede dar la impresión de deficiencia o falta de orden. En tanto que en realidad el gerente tal vez está actuando con todo propósito y fuerza. A la larga, por lo general, se coloca mayor énfasis en ciertas funciones más que en otras, dependiendo de la situación individual. Así como algunas funciones necesitan apoyo y ejecutarse antes que otras puedan ponerse en acción.

(Jiménez, 2011) La ejecución efectiva requiere que se hayan asignado actividades a las personas o hayan realizado las suyas de acuerdo con los planes y objetivos generales, de igual manera el control no puede ejercerse en el vacío debe haber algo que controlar.

En realidad, la planeación está involucrada en el trabajo de organizar, ejecutar y controlar. De igual manera los elementos de organizar se utilizan en planear, ejecutar y controlar con efectividad. Cada función fundamental de la administración, afecta a las otras y todas están relacionadas para formar el proceso administrativo.

## **2.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE.**

### **2.1.2.1 GESTIÓN INSTITUCIONAL.**

(David, 2003) Es la evaluación del conjunto de acciones de los órganos y entidades de administración, con el fin de garantizar el cumplimiento de su

misión, fundamentada en los principios de eficiencia, eficacia, transparencia, honestidad, celeridad, etc.

La gestión institucional, por lo consiguiente, implica un fuerte compromiso de sus actores con la institución y también con los valores y principios de eficiencia y eficacia de las acciones ejecutadas.

#### **2.1.2.2 RECURSOS FINANCIEROS.**

(Jiménez, 2011)Un recurso es un medio, de cualquier clase, que permite obtener algo que se desea o se necesita.

(David, 2003)Esto nos permite afirmar que los recursos financieros son los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros.

(Jiménez, 2011)Las empresas generan estos recursos a partir de diversas actividades. La venta de productos y servicios, la emisión de acciones, las rondas de capitalización, los préstamos solicitados y los subsidios son algunas de las fuentes de recursos financieros.

Los encargados de la administración de los recursos financieros deben analizar y planificar el correcto flujo de fondos; de este modo se evitarán los problemas por

falta de recursos para afrontar las actividades productivas o el pago de obligaciones. En caso de que la compañía no contara con los recursos suficientes, podría convertirse en deudora y tener que pagar intereses adicionales.

Los presupuestos y los balances, por lo tanto, resultan fundamentales para conocer el estado de los recursos financieros, ya que reflejan el ingreso y la salida de dinero de las arcas de la organización.

## **MANEJO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE UNA EMPRESA.**

(Jiménez, 2011) Es correcto decir que, al día de hoy, la implantación de sistemas de gestión (conocidos como ERP, de la sigla inglesa Enterprise Resource Planning, Planeamiento de Recursos Empresariales) ha alcanzado gran popularidad en el mercado empresarial. La razón, probablemente, sea que ayudan a sostener una administración eficiente y dan lugar a la maximización de los beneficios, a través de la disminución de los costos; además, ofrecen el soporte necesario para que las compañías cumplan los objetivos que se plantean.

(Amaru, 2009) Las ERP sirven para integrar todos los aspectos del funcionamiento de una empresa: la gestión financiera, la comercial, la de producción, la de entradas y salidas, el control de almacenes, etcétera. Gracias a su ayuda, se ahorra mucho tiempo y se minimizan las posibilidades de error, dado que no se debe transferir información entre diferentes aplicaciones.

(Orozco, 2000) Los indicadores económicos constituyen información que los inversores pueden analizar para comprender el estado y la dirección actual de la

economía. Valiéndose de este recurso, junto con el estudio de las divisas, por ejemplo, se abren las puertas a mejores decisiones con respecto a las compras y ventas. La correcta interpretación de las cifras económicas permite:

- Obtener el mejor retorno posible con respecto a una inversión realizada.
- Estudiar el funcionamiento de las empresas y sus productos.
- Detectar el momento adecuado para adquirir, invertir o entrar en el mercado.
- Entender el desarrollo de la economía.
- Analizar y juzgar las diversas políticas económicas.

(Turismo, 2007)Es importante anteponerse a los potenciales riesgos financieros, que hacen referencia a los eventos adversos y sus consecuencias para la economía, tales como una pérdida inesperada y la repercusión en la estabilidad de una empresa. Estas situaciones de emergencia, cabe señalar, nunca son bien vistas por los inversionistas, y la caída de las acciones parece estar siempre a la vuelta de la esquina de cualquier paso en falso.

Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. Es decir, que los recursos financieros pueden estar compuestos de: Dinero en efectivo, préstamo a terceros, depósitos, tenencia de bonos y acciones, etc.

Para distribuir el riesgo es posible realizar distintos tipos de inversiones; por ejemplo, se puede invertir en el mercado de dinero, de valor estable, en bonos y en acciones.

### **2.1.2.3 INFRAESTRUCTURA.**

(David, 2003) La empresa deberá determinar, suministrar y mantener las infraestructuras necesarias para lograr la conformidad a los requisitos del producto, incluyendo:

- Edificios, espacio de trabajo e instalaciones
- Equipos de proceso, hardware y software
- Servicios de soporte, como transporte o comunicaciones
- Esto es bastante evidente y en parte surgirá de su planificación de empresa.

(Jiménez, 2011) La organización debe contar con infraestructuras adecuadas (edificios, equipos, sistema de aire acondicionado y servicios de soporte y software) para asegurar que el producto cumpla con los requisitos.

Su organización deberá llevar a cabo tres tareas con respecto a la infraestructura:

**Identificar.-** Averiguar si se han identificado los requisitos en planes estratégicos, planes de expansión, planes de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo u otra documentación. Si hay elementos no identificados, deberán identificarse.

**Suministrar.-** Verificar si los equipos actuales, los edificios, el software y los servicios de soporte satisfacen los requisitos identificados.

**Mantener.-** La organización tiene un programa de mantenimiento preventivo para los equipos (de conformidad con el control de proceso de 1994). Ahora deberá extenderlo para asegurar el mantenimiento preventivo necesario para el edificio, el hardware y las otras infraestructuras

La infraestructura en la gestión institucional es aquella que se gestiona utilizando elementos como base de una economía tales como carreteras, agua, energía eléctrica, hospitales centros de salud, etc. Tradicionalmente este tipo de activos han sido propiedad, gestionados, por las administraciones locales o centrales. La inversión en este tipo de infraestructuras tiene la intención de que los beneficios mejoren las condiciones de vida y traigan prosperidad.

#### **2.1.2.4 TALENTO HUMANO.**

(David, 2003)El talento humano es un conjunto de cualidades, destrezas, dotes que tiene un ser humano, las mismas que pueden desarrollarse con la finalidad de formar competencias propias del individuo.

El talento humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran con ella alcanzar los objetivos individuales directa o indirectamente con el trabajo.

### **FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO.**

(Jiménez, 2011)Capacitar, potenciar, formar, perfeccionar, entre otros, al talento humano constituye una buena inversión para las empresas, es lo que ayuda a sostener el mejoramiento continuo de la calidad de servicio de cualquier institución. Esto depende mucho de las necesidades, motivación e interés, pero también de las destrezas, conocimientos y habilidades, en combinación del mantenimiento de la disciplina y del deber, por supuesto no se puede dejar de expresar la importancia del espíritu de superación que tenga el individuo o personal, porque para muchos resulta un incentivo y para otros una especie de castigo al cual está sometido.

Aguilar, Alfonso, 2005, en su libro *Capacitación y Desarrollo del Personal*, nos expresa, “En términos presentes y prácticos todo esto significa que las organizaciones de hoy, deben tener como filosofía directiva, el darle a la capacitación del personal un alto significado, tanto como inversión a corto y largo plazo, como por ser el único medio a través del cual se podrán lograr los resultados de:

- Integración del personal a su empresa.



- Identificación de los símbolos, valores y compromisos del personal respecto a su trabajo.
- La formación de actitudes de calidad y productividad.
- La preparación administrativa de lo personal de cualquier nivel.
- La capacidad y/o responsabilidad en el manejo de las máquinas y equipos.
- La adopción de criterios, conocimientos y habilidades que permitan un buen liderazgo y encauzamiento de las energías de los demás.
  
- La inspiración y creatividad que derivadas de la capacitación, abren nuevas puertas para mejorar el desempeño de una organización en los renglones de: ahorro, seguridad, calidad, productividad, rentabilidad, adaptabilidad.

Por lo expuesto, es la adquisición de conocimientos técnicos y psicológicos para que se puedan desarrollar mejor las actividades y su profesionalidad en cada individuo, también, puede decirse que es el proceso destinado a mejorar el talento humano para conseguir mayores niveles de producción y un valor añadido superior.

### **FACTOR HUMANO.**

(Cavassa, 2005), al referirse al factor humano, llamado también el elemento humano expresa lo siguiente:

Se enfoca para su estudio analítico, como elemento motor, director y ejecutor, cuyas diferencias somáticas condicionan la concepción de equipos y la mejora de

las condiciones ambientales; por su parte, dentro de su propia necesidad de seguridad, se presentan como elemento potencial que necesita de una formación específica sobre las tareas que debe ejecutar, y su grado de capacidad así como el porcentaje de deficiencias por eliminar.

(Pnud, 2007) Existen diferentes factores que pueden llevar al éxito a una empresa, uno de los más importantes es el factor humano, realmente para muchos actores, este es el factor más importante, es por eso que hoy se realiza múltiples estudios para identificar cuáles son las formas de motivación, y aumentar el desempeño laboral del personal que labora en una empresa.

El factor humano son los conocimientos habilidades y aptitudes inherentes a los individuos que forman la organización.

### **IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO.**

(Atehortua, 2008) Es considerada de alta importancia en el marco del sistema de gestión integral, por cuanto es en el talento humano donde descansa buena parte del éxito o el fracaso de una entidad. No en vano por ejemplo el MECI 1000 ubica el desarrollo del talento humano como un ejemplo fundamental en el control estratégico. Y el modelo ISO 26000 incluye, entre sus principios y prácticas laborales básicas, la del desarrollo del talento humano y las relaciones entre empleados y empleador.

Un administrador de talento humano (jefe directo que tiene a su cargo personal), debe estar pendiente de las condiciones en las que laboran sus colaboradores, y

generar estrategias que le permitan mejorar la productividad o el desempeño laboral del personal. Es importante que se detenga a realizarse las siguientes preguntas: ¿Cómo se puede desarrollar sus talentos?, ¿Necesito información o capacitación en algún área específica?, ¿Cuáles son las características de mi personal?, ¿Existen entes disociadores en el grupo?, ¿Cómo se le puede elevar el nivel de equipo?, ¿Cuáles son las cosas que lo motivan?

#### **2.1.2.5 RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS.**

(Martínez, 2014)La tecnología de la información son aquellas herramientas y métodos empleados para retener, manipular, distribuir y recabar información.

La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras, y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

La tecnología de la información (TI) está cambiando la forma tradicional de hacer las cosas, para las personas que trabajan para entidades públicas, en empresas privadas, que dirigen personas o que trabajan como profesional en cualquier campo, utilizan la TI cotidianamente mediante el uso de internet, las tarjetas de crédito, el pago electrónico de la nómina, entre otras funciones.

## **2.2 MARCO LEGAL.**

Se plantea esta investigación con las siguientes bases legales:

## **2.2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.**

(Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008)**CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Capítulo segundo:  
Derechos del buen vivir, Sección séptima: Salud.**

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

### **TÍTULO VII: RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR, SECCIÓN SEGUNDA: SALUD**

**Art. 358.-** El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

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

rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

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

La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

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

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

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

**Art. 363.-** El Estado será responsable de:

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
4. Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
5. Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.
6. Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.
7. Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.
8. Promover el desarrollo integral del personal de salud.

**Art. 364.-** Las adicciones son un problema de salud pública. Al Estado le corresponderá desarrollar programas coordinados de información, prevención y control del consumo de alcohol, tabaco y sustancias estupefacientes y psicotrópicas; así como ofrecer tratamiento y rehabilitación a los consumidores ocasionales, habituales y problemáticos.

En ningún caso se permitirá su criminalización ni se vulnerarán sus derechos constitucionales.

El Estado controlará y regulará la publicidad de alcohol y tabaco.

**Art. 365.-** Por ningún motivo los establecimientos públicos o privados ni los profesionales de la salud negarán la atención de emergencia. Dicha negativa se sancionará de acuerdo con la ley.

**Art. 366.-** El financiamiento público en salud será oportuno, regular y suficiente, y deberá provenir de fuentes permanentes del Presupuesto General del Estado. Los recursos públicos serán distribuidos con base en criterios de población y en las necesidades de salud.

El Estado financiará a las instituciones estatales de salud y podrá apoyar financieramente a las autónomas y privadas siempre que no tengan fines de lucro, que garanticen gratuidad en las prestaciones, cumplan las políticas públicas y aseguren calidad, seguridad y respeto a los derechos.

Estas instituciones estarán sujetas a control y regulación del Estado.

### **2.2.2 PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR.**

(Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017)**PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR: Objetivo 3, Mejorar la calidad de vida de la población.**

La vida digna requiere acceso universal y permanente a bienes superiores, así como la promoción del ambiente adecuado para alcanzar las metas personales y colectivas. La calidad de vida empieza por el ejercicio pleno de los derechos del Buen Vivir: agua, alimentación, salud, educación y vivienda, como prerrequisito para lograr las condiciones y el fortalecimiento de capacidades y potencialidades individuales y sociales.

### **2.2.3 LEY ORGÁNICA DE SALUD PÚBLICA.**

(Ley Organica de Salud Publica, 2006)**LEY ORGÁNICA DE SALUD PÚBLICA: Capítulo I, DEFINICIÓN, ÁMBITO DE APLICACIÓN, FINALIDAD, PRINCIPIOS Y OBJETIVOS.**

**Art. 1.- Objeto y Ámbito de la Ley.-** La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que regirá en todo el territorio nacional.

**Art. 2.- Finalidad y Constitución del Sistema.-** El Sistema Nacional de Salud tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el ejercicio del derecho a la salud. Estará constituido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se articulan funcionamiento sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes.

**Art. 3.- Objetivos.-** El Sistema Nacional de Salud cumplirá los siguientes objetivos:

1. Garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada.
2. Proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud; al medio ambiente de su deterioro o alteración.
3. Generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables.
4. Promover, la coordinación, la complementación y el desarrollo de las instituciones del sector.
5. Incorporar la participación ciudadana en la planificación y veeduría en todos los niveles y ámbitos de acción del Sistema Nacional de Salud.



**Art. 4.- Principios.-** El Sistema Nacional de Salud, se regirá por los siguientes principios.

1. **Equidad.-** Garantizar a toda la población el acceso a servicios de calidad, de acuerdo a sus necesidades, eliminando las disparidades evitables e injustas como las concernientes al género y a lo generacional.
2. **Calidad.-** Buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.
3. **Eficiencia.-** Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles y en una forma social y epidemiológicamente adecuada. 4. **Participación.-** Promover que el ejercicio ciudadano contribuya en la toma de decisiones y en el control social de las acciones y servicios de salud.
4. **Pluralidad.-** Respetar las necesidades y aspiraciones diferenciadas de los grupos sociales y propiciar su interrelación con una visión pluricultural.
5. **Solidaridad.-** Satisfacer las necesidades de salud de la población más vulnerable, con el esfuerzo y cooperación de la sociedad en su conjunto.
6. **Universalidad.-** Extender la cobertura de los beneficios del Sistema, a toda la población en el territorio nacional.
7. **Descentralización.-** Cumplir los mandatos constitucionales que consagren el sistema descentralizado del país.
8. **Autonomía.-** Acatar la que corresponda a las autonomías de las instituciones que forman el Sistema.

## **2.3 MARCO CONTEXTUAL.**

### **2.3.1 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Se realizará un diagnóstico de la incidencia de la gestión administrativa del Centro de Salud San José de Ancón del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, periodo 2015.

### **2.3.2 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.**

El Centro de Salud San José de Ancón, es una entidad cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, eficacia, subsidiaridad y suficiencia. Se encarga de aplicar un sistema de salud pública, formando parte del sistema nacional de Salud Pública.

### **2.3.3 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.**

En el estudio de esta investigación sobre la incidencia de la gestión administrativa en el bienestar social, determinó directamente la gestión que realiza, la administración, directivos, servicio y pacientes.

### **2.3.4 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.**

El problema medular que al momento presenta el Centro de Salud San José de Ancón, es la inconsistente planificación, que se hace evidente durante los últimos periodos, provocando el descontento de un sector de la población.

### **2.3.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

La investigación se desarrolla en las instalaciones del Centro de Salud San José de Ancón, durante 6 meses, con directivos, personal administrativo, médicos, enfermeras y pacientes en general.

### **2.3.6 DELIMITACIÓN TEMPORAL.**

La investigación se desarrolla con el personal administrativo y pacientes (niños jóvenes, adultos) que requieren de asistencia médica en el Centro de Salud San José de Ancón.

### **2.3.7 DELIMITACIÓN ESPACIAL.**

La investigación se realizará en el Centro de Salud San José de Ancón, barrio Central calle principal.

### **2.3.8 DELIMITACIÓN DE LAS UNIDADES DE OBSERVACIÓN.**

La población observada será de 80 usuarios diarios de la tercera edad, que acuden al Centro de Salud San José de Ancón.

### **2.3.9 JUSTIFICACIÓN.**

El presente trabajo de investigación se lo realizará en el Centro de Salud San José de Ancón, de la parroquia San José de Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, a consecuencia de determinar la incidencia de la gestión administrativa.

### **2.3.10 CAMBIOS ESPERADOS.**

Los cambios esperados son:

- Fortalecer las normas, leyes, y su cumplimiento para la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud.
- Mejorar, mantener o sugerir cambios al plan de gestión administrativa en el Centro de Salud San José de Ancón.
- Consecución de logros, objetivos y metas.
- Definir nuevos sistemas de orientación enfocados a los usuarios del Centro de Salud.

## SECCIÓN III

### 3 METODOLOGÍA.

#### 3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño que se utiliza en esta investigación puntualizará los elementos que conlleve a determinar la incidencia del proceso administrativo en los resultados de gestión del Centro de Salud de la parroquia Santa Elena, en el año 2015.

(Súarez, 2012)El diseño permite precisar detalles de la investigación y establecer estrategias para la obtención de resultados.

Existen dos métodos que permiten realizar este trabajo de investigación:

**Investigación Cuantitativa.-** A esta investigación se la denomina ciencias verdaderas y emplean medios matemáticos y estadísticos tradicionales para medir los resultados.

**Investigación Cualitativa.-** la investigación cualitativa constituye un método de investigación utilizado ampliamente por los científicos e investigadores que estudian el comportamiento y los hábitos humanos.

## **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.**

Este trabajo de investigación incluye tipos de investigación que se utilizan en la indagación para obtener la información necesaria.

### **3.2.1 POR EL PROPÓSITO.**

(Súarez, 2012)**Investigación aplicada.-** La investigación aplicada fue el eje en el estudio que se llevó a cabalidad debido a que ayudó a resolver la problemática y enunciar los puntos principales para seguir con el proceso.

### **3.2.2 POR EL NIVEL DE ESTUDIO.**

**Nivel descriptivo.-** Relaciona una serie de cuestiones y mide cada una de ellas independientemente, describe lo que se investiga.

### **3.2.3 POR EL LUGAR.**

(Súarez, 2012)**Investigación Documental.-** Se utilizará con el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques para la obtención de los datos mediante materiales impresos, que se nos facilite en el Centro de Salud.

**Investigación de Campo.-** Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad de donde ocurrieron los hechos, sin manipular o controlar variable alguna; como el sondeo de opinión en el que se consulta directamente a los usuarios.

### 3.2.4 POR LA DIMENSIÓN.

(Súarez, 2012)**Diseño transversal.**- Los datos se recogen sobre los grupos de sujetos en un solo momento temporal, se trata del estudio en un determinado corte puntual en el tiempo.

Este diseño lo utilizamos en las encuestas que estuvieron dirigidas a la población del centro de salud de San José de Ancón, con las interrogantes concretas a cada individuo.

### 3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

(Súarez, 2012)Los métodos que se utilizarán y que nos proyectan el problema de la ciencia en forma global, y que buscan el conocimiento de la realidad, son:

**Deductivo:** Este método según (Ramírez, 2006), parte de lo general a lo particular. A través de este método partiremos de los datos generales aceptados como valederos y su influencia en la satisfacción de los usuarios, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones que nos permitan aplicar a casos del Centro de Salud de Ancón y comprobar así su validez.

**Inductivo:** Este método va de lo particular a lo general, de ahí la importancia y relevancia de él, permitirá reunir en un contexto las posibilidades y estrategias para garantizar la satisfacción de los usuarios internos como externos en los procesos administrativos brindado por parte de los servidores, después del análisis de los fenómenos que lo impiden.

**Analítico.-** Consiste en descomponer el todo en sus partes, hasta llegar a conocer sus elementos más ínfimos; ejemplo: dividir en todas sus partes la razón de un problema; la incidencia del proceso administrativo en la gestión institucional.

**Sintético.-** La síntesis es una palabra griega que significa composición, o sea, es la composición de un todo por la reunión de sus partes, mediante la síntesis se reconstruye el todo uniendo sus partes, que estaban separadas, para una completa comprensión de la investigación que se realiza.

**Histórico.-** Tiene como principal función la obtención de la información, la revisión documental y en algunos casos con personas que tuvieron relación directa con los hechos, en el proceso de estudio el Centro de Salud de San José de Ancón se sustrajo la información de la reseña histórica de esta entidad pública.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **Observación.**

La observación directa viabilizará la obtención de información directa en el desarrollo cotidiano de las actividades que se desarrollan en el Centro de Salud de la parroquia San José de Ancón.



## **ENTREVISTA.**

Mediante el diálogo directo que se realizará con las personas utilizando a la entrevista como medio, se obtendrá información que contribuirá al desarrollo de la investigación. Estará dirigido a los involucrados directos con el Centro de Salud de Ancón.

**Guía de preguntas.** Es un borrador donde se detalló la estructura básica con las preguntas que fueron seleccionadas cuidadosamente de acuerdo al objeto de esta investigación; serán planteadas en el mismo orden en que constan en la guía, este documento también es llamado entrevista estructurada.

## **ENCUESTA.**

Esta técnica de recolección de datos se realizará mediante formularios, los cuales serán aplicados a los involucrados directos, las mismas que arrojarán datos cuantitativos que ayudarán a determinar la hipótesis planteada.

**Cuestionario.** Es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere.

### **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.**

#### **POBLACIÓN.**

La población que se toma para esta investigación corresponde a los servidores públicos, pacientes, personal administrativo, del Centro de Salud de Ancón, donde se considerará una población de 2615, que representa la totalidad de la población aproximada del Centro de Salud San José de Ancón.

#### **MUESTRA.**

Para hallar la muestra del trabajo de investigación, se tomó en cuenta una parte representativa de la población en estudio, esta representa al todo de la población, incluida sus características.

Se tomó el tamaño de la muestra de 150, con una probabilidad de ocurrencia de 0,5, un nivel de confianza de 95% y un error máximo de estimación de 5,0%

## TAMAÑO DE LA MUESTRA

### Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones **Finitas**

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| N [tamaño del universo] | <b>150</b> |
|-------------------------|------------|

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| p [probabilidad de ocurrencia] | <b>0,5</b> |
|--------------------------------|------------|

| Nivel de Confianza (alfa) | 1-alfa/2 | z (1-alfa/2) |
|---------------------------|----------|--------------|
| 90%                       | 0,05     | 1,64         |
| 95%                       | 0,025    | 1,96         |
| 97%                       | 0,015    | 2,17         |
| 99%                       | 0,005    | 2,58         |

### Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 151 con una p de 0,5

| Nivel de Confianza | d [error máximo de estimación] |      |      |      |      |            |      |      |      |      |
|--------------------|--------------------------------|------|------|------|------|------------|------|------|------|------|
|                    | 10,0%                          | 9,0% | 8,0% | 7,0% | 6,0% | 5,0%       | 4,0% | 3,0% | 2,0% | 1,0% |
| <b>90%</b>         | 47                             | 54   | 62   | 72   | 83   | 97         | 111  | 126  | 139  | 148  |
| <b>95%</b>         | 59                             | 66   | 75   | 85   | 96   | <b>108</b> | 121  | 132  | 142  | 149  |
| <b>97%</b>         | 66                             | 74   | 83   | 93   | 103  | 114        | 125  | 135  | 144  | 149  |
| <b>99%</b>         | 79                             | 87   | 96   | 105  | 114  | 123        | 132  | 140  | 146  | 150  |

## SECCIÓN IV

### 4 RESULTADOS.

#### 4.1 PARTICULARIDADES DE LA OBSERVACIÓN APLICADO A LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

El primer paso realizado, fue definir posibles alternativas y el nivel de análisis para la observación del proceso, obedeciendo a la finalidad y al momento.

#### CUADRO No. 1

##### Nivel de Análisis y alternativas para la observación.

| NIVEL DE ANÁLISIS | ALTERNATIVA                              |
|-------------------|--|
| Individuo         | Hombre, mujer y niño                     |
| Establecimiento   | Centro de Salud San José de Ancón        |
| Grupo             | Usuarios Internos y Usuarios Externos    |
| Proceso de compra | Reflexión e Impulso                      |
| Proceso Operativo | Personal de diferentes áreas y pacientes |
| Edades            | Todas                                    |

**Fuente:** Observación realizada a usuarios internos y externos del Centro de Salud San José de Ancón.

**Elaborado por:** Michael Eduardo Peláez Tumbaco

En la observación la medida aplicada es la ocurrencia, notifica sobre si el determinado fenómeno ocurrió o no durante la observación. La frecuencia nos indica el número de veces que un determinado dato de observación aparece durante la misma.

El segundo paso, es el registro de los datos observados, basados en la Guía de Observación para su posterior análisis (elaboración de conclusiones y recomendaciones). Observación registrada a usuarios internos (Al momento de otorgar los servicios de salud)

Según lo observado, la mayoría de los usuarios internos siguen los planes o procesos que se envían desde el Distrito Provincial de Salud, poseen los implementos e insumos necesarios para realizar su trabajo, para que el ambiente sea el óptimo, se encuentran en condiciones funcionales, cumplen con su horario de trabajo, sin embargo se debe tomar en cuenta que no todos se sienten inconformes.

#### **Observación realizada a usuarios externos (Al momento de solicitar los servicios de salud)**

Las instalaciones del Centro de Salud de la Parroquia San José de Ancón están bien adecuadas, con material humano, instalaciones eléctricas e informáticas y equipos tecnológicos, para otorgar adecuadamente el servicio de salud, sus áreas están limpias, con disponibilidad, eficiencia, eficacia, seguridad, y sus usuarios internos dan todo de ellos para dar servicio a la comunidad, esto se sustenta en los resultados de la frecuencia con una respuesta positiva.

#### **¿Satisfacción demandada recibida?**

La satisfacción demandada está demostrada con un alto índice que sin lugar a dudas es una de los más altos en este trabajo, indica que la mayor parte de las personas reciben con beneplácito y satisfacción el servicio.

### **¿Infraestructura al beneficio de usuarios?**

Aunque analizando la infraestructura al beneficio de los usuarios es considerada buena, es la percepción que tienen las personas de la tercera edad, pero se debe plantear un cambio radical no solo en la infraestructura, sino también en los equipos como en los insumos médicos para alcanzar un mayor estándar al servicio no solo de las personas de la tercera edad, más bien en la comunidad entera.

### **¿Equidad de género?**

Se puede tomar en consideración que, el personal que está dispuesto a la equidad de género y que existen personas a las que les es indiferente, como dos variables que conducen al mismo lugar, la existencia de la equidad de género en el Centro de Salud de San José de Ancón.

### **¿Socialización de estrategia de los servicios ofrecidos?**

Según la percepción de los adultos mayores, la socialización de las estrategias de los servicios ofrecidos es buena ya que es transmitida del médico al paciente, que al parecer es más efectiva en este caso. Pero no se observó esta socialización en pancartas o medios de comunicación.

## **4.2 PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA APLICADA A**

La entrevista nos permite aclarar la información mediante dos o más personas para que el problema sea entendido. Dentro de una institución, la entrevista es la técnica más productiva y significativa de que dispone el analista para recabar datos.

El proceso de la entrevista fue realizada en base a temas claves, a un guion previamente elaborado, de forma individual, involucrando personas y temas que nos lleven a descubrir con fines prácticos la problemática existente, adaptándose a la situación de cada entrevista, siendo las preguntas concretas.

La persona entrevistada fue el Doctor Director Manuel Malavé Laínez del Centro de Salud de la parroquia San José de Ancón, por considerar la persona estratégica indicada en el manejo de esta casa de salud y quien maneja los asuntos administrativos, guardando valiosa información para el desarrollo del modelo de gestión practicado en el centro de salud.

El lugar escogido es en la oficina donde funciona la Dirección del Centro, en horario que no afecte el desarrollo de actividades; las preguntas se realizaron en forma secuencial, tomando en consideración un tiempo determinado no mayor a 30 minutos.



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

OBJETIVO: Obtener la información relevante, con el propósito de realizar un diagnóstico de los indicadores e índice para la correcta aplicación en las funciones de la gestión administrativa en el Centro de Salud de San José de Ancón.

**1. ¿La administración ha considerado indicadores de servicio al usuario dentro del Centro de Salud de San José de Ancón?**

Claro, la administración considera los indicadores tanto de talento humano de pacientes, insumos, medicina, etc. Para lograr la satisfacción de los usuarios, pero no siempre se puede cumplir ya que no nos llega todo lo que se pide.

**2. ¿Se ha realizado un seguimiento y monitoreo continuo a los procesos, procedimientos que se realizan dentro del centro de salud de San José de Ancón?**

Si, la dirección distrital, el ministerio obligan a seguir y monitorear todos los procesos ya sean estos administrativos o médicos



**3. ¿Se han definido métodos y técnicas que evalúen el impacto de eventos deseados en la ejecución de procesos y procedimientos en el Centro de Salud?**

Cada programa o método que se implanta se sustenta con normas, técnicas, que evalúan el impacto a la sociedad, como también se evalúan los procedimientos a utilizar, recuerde que se habla de la salud pública de la sociedad.

**4. ¿Se han definido autoevaluaciones periódicas de la gestión y el control interno de la entidad?**

Si tenemos evaluaciones cada 6 meses, como auto evaluaciones periódicas de los procesos, procedimientos, programas o eventos realizados por el Centro de Salud

**5. ¿Cómo califica los planes de capacitación para potenciar las competencias profesionales del personal que colabora en el Centro de Salud San José de Ancón?**

Bueno, la capacitación brindada por el ministerio es muy buena, pero creo que se deben aumentar ya que la salud es una profesión que cambia día a día, además depende mucho de los recursos de que disponemos.

**6. ¿El plan de gestión del Centro de Salud cuenta con recursos suficientes ya sean materiales, humanos, financieros y tecnológicos para atender la demanda de pacientes?**

La verdad es que los recursos siempre son escasos y tienen determinadas partidas y urgencias para la atención de las demandas de los pacientes en el Centro de Salud de San José de Ancón.

### **4.3 PARTICULARIDADES DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS PACIENTES Y SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE SALUD ANCÓN.**

#### **ENCUESTA.**

Para realizar la encuesta se define el nivel de análisis y las alternativas.

#### **CUADRO No. 2**

##### **Nivel de análisis y alternativas**

| <b>NIVEL DE ANÁLISIS</b> | <b>ALTERNATIVA</b>                       |
|--------------------------|--|
| <b>Individuo</b>         | Hombre, mujer                            |
| <b>Lugar</b>             | Centro de Salud                          |
| <b>Grupo</b>             | Usuarios Internos y Externos             |
| <b>Proceso</b>           | Reflexión                                |
| <b>Proceso Operativo</b> | Personal de diferentes áreas y pacientes |
| <b>Edades</b>            | Mayores de 16 años                       |

**Fuente:** Centro de Salud Ancón.

**Elaborado:** Michael Eduardo Peláez Tumbaco

#### **OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

Obtener la información relevante, con el propósito de realizar un diagnóstico de los indicadores e índices para la correcta aplicación en las funciones de la gestión administrativa en el bienestar social, del plan de gestión para el programa del adulto mayor impulsado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la parroquia San José de Ancón.

Indicaciones generales de la encuesta: Cada pregunta se encerró o marcó la respuesta según se consideró oportuna de acuerdo al criterio de cada entrevistado.

**TABLA No. 1**

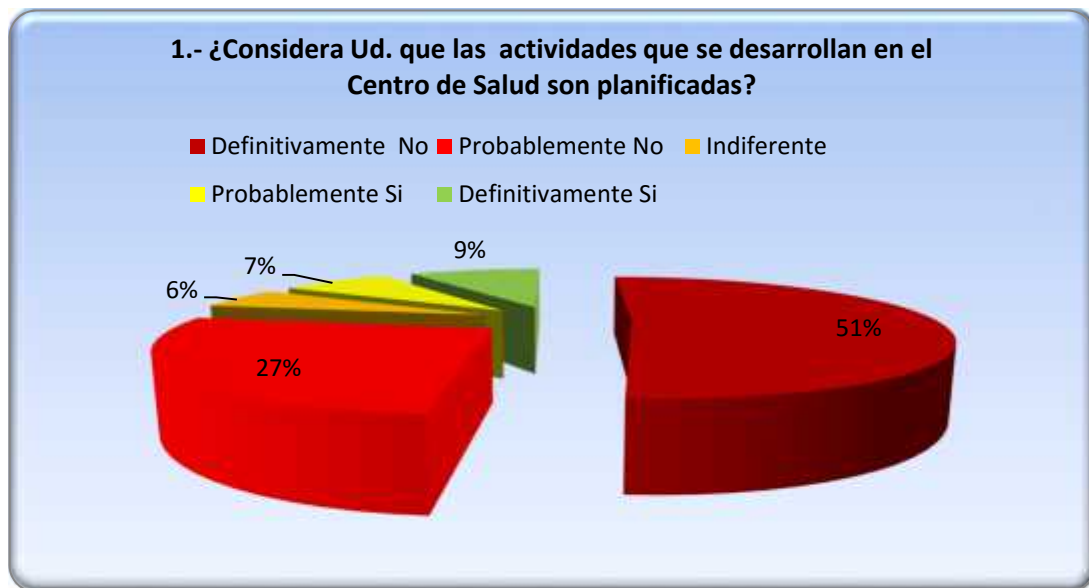
**1.- ¿Considera Ud. que las actividades que se desarrollan en el Centro de Salud son planificadas?**

| Ítem 1             |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 56         | 51%         |
| Probablemente No   | 29         | 27%         |
| Indiferente        | 6          | 6%          |
| Probablemente Si   | 8          | 7%          |
| Definitivamente Si | 10         | 9%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 1**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

En la encuesta realizada se demostró que las personas definitivamente no sabían de la planificación de las actividades que desempeña en el Centro de Salud indicativo claro de la falta de comunicación en la institución.

**TABLA No. 2**

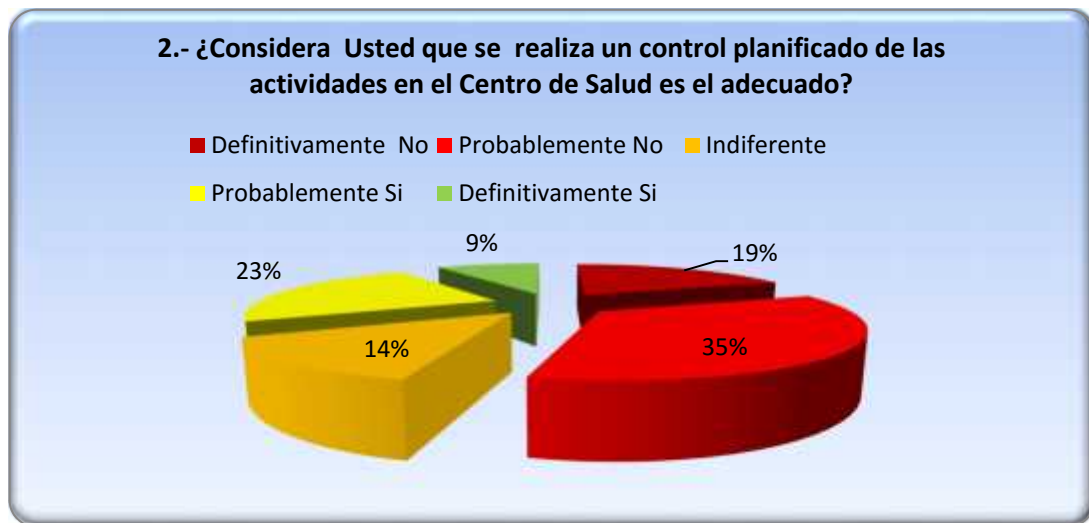
**2.- ¿Considera Usted que se realiza un control planificado de las actividades en el Centro de Salud es el adecuado?**

| Ítem 2             |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 21         | 19%         |
| Probablemente No   | 38         | 35%         |
| Indiferente        | 15         | 14%         |
| Probablemente Si   | 25         | 23%         |
| Definitivamente Si | 10         | 9%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 2**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

Los porcentajes están equivalentemente iguales y su resultado es que existe un escaso conocimiento del control realizado tanto al programa como en el Centro de Salud, en sus actividades.

**TABLA No. 3**

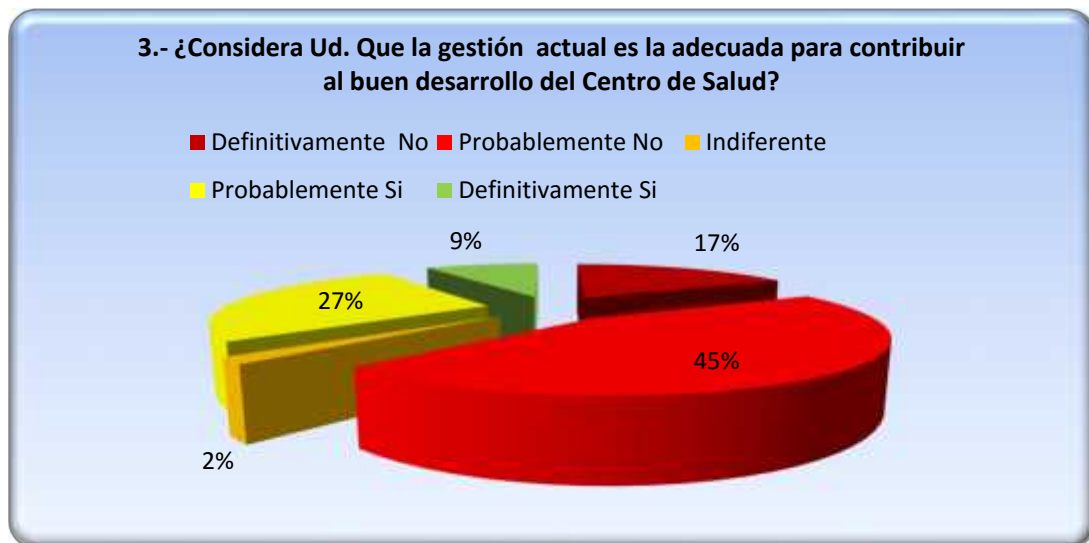
**3.- ¿Considera Ud. Que la gestión actual es la adecuada para contribuir al buen desarrollo del Centro de Salud?**

| Ítem 3             |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 19         | 17%         |
| Probablemente No   | 49         | 45%         |
| Indiferente        | 2          | 2%          |
| Probablemente Si   | 29         | 27%         |
| Definitivamente Si | 10         | 9%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 3**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

La encuesta presenta un dato importante, que la percepción de los encuestados es que no se lleva una adecuada gestión y que esta no contribuye al desarrollo del Centro de Salud.

**TABLA No. 4**

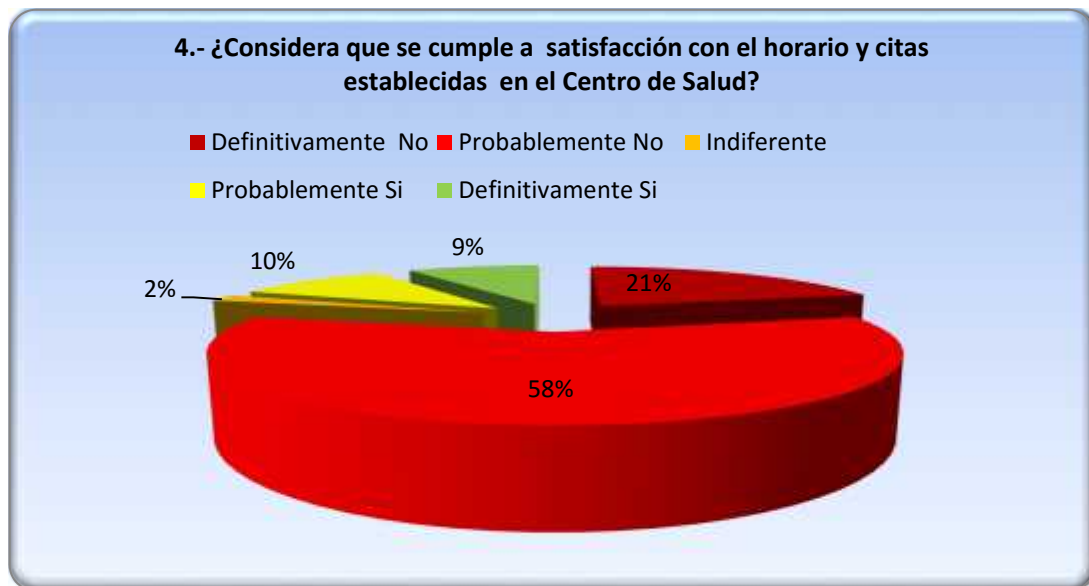
**4.- ¿Considera que se cumple a satisfacción con el horario y citas establecidas en el Centro de Salud?**

| Ítem 4             |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 23         | 21%         |
| Probablemente No   | 63         | 58%         |
| Indiferente        | 2          | 2%          |
| Probablemente Si   | 11         | 10%         |
| Definitivamente Si | 10         | 9%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 4**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

En la encuesta realizada las personas consideran que no se cumplen con los horarios y citas establecidas, pero tenemos un indicativo que demuestra el problema, en la observación directa.

**TABLA No. 5**

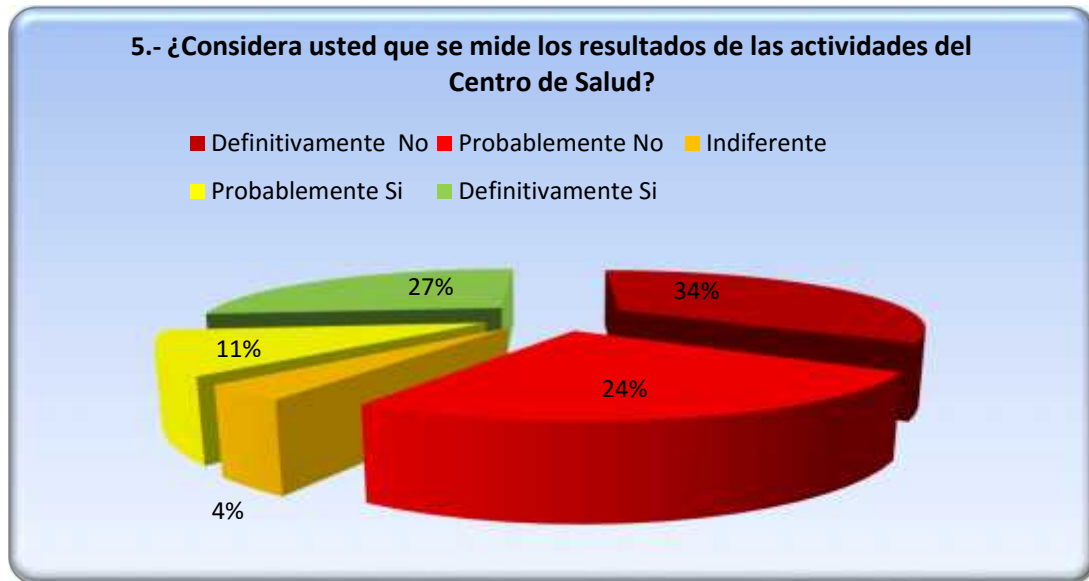
**5.- ¿Considera usted que se mide los resultados de las actividades del Centro de Salud?**

| Ítem 5             |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 37         | 34%         |
| Probablemente No   | 26         | 24%         |
| Indiferente        | 4          | 4%          |
| Probablemente Si   | 12         | 11%         |
| Definitivamente Si | 30         | 28%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

**GRÁFICO No. 5**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

Hay que reconocer que la gráfica indica que los porcentajes son correlativos, entre los que conocen y los que desconocen cómo se miden los resultados en la institución.

**TABLA No. 6**

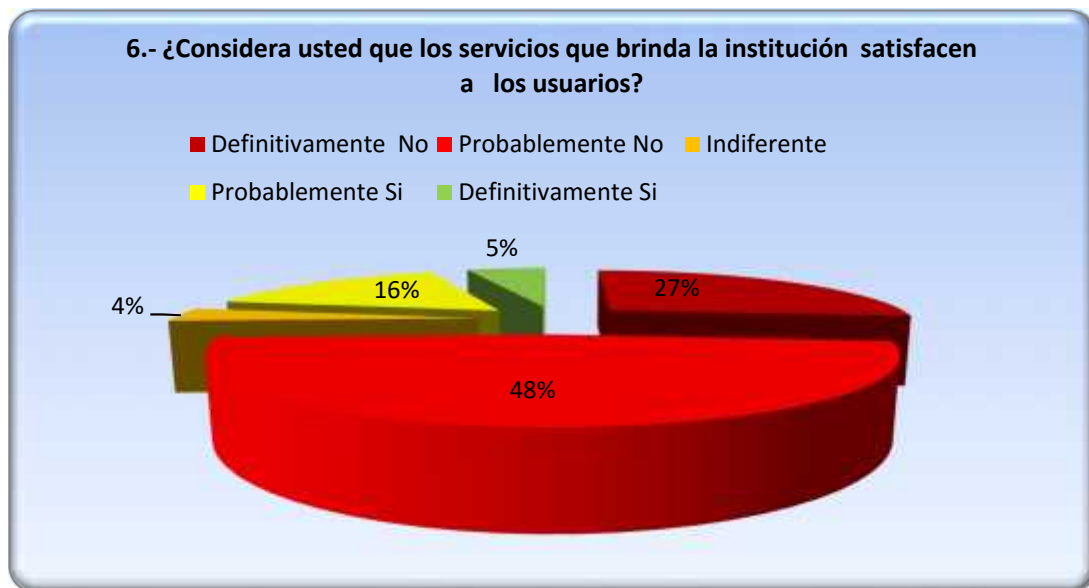
**6.- ¿Considera usted que los servicios que brinda la institución satisfacen a los usuarios?**

| Ítem 6             |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 29         | 27%         |
| Probablemente No   | 52         | 48%         |
| Indiferente        | 4          | 4%          |
| Probablemente Si   | 18         | 17%         |
| Definitivamente Si | 6          | 6%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 6**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

El gráfico considera que probablemente no, la institución satisface al usuario, y definitivamente no; índices por debajo de los niveles de satisfacción de calidad y calidez.



**TABLA No. 7**

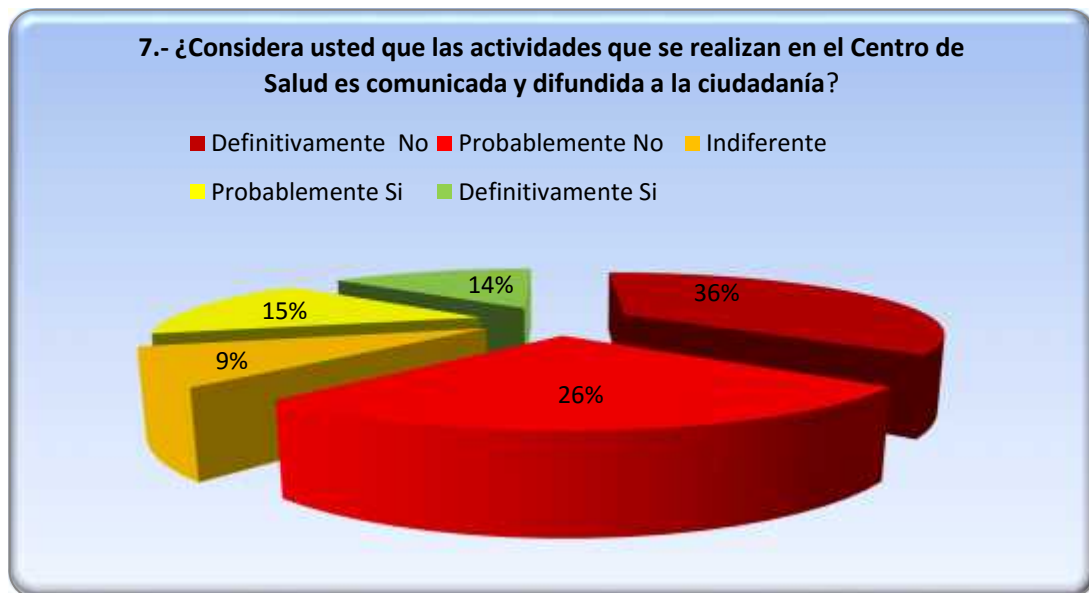
**7.- ¿Considera usted que las actividades que se realizan en el Centro de Salud es comunicada y difundida a la ciudadanía?**

| Ítem 7             |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 39         | 36%         |
| Probablemente No   | 28         | 26%         |
| Indiferente        | 10         | 9%          |
| Probablemente Si   | 17         | 16%         |
| Definitivamente Si | 15         | 14%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 7**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

En la gráfica podemos distinguir que los porcentajes mayores consideran las actividades que se realizan en el Centro de Salud definitivamente no son comunicadas o difundidas a la ciudadanía.

**TABLA No. 8**

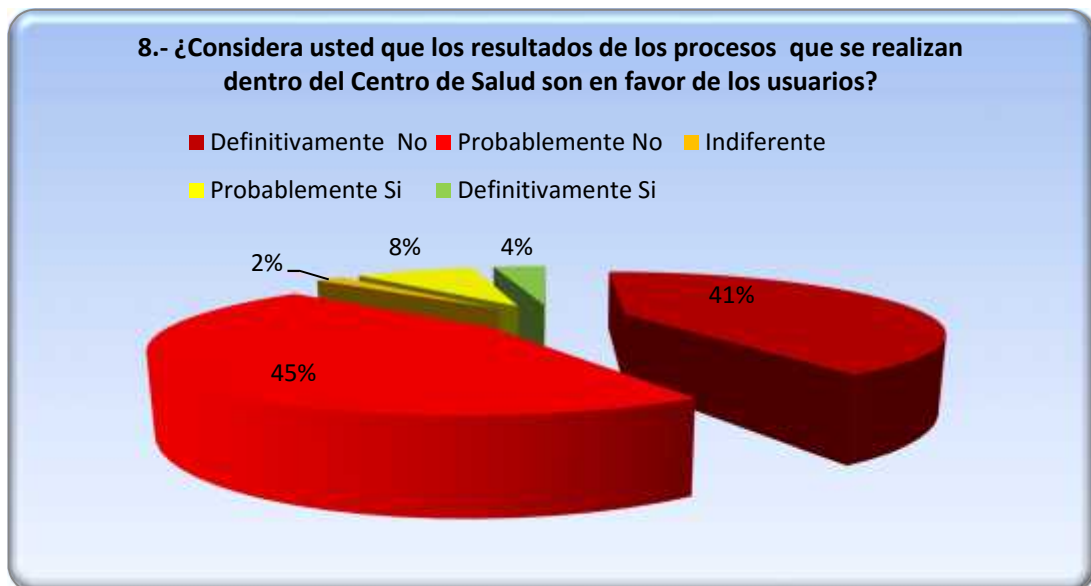
**8.- ¿Cree usted que los recursos económicos son suficientes para el Centro de Salud?**

| Ítem 8             |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 45         | 41%         |
| Probablemente No   | 49         | 45%         |
| Indiferente        | 2          | 2%          |
| Probablemente Si   | 9          | 8%          |
| Definitivamente Si | 4          | 4%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 8**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

En la gráfica se determina que los procesos de control que realiza Centro de Salud probablemente no y definitivamente no, no están encaminados en favor de la ciudadanía que es atendida en el lugar.

**TABLA No. 9**

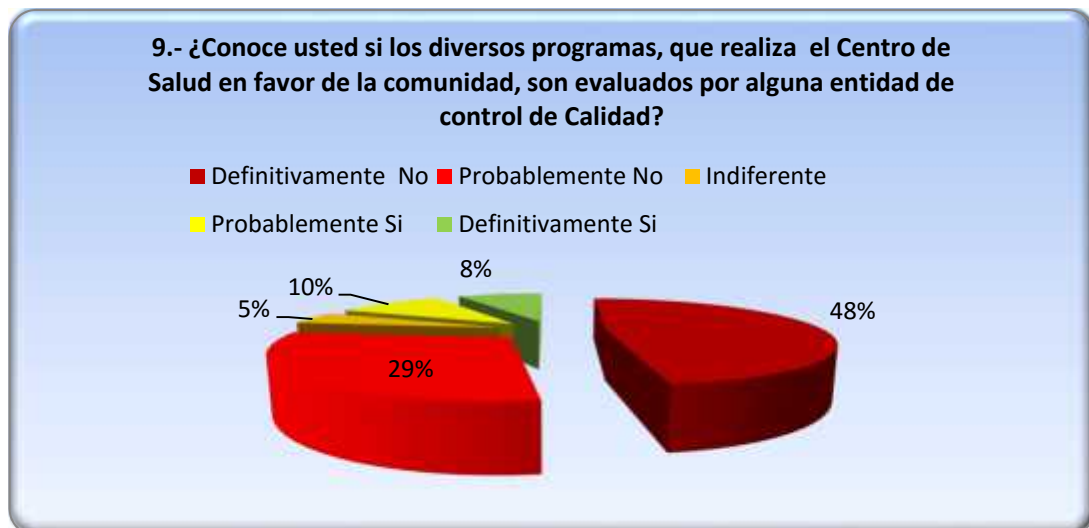
**9.- ¿Conoce usted si los diversos programas, que realiza el Centro de Salud en favor de la comunidad, son evaluados por alguna entidad de control de Calidad?**

| Ítem 9             |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 52         | 48%         |
| Probablemente No   | 32         | 29%         |
| Indiferente        | 5          | 5%          |
| Probablemente Si   | 11         | 10%         |
| Definitivamente Si | 9          | 8%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

**GRÁFICO No. 9**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

Las encuestas determinan que definitivamente no conocen si los diversos programas son evaluados por alguna entidad de control con los índices porcentuales descritos en la gráfica.

**TABLA No. 10**

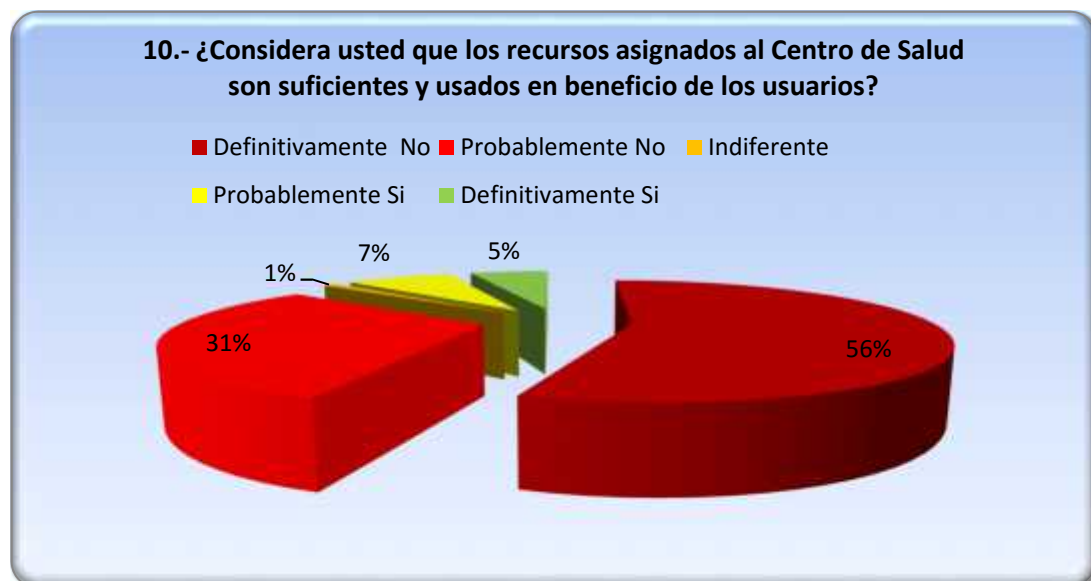
**10.- ¿Considera usted que los recursos asignados al Centro de Salud son suficientes y usados en beneficio de los usuarios?**

| Ítem 10            |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 60         | 56%         |
| Probablemente No   | 33         | 31%         |
| Indiferente        | 1          | 1%          |
| Probablemente Si   | 8          | 7%          |
| Definitivamente Si | 6          | 5%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 10**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

En el cuadro se detalla la inconformidad de parte del usuario con los recursos asignados, ya que no los considera suficientes para la casa de salud.

**TABLA No. 11**

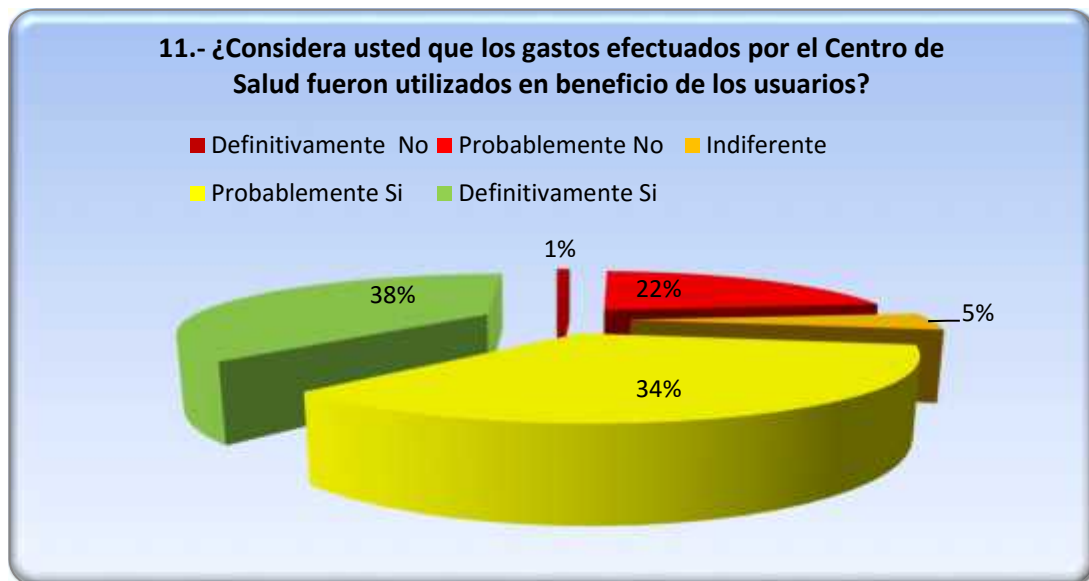
**11.- ¿Considera usted que los gastos efectuados por el Centro de Salud fueron utilizados en beneficio de los usuarios?**

| Ítem 11            |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 1          | 1%          |
| Probablemente No   | 24         | 22%         |
| Indiferente        | 5          | 5%          |
| Probablemente Si   | 37         | 34%         |
| Definitivamente Si | 41         | 38%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

**GRÁFICO No. 11**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

La mayor parte de los encuestados considera que si se está cumpliendo con las necesidades en la atención, medicina, infraestructura, etc. Pero existe un porcentual (probablemente no) que dice que existe un grupo inconforme.

**TABLA No. 12**

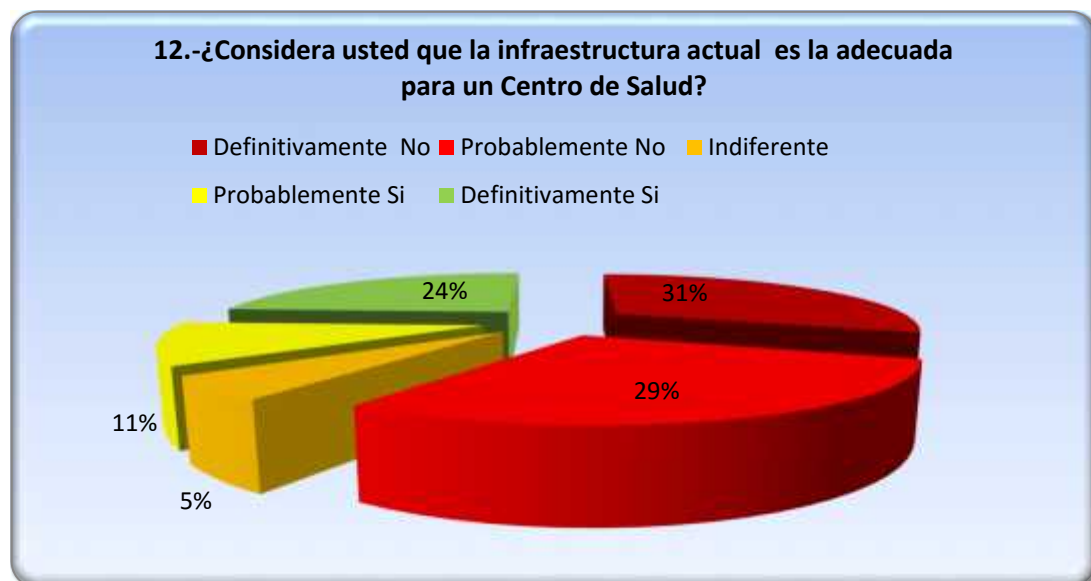
**12.-¿Considera usted que la infraestructura actual es la adecuada para un Centro de Salud?**

| Ítem 12            |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 33         | 31%         |
| Probablemente No   | 31         | 29%         |
| Indiferente        | 6          | 5%          |
| Probablemente Si   | 12         | 11%         |
| Definitivamente Si | 26         | 24%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 12**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

La mayor parte de los encuestados, no cree que la infraestructura es la adecuada, como en los anteriores gráficos estadísticos se demuestra la escasa comunicación directivos usuarios en temas de relevancia.

**TABLA No. 13**

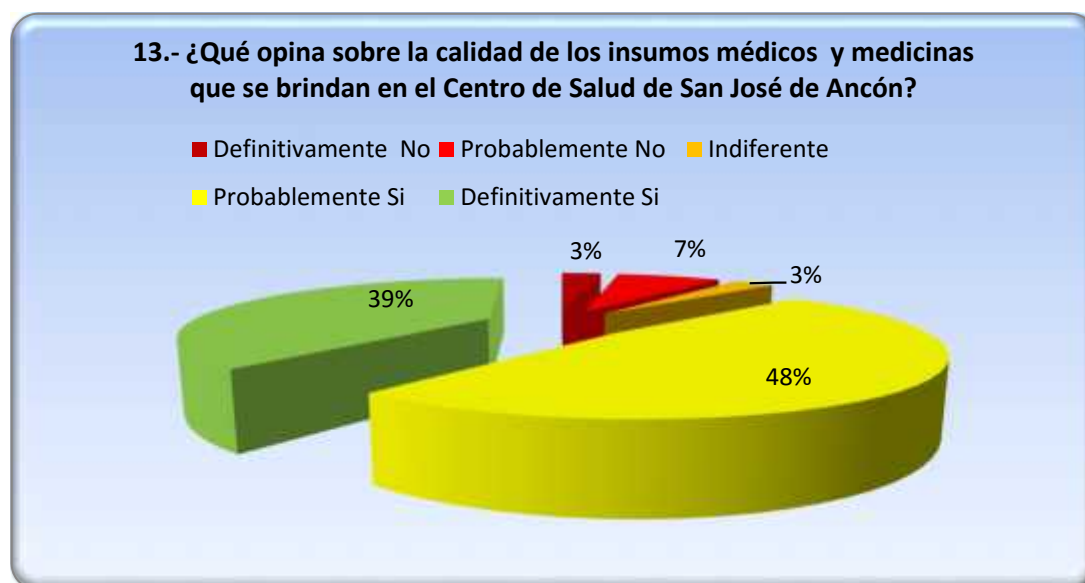
**13.- ¿Qué opina sobre la calidad de los insumos médicos y medicinas que se brindan en el Centro de Salud de San José de Ancón?**

| Ítem 13            |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 3          | 3%          |
| Probablemente No   | 8          | 7%          |
| Indiferente        | 3          | 3%          |
| Probablemente Si   | 52         | 48%         |
| Definitivamente Si | 42         | 39%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 13**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

Los usuarios determinan en las encuestas que la calidad de los insumos médicos y medicinas que ofrece el Centro de Salud está acorde a lo esperado con porcentajes óptimos.

**TABLA No. 14**

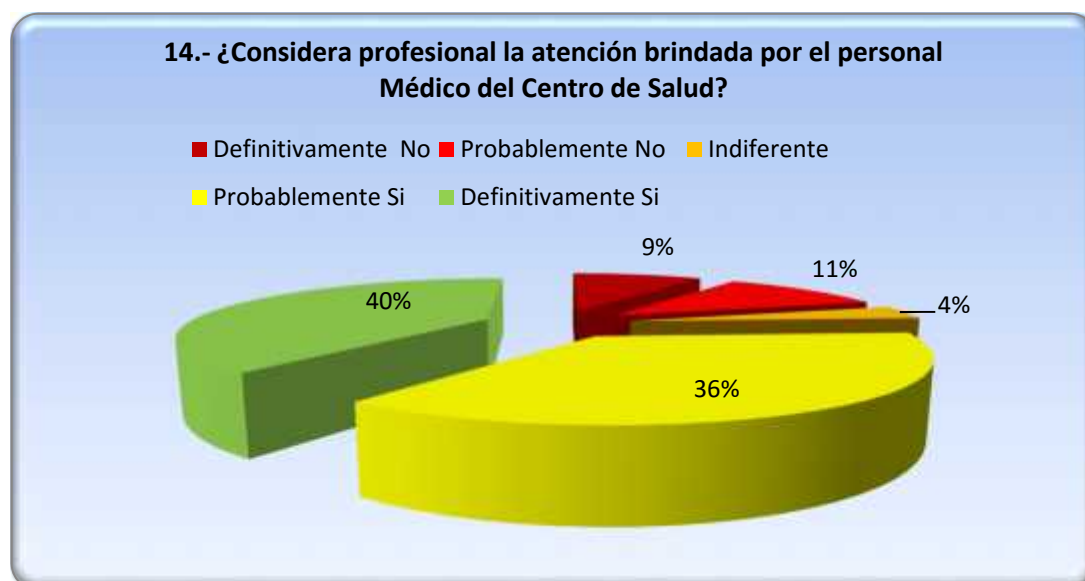
**14.- ¿Considera profesional la atención brindada por el personal Médico del Centro de Salud?**

| Ítem 14            |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 10         | 9%          |
| Probablemente No   | 12         | 11%         |
| Indiferente        | 4          | 4%          |
| Probablemente Si   | 39         | 36%         |
| Definitivamente Si | 43         | 40%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 14**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

La opinión de los encuestados referente al tema del profesionalismo de parte de los médicos, determina que el personal que atiende tiene capacidad profesional para ejercer su puesto dentro de la casa de salud.



**TABLA No. 15**

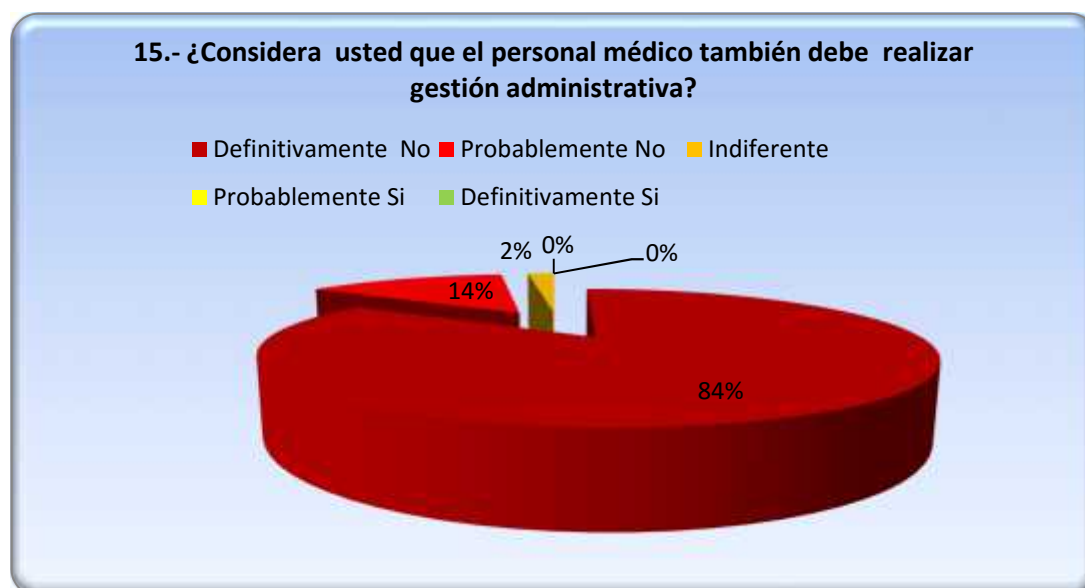
**15.- ¿Considera usted que el personal médico también debe realizar gestión administrativa?**

| Ítem 15            |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 91         | 84%         |
| Probablemente No   | 15         | 14%         |
| Indiferente        | 2          | 2%          |
| Probablemente Si   | 0          | 0%          |
| Definitivamente Si | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 15**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

En la gráfica se determina que los encuestados definitivamente no desean que el personal médico realice tareas de administración en el Centro de Salud.

**TABLA No. 16**

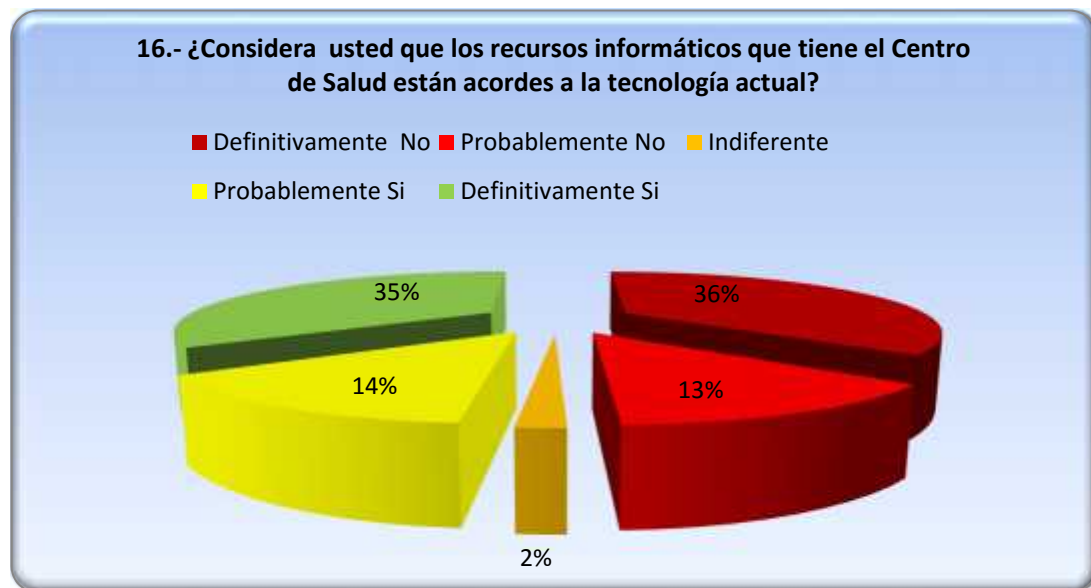
**16.- ¿Considera usted que los recursos informáticos que tiene el Centro de Salud están acordes a la tecnología actual?**

| Ítem 16            |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 41         | 36%         |
| Probablemente No   | 15         | 13%         |
| Indiferente        | 2          | 2%          |
| Probablemente Si   | 16         | 14%         |
| Definitivamente Si | 39         | 35%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 16**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

Podemos tomar en cuenta que los usuarios consideran que los recursos informáticos que tiene el Centro de Salud, no están muy antiguos ni muy actuales, se encuentran en un punto medio.

**TABLA No. 17**

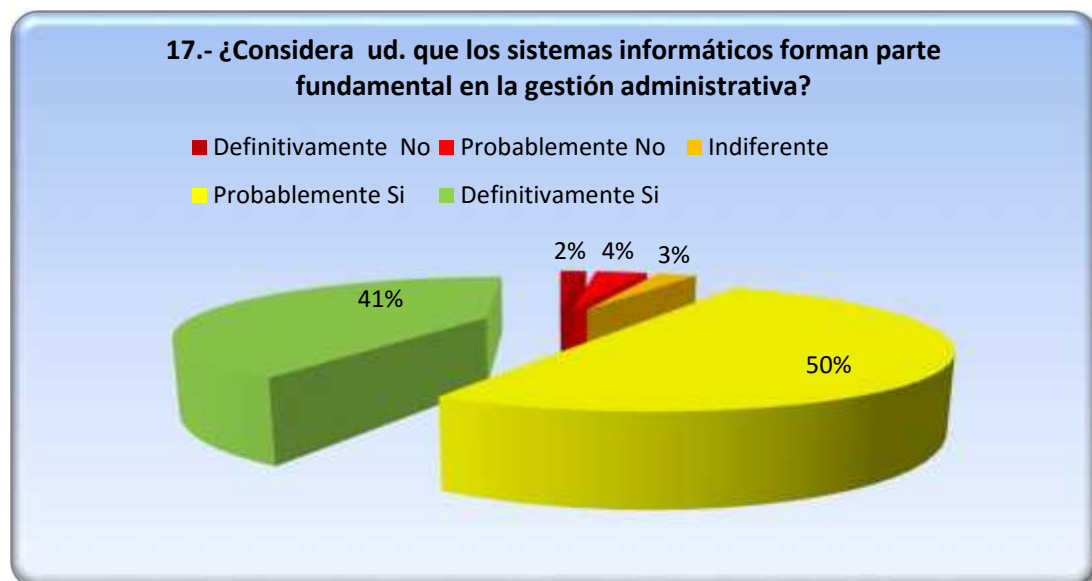
**17.- ¿Considera Ud. que los sistemas informáticos forman parte fundamental en la gestión administrativa?**

| Ítem 17            |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 2          | 2%          |
| Probablemente No   | 4          | 4%          |
| Indiferente        | 3          | 3%          |
| Probablemente Si   | 54         | 41%         |
| Definitivamente Si | 45         | 50%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

**GRÁFICO No. 17**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

El usuario percibe que los sistemas informáticos forman parte fundamental en la gestión administrativa con dos indicadores positivos, que permiten considerarlo como tal.

**TABLA No. 18**

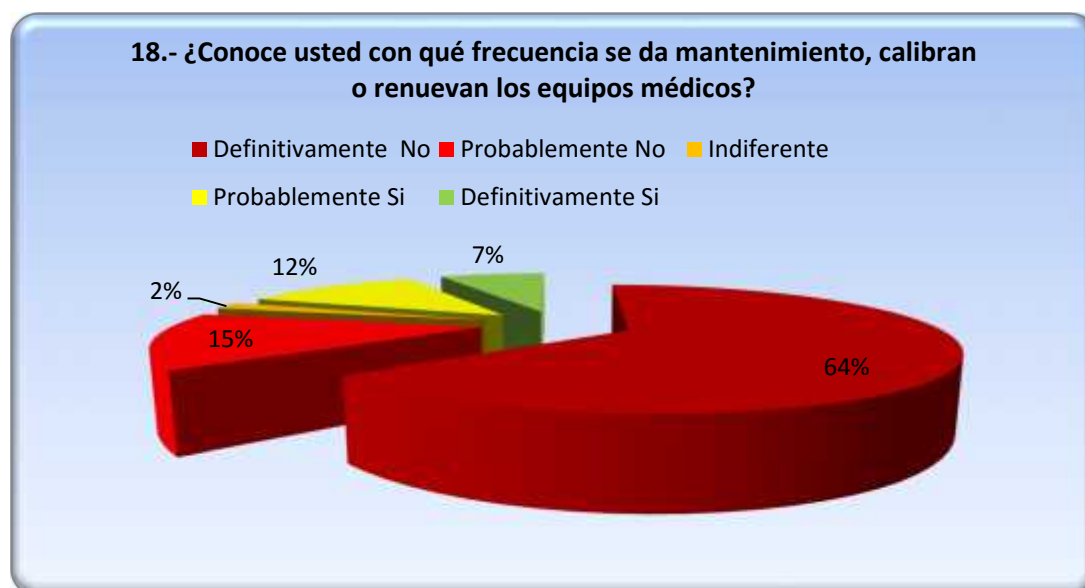
**18.- ¿Conoce usted con qué frecuencia se da mantenimiento, calibran o renuevan los equipos médicos?**

| Ítem 18            |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Opción             | No.        | %           |
| Definitivamente No | 70         | 64%         |
| Probablemente No   | 16         | 15%         |
| Indiferente        | 2          | 2%          |
| Probablemente Si   | 13         | 12%         |
| Definitivamente Si | 8          | 7%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>109</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco.

**GRÁFICO No. 18**



Fuente: Centro de Salud Ancón.

Elaborado por: Michael Eduardo Peláez Tumbaco

Definitivamente no se conoce la frecuencia con la que se da mantenimiento, calibran o renuevan los equipos médicos, con un alto porcentaje.

## 4.4 VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.4.1 DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para realizar la validación de la hipótesis se utilizó la estadística CHI CUADRADA:

- 109 usuarios
- Dos hipótesis

Se analizaron 5 condiciones

1. Definitivamente No.
2. Probablemente No.
3. Indiferente.
4. Probablemente Si
5. Definitivamente Si

### 4.4.2 PROCEDIMIENTO DEL CÁLCULO DE LA HIPÓTESIS

**Hipótesis nula:** La incidencia del proceso administrativo mejorará los resultados de la gestión institucional del Centro de Salud, de la parroquia San José de Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

**Hipótesis alternativa:** La incidencia del proceso administrativo no mejorará los resultados de la gestión institucional del Centro de Salud, de la parroquia San José de Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Con un nivel de confianza de 95% ( $\alpha = 0.05$ ) se rechaza Hipótesis nula, cuando:

P - valor  $< 0.05$

**CUADRO No. 3**

**Valores Esperados**

| Hipótesis    | Definitivamente.<br>No | Probablemente<br>No | Indiferente | Probablemente<br>Si | Definitivamente<br>Si | TOTAL |
|--------------|------------------------|---------------------|-------------|---------------------|-----------------------|-------|
| Ho           | 3                      | 7                   | 14          | 2                   | 28                    | 54    |
| Ha           | 7                      | 9                   | 3           | 4                   | 31                    | 54    |
| <b>TOTAL</b> | 10                     | 16                  | 17          | 6                   | 59                    | 108   |

**CUADRO No. 4**

| <b>RESULTADOS</b> |                       |                     |             |                     |                       |  |
|-------------------|-----------------------|---------------------|-------------|---------------------|-----------------------|--|
| Hipótesis         | Definitivamente<br>No | Probablemente<br>No | Indiferente | Probablemente<br>Si | Definitivamente<br>Si |  |
| Ho                | 5,05                  | 8,07                | 9,08        | 3,03                | 29,77                 |  |
| Ha                | 4,95                  | 7,93                | 8,92        | 2,97                | 29,23                 |  |

|                |                    |
|----------------|--------------------|
| <b>VALOR-P</b> | <b>0,012247995</b> |
|----------------|--------------------|

$$0,012247995 < 0.05$$

**Conclusión.-** Se rechaza la hipótesis nula con un nivel de confianza de un 95% y se acepta la hipótesis alternativa.

## **SECCIÓN V**

### **5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA.**

Aunque hay mucha literatura, cursos e incluso sistemas informáticos que ayudan a la toma de decisiones, generalmente le damos el nombre de gestión. Decidir involucra administrar; entre administrar y gestionar, existen diferencias en cómo se toman decisiones, y la forma de aplicarlas en la administración.

La evolución de las organizaciones se tomará en el sentido de entender la toma de decisiones, especialmente en la forma de conducir seres humanos, el concepto de gestión realiza un enfoque claro sobre este tema.

Por tanto, una vez terminado el proyecto de investigación, tomando en cuenta los instrumentos administrativos y gerenciales que van a servir para alcanzar el desarrollo diario de todos y cada una de las personas que integran el Centro de Salud San José de Ancón como también los indicadores de gestión, se puede concluir:

Que el modelo de gestión aplicado en el Centro de Salud San José de Ancón posee una administración jerárquica centralizada, dependiente del Estado Ecuatoriano, Coordinación Zonal de Salud No.5, Dirección Provincial de Salud de Santa Elena, y de su propia administración.



## **5.2 CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN.**

Tomando en cuenta los indicadores de la encuesta y sus resultados, se concluye que es hora de proponer un nuevo modelo de gestión administrativa, que este diseñado con instrumentos administrativos y gerenciales que van a servir para alcanzar el desarrollo diario de las actividades de cada uno de los trabajadores y personal de apoyo del Centro de Salud de San José de Ancón, lo que va a permitir tener una información acorde con la realidad, que nos servirá para ser competitivos a corto, mediano y largo plazo.

Esta investigación lleva consigo terminar la administración jerárquica centralizada y comenzar una gestión donde el talento humano prevalezca sobre el capital, socializando políticas donde los trabajadores reciban todos los beneficios que por ley le corresponden, justo y equitativo de acuerdo a su cargo y funciones, que haya un clima laboral de relaciones sociales sin discriminaciones, para así lograr un entendimiento e interacción entre los directivos y operativos, que se comprenda que son inversores de talento, capacidad, conocimiento, compromiso y lealtad, valores imprescindibles para el logro de las metas del Centro de Salud de San José de Ancón.

En los actuales momentos, se puede observar que se están dando algunos cambios, producto de las observaciones realizadas como; designar a un funcionario que fomentará la gestión administrativa, que utilizará para conducir el talento humano y herramientas gerenciales.

### **5.3 RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVA.**

Una vez que se determinaron los problemas de la Gestión Administrativa en el área de estudio y encaminados al éxito del Centro de Salud de la parroquia San José de Ancón se recomienda lo siguiente:

- Aplicar el Modelo de Gestión Administrativa, respetando la estructura organizacional, organigrama funcional, misión, visión, valores, y descripción de procesos.
- Todo el personal debe cumplir las normas procedimiento y funciones descritas en el modelo de gestión, para garantizar el desempeño idóneo.
- Contar con personal eficaz y eficiente que brinde el servicio con calidad y calidez, como lo determinan las leyes, reglamentos y normas que rigen la salud pública actual y que garantice el cumplimiento de ellas.
- Optimizar la máxima capacidad del recursos con los que cuenta el Centro de Salud San José de Ancón, ya sean estas de bienes, servicios, humanos, tecnológicos, médicos o logísticos.
- Seleccionar con estrictez el recurso humano, sea acorde al perfil del talento humano que desarrolle las funciones encomendadas, y no sea escogido por influencias políticas.

- Socializar el trabajo de investigación dentro del centro de Salud para que todos y cada uno de los implicados tengan conocimiento claro del porqué de los cambios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amaru, A. C. (2009). Fundamentos de Administración. Prentice Hall.
- Arena, J. A. (1978). El Proceso Administrativo. Diana.
- Atehortua, F. A. (2008). Sistema de Gestion Integral. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Cavassa, C. R. (2005). Seguridad Industrial. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008).
- David, f. R. (2003). Conceptos de Administracion Estrategica. Mexico: Pearson Educacion.
- Jimenez, M. P. (2011). Diccionario de Administracion y Finanzas.
- Ley Organica de Salud Publica. (2006).
- Martinez, A. M. (2014). Gestion por Procesos de Negocios. Madrid España: Editorial del Economista.
- Naranjo, D. P. (Diciembre 2012). Historia de la Salud en el Ecuador. Revista EKOS, 1-8.
- Orozco, O. G. (2000). Teoria Administrativa del Estado. Mexico: Oxford University Press .
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013-2017).
- Pnud. (2007). Informe sobre desarrollo humano. Mexico: Mundi Prensa.
- Suarez, E. G. (2012). Investigacion Cientifica. Santa Elena- Ecuador: Imprenta San Francisco.
- Turismo, c. d. (2007). Administracion y Estilos de Turismo. Trillas.
- Elementos básicos de la administración. [Documento en Línea]  
Disponible:<http://www.google.com/organizacion/elementosbasicosdelaadministracion/segunalgunosautores.htm> (Consulta: 2004, septiembre)
- Administración. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com-administracion.htm> (Consulta: 2004, septiembre)
- Robbins, Stephen P, Y Coukter, Mary Administration. Octava Edición. Pearson Educación, México, 2005

Kotler, Philip Y Kelvin Lane Kettler. Dirección de Marketing. Pearson Educación, México, 2005

Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional, 10 A. Ed. Pearson Educación, México, 2004

Render, Barry; Stair, M. Ralph Y Michael E. Hanna. Métodos Cuantitativos Para Los Negocios Pearson Educación, México, 2006

Planeación y Organización de Empresas. Guillermo Ceja. McGrawHill Octava edición.

Administración de Pequeñas Empresas. Salvador Mercado. Editorial Pac

Administración Estratégica. Hitt, Ireland Host. Editorial Thomson.

Planeación Táctica. George C. Morrissey. Editorial Prentice Hall.

#### Sítios Web

<http://www.monografias.com/trabajos33/planeacion-administrativa/planeacion-administrativa5.shtml> <http://osiris.ucb.edu.bo/~ocampol/doc/Organizacion.PDF>

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/direccion/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/direccion/)

<http://www.cyta.com.ar/ta0501/v5n1a3.htm>

<http://www.promonegocios.net/economia/definicion-economia.html>

<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>

<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

<http://www.magazinedenegocios.com/recursos-humanos/%C2%BFque-es-un-manual-de-procedimientos>

# **ANEXOS**

## ANEXO No. 1



Encuestas al personal administrativo y pacientes

## ANEXO No. 2



Campana de vacunaci3n

### ANEXO No. 3



Campana Salud Gratuita

### ANEXO No. 4



Servicio a los pacientes



## ANEXO No.5

### ENCUESTA



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

**Fecha de Realización:**

**Indicación General; En cada pregunta encierre o marque la respuesta que usted considere oportuna de acuerdo a su criterio.**

| <b>Estrategias – Planificación.</b>   | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|---|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 1.- ¿Considera Ud. que las actividades que se desarrollan en el Centro de Salud son planificadas? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

| <b>Control – Planificación.</b>   | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|---|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 2.- ¿Considera Usted que se realiza un control planificado de las actividades en el Centro de Salud es el adecuado? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

| <b>Desempeño – Planificación.</b>  | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|--|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 3.- ¿Considera Ud. Que la gestión que se actual es la adecuada para contribuir al buen desarrollo del Centro de Salud? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

| <b>Cumplimiento – Organización</b>   | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|--|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 4.- ¿Considera que se cumple a satisfacción con el horario y citas establecidas en el Centro de Salud? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

| <b>Eficiencia – Organización</b>  | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|---|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 5.- ¿Considera que el Centro de Salud mide los resultados que se obtienen en cada actividad que se realiza? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

| <b>Gestión – Dirección.</b>   | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|---|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 6.- ¿Considera usted que los servicios que brinda la institución satisfacen a los usuarios? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

| <b>Comunicación – Dirección.</b>  | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|---|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 7.- ¿Considera usted que las actividades que se realizan en el Centro de Salud es comunicada y difundida a la ciudadanía? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

| <b>Resultados – Control</b>   | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|---|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 8.- ¿Considera usted que los resultados de los procesos que realizan dentro del Centro de Salud son en favor de los usuarios? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

| <b>Evaluación – Calidad</b>   | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|---|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 9.- ¿Conoce usted si los diversos programas que realiza el Centro de Salud en favor de la comunidad son evaluados por alguna entidad de control de Calidad? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

**Variable Dependiente.**

**Asignaciones – Recursos Financieros**

| <b>Asignaciones – Recursos Financieros</b>   | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|--|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 10.- ¿Considera usted que los recursos asignados al Centro de Salud son suficientes y usados en beneficio de los usuarios? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

**Gastos – Recursos Financieros**

| <b>Gastos – Recursos Financieros</b>   | <b>Definitivamente No</b> | <b>Probablemente No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente Si</b> | <b>Definitivamente Si</b> |
|--|---------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| 11.- ¿Considera usted que los gastos efectuados por el Centro de Salud fueron utilizados en beneficio de los usuarios? | 1                         | 2                       | 3                  | 4                       | 5                         |

| <b>Edificio –<br/>Infraestructura</b>   | <b>Definitivamente<br/>No</b> | <b>Probablemente<br/>No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente<br/>Si</b> | <b>Definitivamente<br/>Si</b> |
|---|-------------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 12.- ¿Considera usted que la infraestructura actual es el adecuado para un Centro de Salud? | 1                             | 2                           | 3                  | 4                           | 5                             |

| <b>Insumos Médicos –<br/>Infraestructura</b>  | <b>Insuficiente</b> | <b>Malo</b> | <b>Bueno</b> | <b>Muy Bueno</b> | <b>Sobresaliente</b> |
|---|---------------------|-------------|--------------|------------------|----------------------|
| 13.- ¿Qué opina sobre la calidad de los insumos médicos y medicina que se brindan en el Centro de Salud de San José de Ancón? | 1                   | 2           | 3            | 4                | 5                    |

| <b>Personal Médico –<br/>Talento Humano</b>  | <b>Definitivamente<br/>No</b> | <b>Probablemente<br/>No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente<br/>Si</b> | <b>Definitivamente<br/>Si</b> |
|--|-------------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 14.- ¿Considera profesional la atención brindada por el personal Médico del Centro de Salud? | 1                             | 2                           | 3                  | 4                           | 5                             |

| <b>Personal<br/>Administrativo –<br/>Talento Humano</b>                                    | <b>Definitivamente<br/>No</b> | <b>Probablemente<br/>No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente<br/>Si</b> | <b>Definitivamente<br/>Si</b> |
|--|-------------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 15.- ¿Considera usted que el personal médico también debe realizar gestión administrativa? | 1                             | 2                           | 3                  | 4                           | 5                             |

| <b>Sistemas Informáticos –<br/>Recursos Informático y<br/>Tecnológico</b>   | <b>Definitivamente<br/>No</b> | <b>Probablemente<br/>No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente<br/>Si</b> | <b>Definitivamente<br/>Si</b> |
|---|-------------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 16.- ¿Considera usted que los recursos informáticos que tiene el Centro de Salud están acorde a la tecnología actual? | 1                             | 2                           | 3                  | 4                           | 5                             |
| 17.- ¿Considera ud. que los sistemas informáticos forman parte fundamental en la gestión administrativa?              | 1                             | 2                           | 3                  | 4                           | 5                             |

| <b>Equipos Médicos –<br/>Recursos Informático y<br/>Tecnológico</b>                                 | <b>Definitivamente<br/>No</b> | <b>Probablemente<br/>No</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Probablemente<br/>Si</b> | <b>Definitivamente<br/>Si</b> |
|---|-------------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 18.- ¿Conoce usted con qué frecuencia se da mantenimiento, calibran o renuevan los equipos médicos? | 1                             | 2                           | 3                  | 4                           | 5                             |

**Nota:** La información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica de la Sr. MICHAEL EDUARDO PELÁEZ TUMBACO previo a obtener su título de, Lcdo. En Administración Pública, título gestionado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

## **ANEXO No. 6**

### **MISIÓN VISIÓN ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CENTROS DE SALUD ZONA 5**

#### **MISIÓN**

Representar a la autoridad sanitaria nacional en las provincias que conforman la Zona 5, con la planificación, coordinación y control del cumplimiento de las políticas de salud en los territorios de su jurisdicción.

#### **VISIÓN**

Ejercer plenamente la gobernanza de la salud en los territorios de su jurisdicción brindando atención de calidad y calidez, así como fomentando la prevención de enfermedades. Con esto se busca garantizar la salud integral de la población y su acceso universal a la red de servicios.

#### **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- A. Coordinar las actividades de la Coordinación Zonal con las restantes coordinaciones zonales, las Subsecretarías, el/la Viceministro/a y el Ministro/a de Salud Pública.
- B. Elaborar el plan operativo anual y asignar los recursos necesarios para su ejecución, de acuerdo con las normas presupuestarias correspondientes.
- C. Dirigir, controlar y supervisar los procesos de monitoreo y evaluación de la aplicación de políticas públicas y ejecución de planes, programas y proyectos sobre vigilancia de salud pública, la provisión de servicios de atención individual,

prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, redes públicas complementarias, a nivel zonal.

D. Evaluar la ejecución de los planes operativos a nivel zonal.

E. Elevar a la Máxima Autoridad las propuestas y la aprobación de los proyectos de organización y estructura de su área, que le corresponda en el ámbito de su competencia.

F. Asesorar en asuntos relativos a su competencia y elaborar, modificar e implementar los procedimientos técnicos necesarios para la aplicación de las competencias en salud.

G. Fomentar políticas de desarrollo humano sustentable y coordinar las acciones de control para alcanzar los objetivos de calidad en la gestión con participación ciudadana en el nivel de su competencia.

H. Conducir la política zonal en materia de prevención, promoción y control.

I. Promover propuestas en salud en materia de ordenación del territorio y usos de suelo.

J. Liderar los procesos mancomunados del manejo en salud a nivel intersectorial y participar en programas, proyectos y planes que otras entidades internas y externas realicen y que tengan relación con el desarrollo humano sustentable.

K. Participar conjuntamente con el Ministerio de Salud Pública, en la elaboración de la proforma presupuestaria.

L. Coordinar con la Dirección Zonal Administrativa Financiera para obtener el desglose presupuestario de ingresos reales económicos que financian las actividades de la Coordinación Zonal, para determinar los índices presupuestarios de dependencia y autosuficiencia y revisar los informes mensuales de ejecución presupuestaria e indicadores del avance de los proyectos de las diferentes Direcciones, en coordinación con Planificación.

M. Aprobar y disponer la tramitación de las adquisiciones, abastecimiento, conservación y utilización de los bienes muebles, materiales, vehículos, equipos, suministros y útiles de oficina, en base a las leyes, normas, reglamentos pertinentes y planes operativos.

- N. Establecer en coordinación con la Dirección Nacional de Gestión de Procesos los procedimientos específicos del control interno, previo el gasto, para la buena marcha de los procesos financieros y velar por su cumplimiento.
- O. Cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos emitidos por la Dirección Nacional de Talento Humano o la autoridad competente en la administración de personal, aplicando los subsistemas que permitan incentivar, evaluar y capacitar.
- P. Elaborar, actualizar e implementar conjuntamente con las Direcciones de la Coordinación Zonal y los diferentes actores en el territorio, el Plan Maestro de Gestión en salud y evaluar e informar periódicamente el cumplimiento del mismo con la instancia técnica respectiva del nivel central;
- Q. Disponer la formulación de los programas locales en materia de prevención y control del estado de salud, en concordancia con los que en su caso hubiere formulado el Gobierno Nacional;
- R. Coordinar los diferentes planes operativos anuales de las Direcciones de la Coordinación Zonal que permitan cumplir con los objetivos establecidos por el Plan Maestro de Gestión Ambiental, y evaluar la eficiencia de los procedimientos para la calificación de los proyectos.
- S. Disponer la participación de la coordinación como contraparte técnica y realizar el seguimiento a los proyectos de cooperación internacional y a los derivados de acuerdos o convenios con diferentes organismos nacionales e internacionales.
- T. Coordinar y disponer en el marco de su competencia, la formulación de las medidas que procedan para prevenir y controlar las emergencias por desastres naturales y coordinar las acciones de prevención y control de la contaminación ambiental en los recursos aire, agua, suelo y biodiversidad articulando con la instancia técnica respectiva del nivel central.
- U. Gestionar, participar y supervisar el funcionamiento del sistema de información en salud, que integre los documentos, datos, cartografía e información territorial necesaria para el desarrollo de los programas de salud y la definición de zonas críticas en la región y en la construcción de indicadores de

calidad, así como de proveer de información necesaria para mantenerlo actualizado.

V. Proponer, actualizar y promover el cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales de aplicación en la región, en el ámbito de sus competencias, así como la elaboración de estudios técnicos a través de centros de investigación o actores involucrados para nuevas leyes, reglamentos; y elaborar el procedimiento para el control público en el ámbito de su competencia.

ANEXO No. 7

FICHA DE OBSERVACIÓN

| <b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>                |                          |                                     |                          |
|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <b>CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ DE ANCÓN</b>   |                          |                                     |                          |
| <b>Atención a los usuarios</b>             |                          | <b>Satisfacción de los usuarios</b> |                          |
| Excelente                                  | <input type="checkbox"/> | Excelente                           | <input type="checkbox"/> |
| Buena                                      | <input type="checkbox"/> | Buena                               | <input type="checkbox"/> |
| Regular                                    | <input type="checkbox"/> | Regular                             | <input type="checkbox"/> |
| Mala                                       | <input type="checkbox"/> | Mala                                | <input type="checkbox"/> |
| <b>Infraestructura Médica</b>              |                          |                                     |                          |
| Muy Buena                                  | <input type="checkbox"/> | Buena                               | <input type="checkbox"/> |
| Regular                                    | <input type="checkbox"/> | Mala                                | <input type="checkbox"/> |
| <b>Socialización</b>                       |                          |                                     |                          |
| Muy Bueno                                  | <input type="checkbox"/> | Bueno                               |                          |
| Regular                                    | <input type="checkbox"/> | Mala                                |                          |
| <b>Equidad</b>                             |                          |                                     |                          |
| Muy Buena                                  | <input type="checkbox"/> | Buena                               | <input type="checkbox"/> |
| Regular                                    | <input type="checkbox"/> | Mala                                | <input type="checkbox"/> |
| <b>Infraestructura del Centro de Salud</b> |                          |                                     |                          |
| Parques                                    | <input type="checkbox"/> | Lugares de Esparcimiento            | <input type="checkbox"/> |
| Lugares de Reunión                         | <input type="checkbox"/> | Gimnasio                            | <input type="checkbox"/> |
| Lugar de Recreación                        | <input type="checkbox"/> | Manualidades                        | <input type="checkbox"/> |
| Atención Médica                            | <input type="checkbox"/> | Consultorio                         | <input type="checkbox"/> |
| Equipo Médico                              | <input type="checkbox"/> | Sala de Espera                      | <input type="checkbox"/> |



**ANEXO No. 8**

**CENTROS DE SALUD EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

| CENTROS DE SALUD PROVINCIA DE SANTA ELENA   |                       |   |                          |
|---|-----------------------|---|--------------------------|
| PROVINCIA<br>DE<br>SANTA ELENA<br>DIRECCIÓN<br>DISTRITAL<br>DE<br>SALUD<br>N° 24D01 | SANTA ELENA           | LA LIBERTAD   | SALINAS                  |
|   | Atahualpa             | 10 de Agosto  | Anconcito                |
|   | Ayangue               | Centro de Salud Materno<br>Infantil Venus de Valdivia | José Luis Tamayo         |
|   | Bajada de Chanduy     | 6 de diciembre  | Santa Rosa               |
|   | Ballenita             | Marañón   | José Garcés<br>Rodríguez |
|   | Bambil Desecho        | 5 de Junio  |                          |
|   | Chanduy               | Enrique Gallo   |                          |
|   | Colonche              | Velasco Ibarra  |                          |
|   | Zapotal               | Virgen del Carmen                                     |                          |
|   | Juan Montalvo         | San Judas Tadeo                                       |                          |
|   | Julio Moreno          | Rafael Serrano  |                          |
|   | Manantial de Guangala | Brisas de La Libertad                                 |                          |
|   | Manglaralto           |   |                          |
|   | Monte Verde           |   |                          |
|   | Olón                  |   |                          |
|   | Pechiche              |   |                          |
|   | Prosperidad           |   |                          |
|   | Puerto Chanduy        |   |                          |
|   | San Antonio           |   |                          |
|   | San José de Ancón     |   |                          |
| San Marcos  |                       |   |                          |
| San Pablo   |                       |   |                          |
| San Pedro   |                       |   |                          |
| Sinchal   |                       |   |                          |

**ANEXO No. 9**  
**ORGANIGRAMA**

