

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Evaluación de la gestión administrativa en el Centro de Salud San Juan de
Manta**

AUTORA:

Ingrid Fátima Santana Sardi

**Trabajo de Titulación de Examen - Complexivo para la obtención del Grado
Académico de:**

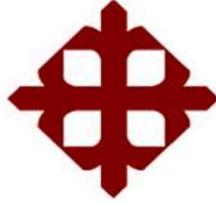
MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LA SALUD

TUTORA:

Ing. Elsie Zerda Barreno, PH. D

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el Examen Complexivo fue realizado en su totalidad por la Odontóloga **Ingrid Fátima Santana Sardi** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

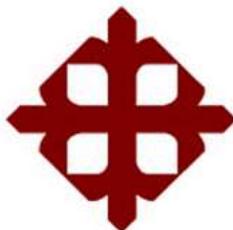
Ing. Elsie Zerda Barreno, PH. D

REVISORA

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo
Guayaquil, a los 25 días del mes de octubre del año 2023.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ingrid Fátima Santana Sardi

DECLARO QUE:

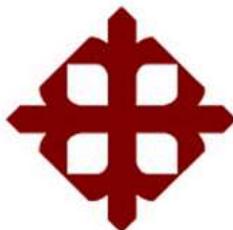
El Examen Complexivo **Evaluación de la gestión administrativa en el Centro de Salud San Juan de Manta** previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de la Salud**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Examen Complexivo del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 25 días del mes de octubre del año 2023.

LA AUTORA

Ingrid Fátima Santana Sardi



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

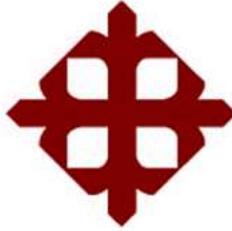
Yo, Ingrid Fátima Santana Sardi

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Examen Complexivo: **Evaluación de la Gestión Administrativa en el Centro de Salud San Juan de Manta**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 25 días del mes de octubre del año 2023.

LA AUTORA

Ingrid Fátima Santana Sardi



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE URKUND

secure.orkund.com/old/view/164784035-661528-198795#8cE7DoAgEAXAuZz9YpbfY+EqhslQNRtSU8rv7swrz5K6U0EHejCAEUwgvwQwaWJAV2TXiGvcc1+jH7KdU3TQk0...

URKUND

Documento: [26-02-2023 Examen Complejivo Ingrid Fatima Santana Sardi - Final- docx](#) (D172450229)
Presentado: 2023-07-29 13:58 (-05:00)
Presentado por: ingrid.santana@cu.ucsg.edu.ec
Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje: CORRECCION DE INFORME URKUND DE INGRID SANTANA [Mostrar el mensaje completo](#)
4% de estas 42 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	UNIVERSIDAD TECNICA LUIS VARGAS TORRES DE ESMERALD / D17800179
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

0 Advertencias. Reiniciar. Compartir

99% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D172392892 99%

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MANTA

AUTOR(ES): Ingrid Fatima Santana Sardi

Trabajo de Titulación de Examen - Complejivo para la obtención del Grado Académico de: Magister en Gerencia de Servicios de la Salud

TUTOR: Ing. Etsie Zerda Barreno, PH. D

Guayaquil, Ecuador 2022

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el Examen Complejivo fue realizado en su totalidad por la Odontóloga Ingrid Fatima Santana Sardi como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE MANTA

AUTOR(ES): Ingrid Fatima Santana Sardi

Trabajo de Titulación de Examen - Complejivo para la obtención del Grado Académico de: Magister en Gerencia de Servicios de la Salud

TUTOR: Ing. Etsie Zerda Barreno, PH. D

Guayaquil, Ecuador 2023

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el Examen Complejivo fue realizado en su totalidad por la Odontóloga Ingrid Fatima Santana Sardi como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud

Dedicatoria

Con profundo sentimiento dedico este trabajo a:

Mis hijos Vicente Salvatore, Dante Gael e Ingrid Christiane, quisiera decirles mis amores, que son mi fuente de inspiración diaria y que este grado académico se los dedico a ustedes, así mismo anhelo que sirva de guía y ejemplo para su inspiración de vida y superación personal de cada uno de ustedes, espero me entiendan que en ocasiones no pude dedicarle el tiempo completo como mamá ya que lo reemplace por mis estudios, comprendan que fue un sacrificio necesario.

Mi madre Venus Fátima, por su apoyo incondicional y motivacional estando presente en cada etapa de mi vida, teniendo en ella las palabras perfectas para continuar en el momento indicado, solo puedo decir gracias mamá por el empuje diario, y por hacer de mí una mujer de valores y criterios para poder enfrentar a una sociedad, que cada día se convierte más en exigente y competente.

Mis hermanos Gustavo Adolfo, Geovanni Alexander y Gregorio Alexis, por ser testigos de mis éxitos y fracasos, y por ayudarme a comprender la parte positiva de las cosas. Es necesario dejar plasmada en estas líneas que estoy muy feliz de tenerlos en mi vida y de sentir en ustedes el verdadero amor de hermanos, gracias por formar parte de mi familia.

A mi abuela Elba Hernández (+) cariñosamente “mami tita”, por su enseñanza de vida y amor sincero, eres ahora la estrella más linda que hay en el cielo mi dulce lucero.

A Rosa Lavinia y Manuel Augusto abuelos paternos de mis hijos, por cuidarlos y protegerlos con el mismo amor y cariño de un padre y una madre, este triunfo también se los dedico a ustedes, gracias por tanto y por todo.

Ingrid Fátima Santana Sardi

Agradecimiento

En esta etapa quiero agradecer:

A Dios, por darme la oportunidad de estar en esta vida, gracias por cada una de las etapas vividas de la cual siento que, en la académica, estoy alcanzando mis metas propuestas y poder tener así un mejor futuro en la sociedad, cuyo éxito será enfocado siempre para mis hijos Salvatore, Dante y Christiane,

A mi tutora Dra. Elsie Zerda Barreno, por su dedicación y apoyo en esta etapa estudiantil, gracias por brindarme sus conocimientos y gracias por cada una de sus sugerencias. Gracias también por ser guía y por sus consejos.

A mis compañeros, con los cuales viví momentos amenos de aprendizaje y confraternidad. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, quienes me abrieron las puertas del saber y la enseñanza, Agradezco a cada uno de los directivos por su trabajo y por su gestión, de manera especial a la Eco María de los Ángeles Núñez, Ing. Ana Merchán y Lcdo. Jhony Abad.

Ingrid Fátima Santana Sardi

Tabla de contenido

Introducción	1
Planteamiento del problema.....	4
Evaluación del Problema.....	6
Formulación del Problema	7
Justificación.....	7
Justificación teórica.....	8
Justificación metodológica.....	8
Justificación práctica.....	8
Preguntas de Investigación:.....	8
Objetivo General	9
Objetivos Específicos.....	9
Desarrollo.....	10
Gestión Administrativa	13
Los Pioneros de la Gestión Administrativa.....	18
Importancia de la Gestión Administrativa	19
Objetivos de la organización: Organización, Dirección, Control	19
La Organización.....	23
Servicio al cliente.....	26
Definición de términos básicos: Actividad. Calidad. Calidad de atención. Efectividad. Eficacia. Eficiencia. Elemento de gestión. Estrategia. Gestión de calidad. Mejora continua. Modelo de gestión. Oportunidad de mejora.....	29
Contexto Local.....	36
Reseña histórica del Centro de Salud San Juan	37

Cartera de Servicios	39
Estructura Física del Centro de Salud	43
Marco metodológico	44
Recursos Humanos.....	44
Equipamiento	46
Metodología	47
Tipo de investigación	47
Población y muestra	48
Conclusiones:	54
Recomendaciones:.....	55
Referencias:.....	56

Resumen

Como objetivo general de la investigación se planteó Evaluar la gestión administrativa en el Centro de Salud San Juan de Manta, aplicando metodología mixta (cuantitativo y cualitativo) donde participó el equipo técnico administrativo y usuarios que acudieron al mismo; como tipo de investigación desarrollada fue Descriptiva y Explicativa que ayudó a evidenciar la realidad del Centro de Salud, los métodos que se utilizó en el proyecto de investigación son los inductivo, deductivo, analítico y sintético, la observación directa por lo que la autora declaró evidenciar la realidad del Centro de Salud San Juan – Manta, por lo que desarrollo el año de salud rural del cual señalo el chek list verificable como anexo, teniendo una población total de 55 personas incluyendo especialistas y pacientes que acudieron diariamente al centro en mención. Como resultado más relevante fue una correlación positiva moderada entre las variables; asimismo, se evidenció la significancia bilateral, determinando la aceptación de la hipótesis general.

Palabras claves: gestión administrativa, equipo técnico administrativo, evaluación, usuarios

Introducción

Siendo el Estado el garante del derecho a la salud de todos los ecuatorianos y que el Ministerio de Salud Pública cumple la función de rectoría del sistema nacional de salud para conducir, regular, normar, coordinar y evaluar las entidades públicas y privadas de salud para mejorar la atención que prestan a sus usuarios. Actualmente, los distintos aspectos relacionados con la calidad de las prestaciones y de los servicios de atención son motivo de observación especial no sólo entre los propios profesionales y trabajadores sino también entre el resto de los distintos actores del sistema: responsables de la política sanitaria, gestores y población general (Chanparini 2022).

La necesidad de optimizar los recursos disponibles, siempre escasos ante las restricciones presupuestarias, establece la necesidad de garantizar y mejorar la calidad de todos los productos que se ofertan a los distintos pacientes, son factores que convergen en mejorar la calidad de la atención primaria (Nizama 2022). Este planteamiento para que pueda tener aplicación operacional, requiere de la cultura organizacional de las unidades operativas ambulatorias y servicios, tomando como única meta el funcionamiento con recursos mínimos que garanticen prestaciones con calidad, el problema en cualquiera de estos factores constituye deficiencia de Salud Pública.

Los servicios de salud en el mundo no dejan de ser la excepción al momento de hablar de la eficiencia que deben tener, y es por esto que se deben medir y dar seguimiento, aplicando técnicas de Benchmarking o utilizando sistemas de medición de la calidad del servicio, a través de estándares de medición o de sistemas que norman estándares como los sistemas ISO.

Como lo menciona Moreno (2016a) en su tesis:

En un oficio suscrito por la máxima autoridad del Ministerio de Salud Pública (MSP, 2012), disponen e indican a través del Instructivo para el llenado del Registro Diario Automatizado de Consultas y Atenciones Ambulatorias (RDACAA), el uso del mismo; y mediante Memorando Nro. MSP-DNISCG-2013-0158-M el cual tiene como asunto Descarga de RDACCA Versión 1.1,

para registrar la producción de cada Entidad Operativa Desconcentrada (EOD) del MSP. (p. 1)

En Ecuador, para el mejoramiento de la capacidad gerencial y la calidad de los servicios de salud, toma de decisiones y el liderazgo de las autoridades nacionales de salud, se está desarrollando el Estatuto Orgánico de los procesos de las Unidades Operativas del Primer Nivel de Atención para que cuenten con los recursos y la capacidad de gestión adecuados para ofrecer servicios efectivos, eficientes y de calidad a los usuarios (Burgos y Choez 2022).

El Centro de Salud San Juan perteneciente al Distrito de Salud N° 13D02 Manta, tiene como problemas, la notable disminución de recursos humanos que se han retirado por múltiples razones, los existentes son en su mayoría por contrato, produciendo la inestabilidad laboral y por ende la continuidad de los programas se ven afectados. Centro de Salud San Juan (2021) menciona que, en cuanto a sus instalaciones, estas unidades de salud no poseen consultorios adecuados, los mismos que no reúnen los requisitos básicos para su funcionamiento.

En la actualidad el MSP ha zonificado y distritalizado a cada área de influencia del país para que progresivamente se cuente con un sistema de información articulado y descentralizado más cercano a la realidad y así palpar las necesidades in situ por parte del personal técnico administrativo y operativo de salud, con capacidad de proveer información integral, oportuna y de calidad, para la definición de políticas y la toma de decisiones, basadas en evidencias y con énfasis en equidad (Moreno 2016b).

El desarrollo de Programas de Control de Calidad, en los distintos países de América Latina y el Caribe, han seguido las vías de abordaje más adecuadas, considerando que la existencia de los mismos, son una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales.

En el año 2000 en el país, se creó el Programa Nacional de Unidad de Gestión y Garantía de la Calidad, para el mejoramiento de la capacidad gerencial y la calidad de los servicios de salud, citado por Rodríguez (2021). En los actuales momentos, se está desarrollando el proceso de licenciamiento de los servicios de salud, que propenderá que las

Unidades Operativas, cuenten con los recursos y la capacidad de gestión adecuados para ofrecer servicios efectivos, eficientes y de calidad a los usuarios.

Durante ese año, el Ministerio de Salud Pública, a través de técnicos experimentados se encuentran desarrollando importantes avances para la implementación del proceso de licenciamiento, certificación y acreditación de unidades y servicios de salud. Debido al licenciamiento, se empezó con auditorias de cada una de las áreas para conocer el personal que labora, el estado de la infraestructura física y los inventarios existentes Salazar (2022).

Deberá realizarse un acercamiento con las autoridades de la Institución y estadísticamente se determinarán las directrices en donde se considerará el equipamiento, costos, personal técnico y financiamiento. De igual manera la frecuencia del uso de los servicios y la aplicación de las normas de atención. Para conducir y administrar esta unidad de salud en forma exitosa se requiere que ésta sea dirigida y controlada en forma sistemática y transparente, basada en estándares de calidad, diseñados a mejorar la atención o la prestación de servicio (Jacho 2022).

Además, los profesionales de salud dedican más tiempo al lleno del parte diario, es decir ingreso de la información al RDACAA, lo cual limita el cumplimiento total de las normas y protocolos de atención a los pacientes, todas estas circunstancias afectan tanto al usuario interno (profesionales de salud) como a los externos (pacientes) debido a que no se le puede brindar una mejor atención ni ellos recibirla al cien por ciento con calidad y calidez Moreno (2016c). Una vez implementado un sistema de calidad éste debe ser evaluado constantemente para verificar y medir el impacto de procesos en base a cumplimientos de objetivos.

La presente tesis estará estructurada de la siguiente manera: en la Introducción estarán los ítems relacionados con la temática, problema a presentar, los objetivos de la investigación, en el Desarrollo toda la fundamentación teórica sobre las variables estudiadas, la metodología empleada, considerada la población y muestras, además se mencionan las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar la información necesaria, se plantea la propuesta para poder resolver la problemática planteada. También se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Planteamiento del problema

En Ecuador, se cuenta con hospitales que son destinados para el sector público y otros para el sector privado, así mismo, se cuenta con Centros de Salud los cuales cumplen cada uno, con el rol de brindar apoyo a distintas personas en su contexto social del cual acuden a ellos con bajo recursos económicos que no cuentan con el valor monetario, para acudir a un servicio particular.

En Ecuador la demanda de pacientes es notable en los Centros de Salud a nivel general, sin embargo, es importante mencionar que existen muchas causas que impide su desarrollo en estos centros de atención a grupos prioritarios y vulnerables, produciendo, deficiencia en la gestión administrativa, tanto como en: recursos humanos, procesos y administración, que impide demostrar servicios de beneficios integrales con resultados de calidad y calidez al usuario.

El Centro de Salud San Juan se encuentra ubicado en la zona este de la ciudad de Manta, no cuenta con una buena infraestructura que cumpla con requisitos de alojamiento a usuarios en su demanda, y al encontrarse en el centro de este recinto, los habitantes acuden con bastante afluencia, encontrándose con incomodidades a el momento de esperar su turno al ser atendidos. Los cargos que desempeñan cada personal de salud que labora en esta unidad deberían ser visibles en un organigrama estructural y en un sistema informático que ayude al control las actividades que desempeñan en esta institución.

Es por esta razón que surge de manera latente la necesidad de elaborar una propuesta de mejora de la Gestión Administrativa dirigida a las autoridades del Ministerio de Salud Pública local, que genere cambios que beneficien la calidad del servicio en las áreas de atención prioritarias y vulnerables, que permitan brindar un servicio integral al usuario, (pacientes crónicos, con discapacidad, hipertensos, con Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida VIH como lo definen (García, et, al 2018).

Mediante Acuerdo Ministerial 000001034, del 01 de noviembre del 2011, se crea la Nueva Estructura del Ministerio de Salud Pública, donde nace la Coordinación General de Planificación, la misma que tiene a su cargo tres Direcciones, entre ellas la Dirección Nacional de Información, Seguimiento y Control de Gestión, antes Sistema Común de

Información; esta a su vez tiene a su cargo los Subprocesos de Información y Análisis, Seguimiento y Evaluación e Información Geográfica. Para el caso del Parte Diario, en el año 1967, la División Nacional de Estadística tenía como tarea fundamental el procesamiento de la información de la “Producción de Establecimiento de Salud” manualmente; es a partir del año 1985 que la computadora pasa a ser parte integral de Estadística del Ministerio de Salud Pública, para lo cual se empieza a procesar la información en hojas electrónicas LOTUS 123, posteriormente con el avance tecnológico se adquiere nuevo equipo de computación con el programa QPRO5; hoja electrónica que permitió mayor agilidad en el ingreso de la información, a partir del año 1997 con la aparición de nuevos sistemas operativos nace la hoja electrónica EXCEL, la misma que permitió mayor capacidad de almacenamiento de información y versatilidad en su ejecución. A partir del año 2011 se crean las bases de datos, las mismas que permiten el uso de tablas dinámicas mejorando los tiempos de entrega de la información a usuarios internos y externos Moreno (2016d).

En la actualidad de acuerdo con la presente investigación, se han observado las siguientes falencias:

Recursos Humanos: el personal de salud que labora en esta casa médica no cuenta en su totalidad con sus estudios aprobados en sus áreas que avalen o garanticen la excelencia en la atención a los usuarios, existen personas incluso que no han obtenido ni el nivel secundario o superior y al estar en la rama de la Salud, se está tratando con seres humanos que podrían ver complicaciones en su recuperación de no ser atendidos por profesionales de acuerdo a la necesidad. Así como se observan casos de duplicidad de funciones que no generan la alteza en protocolos de atención integral de salud que certifiquen calidad y conformidad de servicio.

Infraestructura física: El Centro de Salud cuenta con una sala de espera reducida, no cuenta con un área de Enfermería, donde se puedan realizar curaciones, aplicaciones de suero, inyección, extracción de puntos o saturaciones, lo que imposibilita realizar un tratamiento con las mejores condiciones incumpliendo con las normas de bioseguridad. Así mismo no existe un consultorio o un área de obstetricia para atención a mujeres gestantes u otras que acuden por complicaciones varias, estando totalmente en contra de la confidencialidad y privacidad de las pacientes para con el profesional. Así mismo ninguna de

las áreas se encuentra climatizada, por lo que provoca sofocación tanto para los usuarios en general como para el personal de salud que labora en esta unidad operativa,

De igual manera incumpliendo con normas de bioseguridad, el Centro de Salud se encuentra localizado en una área de contaminación, puesto que se encuentra muy cerca la poza séptica, cerca también del botadero municipal de manta, vecinos de dos cementerios dentro de esta comunidad donde la mayoría de los habitantes de este sector se dedican a reciclaje de plástico obtenido de el mismo botadero o basurero municipal, la mayoría de los habitantes se dedican a la cría de porcino –chanchos- sin permisos de salud, por lo que la insalubridad cerca del centro de salud es latente.

Equipamiento: El Centro de Salud San Juan de Manta no cuenta con el mejor equipamiento, no posee aire acondicionado en ninguna área, ausencia de esterilizador optimo, sillas en mal estado, perchas con oxido, escritorios discontinuados, bienes muebles sin mantenimiento.

Evaluación del Problema

Las instituciones dedicadas a la salud requieren de un modelo organizacional y de una gestión administrativa que les permita cumplir con su rol principal del cuidado integral de la salud, por ello la que se crea una gestión administrativa para que se consiga alcanzar las metas en el Centro de Salud San Juan, siendo planificado y requerido anualmente.

La Dirección Nacional de Información, Seguimiento y Control de Gestión a través del Subproceso de Información y Análisis, tiene dentro de sus productos el manejo del Sistema unificado y automatizado de información a partir de la sistematización del (RDACAA), dicho instrumento es una fuente de consulta que servirá para contextualizar, orientar y facilitar el trabajo de los Profesionales Médicos, Obstetras, Psicólogos, Odontólogos, Enfermeras y Auxiliares de Enfermería, responsables de la recopilación y almacenamiento de las consultas y atenciones; adicionalmente, permitirá determinar el tipo de consulta primera o subsecuente, el diagnóstico según la Clasificación Estadística Internacional Décima Edición (CIE 10) de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, y facilitará el cálculo de indicadores por medio de la Producción y Productividad Ambulatoria. Moreno (2016e).

Delimitación del Problema

El presente proyecto de tesis será a nivel del Centro de Salud San Juan en general, teniendo en cuenta que el problema es a nivel Organizacional- Administrativo, ya que tiene como Objetivo General: evaluar la gestión administrativa en el Centro de Salud San Juan de Manta.

Formulación del Problema

¿Cómo incide la evaluación en la gestión administrativa en el Centro de Salud San Juan de la ciudad de Manta?

Campo de Acción

La presente investigación se realizará a la gestión administrativa en la Dirección Distrital 13D02- Manta (Centro de Salud San Juan).

Justificación

La presente investigación se justificará metodológicamente por el gran incremento de conocimientos que se obtendrán respecto a las variables estudiadas, expresando una validez trascendental como fuente de información para futuros investigadores en la temática, dándoles opción para que tomen los instrumentos confiables para aplicarlos en otros contextos y de acuerdo a los resultados elijan decisiones acertadas en el área de gestión administrativa. En el aspecto práctico se justifica, porque los resultados obtenidos van a permitir tener un conocimiento preciso sobre la descripción entre la gestión administrativa percibidas por usuarios internos en Centro de Salud San Juan de Manta, consiguiendo sugerir estrategias para mejorar los procesos que se necesitan para una óptima gestión administrativa, Finalmente, presentará una justificación de nivel social, contribuyendo a brindar recomendaciones para mejorar los procesos que inciden en las variables estudiadas; y a la vez promover propuestas solidas en base a los datos recogidos, con tendencias a reconfortar a los usuarios internos de la comunidad que demanda de sus servicios.

Justificación teórica

La presente investigación, desde el punto de vista teórico, tiende a justificarse, ya que se validarán en su desarrollo las propuestas teóricas, en base a la gestión administrativa del Centro de Salud San Juan, al relacionar cada una de las actividades planificadas ,basadas en ,el desarrollo operativo y cada una de las acciones, como sistematización, registro y origen de cada uno de las programaciones, que corresponden a la evaluación y resultados, y es basado en ello que se realizará la elaboración de una propuesta de gestión administrativa, misma que será socializada en las autoridades del Centro de Salud, y coordinadores del Distrito 13D02 Manta, a fin de realizar un plan de mejora de su planificación operativa anual.

Justificación metodológica

La investigación metodológica se podrá permitir validar los procedimientos del método científico en general, con enfoque cuantitativo. La utilización de técnicas, así como instrumentos de investigación como la encuesta, el análisis documental. Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación.

Justificación práctica

La presente tesis y el desarrollo de la investigación tiene como finalidad un gran aporte primero a la comunidad regional científica, al llenar de conocimientos sobre la gestión que se realiza en el Centro de Salud San Juan y la atención en salud que a brindan a cada uno de los usuarios del primer nivel asistencial. Es así como se pretende que cada uno de los resultados que se obtengan mediante esta investigación beneficie de manera directa a la comunidad de San Juan de Manta en general, ya que a continuación de ello, se podrá tomar estrategias a manera de medidas correctivas o así mismo implementar o mejorar las ya existentes con la única finalidad de éste, de siempre, una atención de calidad y calidez en general.

Preguntas de Investigación:

Por medio de la presente investigación se pretende contestar a las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el marco teórico de esta investigación?

¿Se está realizando una buena administración del Centro de Salud?

¿Existen normas administrativas de atención y se cumplen en el Centro de Salud?

¿Existe una estructura organizacional definida en el Centro de salud?

¿El Centro de Salud cuenta con el personal adecuado y capacitado para brindar la atención a los usuarios?

¿Se efectúa la ejecución presupuestaria del PAPP (Plan Anual de Políticas Públicas) con la producción de los pacientes?

Objetivos de la investigación

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la gestión administrativa en el Centro de Salud San Juan de Manta

Objetivos Específicos

1. Desarrollar el marco teórico que sustente la evaluación de la gestión administrativa
2. Aplicar un modelo de eficiencia administrativa para determinar los aspectos claves que deben ser mejorados.
3. Presentar recomendaciones sobre estrategias para mejorar la gestión administrativa que permita incrementar la eficiencia Centro de Salud San Juan de Manta.

Desarrollo

Fundamentación teórica

Evaluación

El concepto de evaluación, según señaló Argilaga (2019), no es consistente, y las diversas posturas adoptadas oscilan entre la construcción de conocimientos que pudiera garantizarle el carácter de disciplina básica, y la recogida de información que trata de dar cuenta de la ejecución de actividades realizadas previamente. Cordray y Lipsey (2017) describen que existen, por tanto, múltiples puntos de vista, si no paradigmas acerca de cómo debe conducirse la evaluación.

En ese sentido, la investigación evaluativa es decisiva para la toma de decisiones y está orientada a determinar la eficacia de organizaciones y programas educativos Del Rincón et al., (2016) y Pina (2018) señalaron que algunos autores utilizan indistintamente los términos "investigación evaluativa " y "evaluación de programas". Ciertamente, a menudo se suele utilizar el concepto de investigación evaluativa para identificar una modalidad de investigación destinada fundamentalmente a la evaluación de programas.

Metodología de Evaluación

Elevar la calidad de la atención médica primaria constituye una de las directrices específicas en los objetivos, propósitos y directrices para incrementar la salud de la población cubana a partir de 1992 hasta el 2000 Cuba (2021). No existe un acuerdo total sobre el concepto de calidad de la atención, pues existen disímiles concepciones, que la relacionan con el desarrollo científico-técnico y la experiencia acumulada, la efectividad, eficiencia y equidad entre otras. Es indispensable en un proceso de evaluación de la calidad, que el personal de las unidades quede informado acerca del proceso y participe en él.

En relación con la esfera de los servicios, y dentro de ellos, los de salud, la evolución del control de la calidad ha sufrido diversas transformaciones; desde la tendencia a la inspección de la calidad mediante normas y medidas, predominante en la etapa de la Revolución Industrial, pasa por el control estadístico de la etapa de 1930 a 1949; el aseguramiento de la calidad mediante programas y sistemas en la etapa del 50 al 79, donde existía el convencimiento de que la calidad se construía desde la administración; hasta la

etapa desde el año 80 hasta nuestros días, en que se habla de una administración estratégica de la calidad, con una movilización de toda la organización hacia el logro de la calidad, y el convencimiento en las organizaciones de que la calidad se administra Ramos (2021).

Para aplicar los términos actuales de garantía de la calidad o mejora continua de la calidad, ninguna definición es de utilidad, si no va acompañada de cómo o con qué puede ser medida. Sin embargo, al existir gran cantidad de definiciones de calidad es de suponer que existían también gran variedad de esquemas de dimensiones, factores, componentes o atributos, que pueden ser medidos para tratar de caracterizar la calidad de un servicio asistencial.

La investigación evaluativa ha ido perfilándose como una metodología concreta en los últimos años, esta metodología queda delimitada por; una terminología propia, un conjunto de herramientas conceptuales y analíticas específicas, y unos procesos y fases también específicos Herreras (2021). Además de ello se constituye como un campo innovador de investigación donde convergen poderosos avances alrededor de la evaluación y de la investigación misma.

Según mencionó Rivas (2020) la investigación evaluativa se desarrolla como un modelo pertinente de valoración de proyectos sociales y especialmente educativos, dada su flexibilidad y rigurosidad en términos de tiempo, espacio, actores, objetivos y resultados. Para otros investigadores como Ruthman, (citado por Cook y Reichardt, 2005), es un proceso de aplicar procedimientos científicos para acumular evidencia válida y fiable sobre la manera y grado en que un conjunto de actividades específicas produce resultados o efectos concretos.

Según esa referencia, la investigación evaluativa obtiene de manera reflexiva y sistemática información sobre un programa o proyecto, sobre su funcionamiento y sobre sus efectos y consecuencias, con el fin de construir nueva información y evidencia, para los actores del programa educativo, acerca de cómo se está desarrollando el proyecto, a que resultados se han logrado. En este sentido Correa, Puerta y Restrepo (2016) describieron que en síntesis el propósito de este tipo de metodología de investigación es proporcionar información útil para tomar decisiones con respecto a un programa, ya sean estas de planeación como resultado de la evaluación de contexto; de estructuración como resultado de

la evaluación de insumos; de implementación como resultado de la evaluación de proceso o de reciclaje como resultado de la evaluación de producto.

Seguidamente se desarrollan los propósitos y metodologías de evaluación según Martínez (2018):

Evaluación del contexto: trata de identificar las características del entorno en el cual el programa de orientación se va a llevar a cabo; Establece las necesidades de orientación y define aquellos problemas que tienen que ser solucionados. Responde a la pregunta; ¿qué necesitamos hacer? Su metodología puede incluir entrevistas, reuniones, lectura de informes. Destinados a generar hipótesis acerca de los cambios necesarios. Los métodos utilizados serían; (i) Análisis conceptual para definir los límites del entorno en donde desarrollamos el programa, (ii) estudios empíricos para definir las necesidades no satisfechas y las nuevas oportunidades y (iii) juicio por parte de expertos y clientes sobre las metas y objetivos que deseamos alcanzar.

Evaluación de Entrada: Es aplicada para determinar cómo utilizar los recursos disponibles para satisfacer las metas y objetivos del programa; trata de responder a la pregunta ¿podemos hacerlo? La metodología se basa en la revisión del estado de la práctica con respecto a la satisfacción de las necesidades específicas, la valoración de estrategias de soluciones potencialmente aceptables, la escucha del personal para que exprese su interés para poder hacer una estimación realista de los recursos y barrear que serán necesarios abordar durante el proceso de designación de la solución, este autor Rodgers (2019) propuso que se pueden utilizar los métodos como la búsqueda de bibliografía, las visitas a programas ejemplares, los grupos asesores y ensayos pilotos.

Evaluación del proceso: una evaluación del proceso es una comprobación continua de la realización de un plan. Proporciona «información sobre la eficiencia y la eficacia de las estrategias Miller y Grisdale (2018). Esta evaluación persigue proporcionar la información necesaria para determinar si el programa llevado a cabo sería aceptado tal cual o corregir aquellos aspectos que no han funcionado. En cuanto a la metodología a utilizar, el evaluador del proceso puede revisar el plan del programa y cualquier evaluación anterior para identificar aspectos importantes del programa que deben ser

controlados. Los métodos; (a) Una persona es asignada exclusivamente para que desempeñe el rol de evaluador, (b) Esta persona supervisa y establece un registro de las condiciones del entorno, los elementos del programa tal y como realmente ocurrieron, los obstáculos y los factores no revistos. (c) Esta persona proporciona una retroalimentación sobre las discrepancias y los defectos del programa a los que tiene que tomar las decisiones finales.

Evaluación del producto: Consiste en valorar, interpretar y juzgar los logros de un programa. Tiene como finalidad recoger información que nos permita analizar si los objetivos específicos que nos habíamos propuesto alcanzar en nuestro programa han sido logrados o no, con el fin de tomar determinadas decisiones de reciclaje. Los datos relevantes son recogidos a intervalos de tiempo durante y después del programa. Los métodos que emplea son el estudio de casos y el análisis tiempo / costo. Su objetivo es valorar, interpretar y juzgar los logros de un programa. Su objetivo es averiguar hasta qué punto el programa ha satisfecho las necesidades del grupo al que pretendía servir. Para Herreras (2021b) tal vez el aspecto más difícil dentro de todo el modelo CIPP es que la evaluación del producto requiere, por parte del orientador, que establezca criterios de medida derivados de los objetivos del programa, comparar la información recogida con una serie de «estándares» predeterminados y extraer conclusiones relacionadas con los otros tres tipos de evaluación (contexto, entrada, proceso).

Gestión Administrativa

La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo González, et al. (2022). Bajo este concepto, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos. Por ello todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Estas funciones son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control.

Además, la gestión administrativa permite mediante la conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos prevenir problemas futuros y sobre todo lograr la consecución de

resultados favorables para la empresa. En base a lo que indicó Gonzales y Andrade (2022) los beneficios principales que obtiene una empresa que aplica una adecuada gestión administrativa son los siguientes:

Incremento de la productividad

En primer lugar, cuando se emplea la gestión administrativa de forma correcta permite que se puedan aplicar todos los procesos de manera más simple y sencilla. Lo que optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la empresa. Generando un incremento de la productividad, dado que se pueden modificar y adecuar todos los procesos que afectan en forma negativa la productividad.

Centrarse en el logro de los objetivos

En segundo lugar, al centrar todas las tareas y actividades en la consecución de los objetivos, todos los esfuerzos se dirigen en la misma dirección. Esto se consigue teniendo una correcta planificación, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que opera de forma coordinada. Todo esto en conjunto hace que los objetivos se alcancen en los tiempos previamente establecidos.

Maximizar el uso de los recursos

En tercer lugar, al tener bien definidos los objetivos, las estrategias y al tener los equipos de trabajo coordinado se pueden ahorrar todo tipo de recursos. Tales como tiempo, dinero y recursos materiales. Dado que todo se usa de manera más inteligente y eficaz.

El proceso administrativo se ha desarrollado desde la antigüedad y ha evolucionado con el pasar del tiempo, su concepto se ha transformado en base a los aspectos de la vida o grupos sociales y cuyos términos como organización, liderazgo, estructura y habilidades forman parte de los procesos de la gestión administrativa.

Administración en la Edad Moderna

La administración moderna surgió en Prusia Austria, en esta época se enmarcaron grandes acontecimientos, el descubrimiento de América, la Revolución Francesa y la Revolución Industrial. Aquí surgió el movimiento administrativo denominado cameralitas, quienes fueron los pioneros del estudio científico de la administración pública, mejorando el

sistema administrativo con muchos éxitos. Por otra parte, en esta época surge el Mercantilismo, donde el sistema económico prestó mucha atención al comercio dentro y fuera del territorio, posteriormente, nace el Estado abriendo camino para las sociedades y firmas comerciales (Mendoza y Moreira,2021).

Esto se contraponía a la idea tradicional de obligar a las personas a trabajar más para maximizar el resultado del trabajo. En la administración moderna todas las actividades de planificación, organización, dirección y control deben implicar una interconexión adecuada de relaciones humanas y tiempo para alcanzar los objetivos establecidos dentro de una organización. Como consecuencia, los procesos de administración moderna pueden aplicarse a un contexto más amplio y complejo, por esa razón se usa en empresas, instituciones religiosas, instituciones educativas y organizaciones sociales (Cavenago, 2022).

Herramientas de la administración moderna

Para Yagual (2022a) las herramientas más importantes de la administración moderna son:

Reingeniería

Por su parte, la reingeniería consiste en realizar una revisión de los procesos con el propósito de volverlos más eficientes. Al efectuarse el análisis y el rediseño de los procesos se busca alcanzar mejoras que resulten significativas en el alcance de costos, en la calidad de los productos, la rapidez en la entrega y el servicio. Es decir, la reingeniería pretende obtener más y mejores resultados con la utilización de menos recursos. El objetivo de las organizaciones que la aplican es realizar una revisión y un rediseño radical de todos los procesos, buscando alcanzar mejoras que resulten significativas en la medición de resultados (Yagual, 2022b).

Calidad total

Así mismo, el enfoque de la calidad total pretende lograr una mejora en la calidad y el desempeño de las organizaciones, para alcanzar la máxima satisfacción del cliente. No obstante, la calidad total no se aplica solo para la producción de bienes y servicios que se

ofrecen al cliente. Los principios de gestión de calidad se aplican a todas las actividades y a las personas que son parte de una organización (Braidot et al.,2007).

Outsourcing

Por su parte, el outsourcing es el proceso en el cual una organización realiza la contratación de empresas externas para que realicen alguna de sus actividades. La empresa subcontratada realiza cierta actividad que agregan valor a la empresa que la contrata, puesto que se especializan en ella y eso hace que se realice a **costo** más bajo y con la misma o mejor calidad (Quiroga, 2020a)

Benchmarking

Permite hacer comparaciones y mediciones de las operaciones y los procesos de una organización. Esta comparación y medición puede ser interna cuando se realiza dentro de los distintos departamentos y unidades que conforman la organización. La forma se realiza frente a otra externa empresa u organización que se considera líder dentro del mercado. La idea es compararse con los competidores más eficientes del mercado con el propósito de poder mejorar las operaciones y procesos de la empresa, aprendiendo de los mejores (Quiroga, 2020b)

5'S

En contraste, esta práctica busca alcanzar el mantenimiento integral de una empresa, incluyendo el equipo, la maquinaria, la infraestructura y el entorno del trabajo. Se basa en cinco principios fundamentales la clasificación, el orden, la limpieza, la estandarización y el mantenimiento de la disciplina. Es un práctica sencilla y efectiva que logra obtener mejoras de calidad, la reducción de tiempos muertos y la reducción de costos (Yagual, 2022b).

Just in time

Ciertamente, Just in Time es un método que organiza la producción. Esta organización se realiza por medio de la planificación y el control de la producción con el fin de producir los productos que se necesitan en la cantidad y en el momento exacto. Este método también tiene efectos positivos en el desempeño del recurso humano, en el sistema de

fabricación, en el diseño de los productos, en el sistema de mantenimiento y en la calidad (Palacios, 2021).

Administración en la Edad Contemporánea.

El pensamiento administrativo muestra base fundamental en la ciencia de la administración en el sector público o privado. Por ello Woodrow Wilson, estableció que “la ciencia de la administración es eminentemente práctica y su conocimiento es indispensable para mejorar la organización y los métodos de trabajo de las oficinas públicas. Por otra parte, esta época se realizaron grandes descubrimientos ocasionando cambios trascendentales en la organización de la sociedad. En esta época apareció la industrialización donde el empresario era dueño de las herramientas y recursos para la producción y los empleados aportaban su fuerza y conocimientos. Por consiguiente, los burgueses en la edad moderna eran dueños de talleres, mercados, bancos, fábricas y monopolios de mercadería, es aquí que se establecen bases para el desarrollo del proceso administrativo donde se origina las teorías, principios y funciones administrativas (Quiroga, 2020b)

Precusores de la administración:

La administración con el pasar de los años se ha transformado desde la creación de la humanidad, el individuo estuvo en constante aprendizaje para sobrevivir, realizando diferentes actividades en su vida cotidiana, aunque este proceso era de forma empírica pasando después a una forma metódica Mendoza y Moreira (2021b). Por las consideraciones anteriores, una temática de algunos percusores de la administración y sus aportes para que la administración se convirtiera en un importante proceso para las organizaciones que son hoy en día. Finalmente, podemos decir que todas estas prácticas de la administración moderna tienen como objetivo común mejorar la eficiencia de las organizaciones. Buscando de forma alternativa la disminución de los costos de producción y el aumento de los niveles de producción. Todas estas prácticas permiten una mejor adaptación a los cambios y tendencias que se presentan en el entorno social y económico (Guillen et. al.,2018).

Los Pioneros de la Gestión Administrativa.

El hombre primitivo, al tener que realizar actividades en grupo como la caza y la pesca, comenzó a utilizar la administración desde una manera muy rudimentaria, apoyándose en métodos empíricos, éstos han ido evolucionando a través de diferentes etapas hasta su actual desarrollo. Siguiendo las huellas históricas de la teoría administrativa, cabe señalar que las más antiguas reseñas se remontan entre los años 4000 a.n.e y 2000 a.n.e, cuando las antiguas civilizaciones de Egipto, China, Roma y Grecia aplicaban diferentes principios utilizados actualmente en la administración como son: el reconocimiento de la necesidad de planear, organizar y controlar, la descentralización del poder y la organización funcional de los poderes administrativos (Hoyos, 2020).

La Revolución Industrial condujo a un crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas, complejizándose la administración de las mismas. Se hizo necesario elevar su productividad y competitividad, siendo la única forma de lograrlo incrementar la eficiencia de los trabajadores. Esta idea condujo al surgimiento de un enfoque científico de administración que sustituyera al empirismo dominante, el cual se materializó en las llamadas Teorías Clásicas de la Administración. Dentro de este enfoque dominante en las primeras décadas del siglo XX convergen los trabajos de dos ingenieros pioneros en la administración; el estadounidense Frederick Winslow Taylor (1856 - 1915) quien desarrolló la Teoría de la Administración Científica y el francés Henry Fayol (1841 - 1925) quien desarrolló la llamada Teoría Clásica de la Administración. También podemos ubicar dentro del mismo el trabajo del sociólogo alemán Max Weber y su Teoría de la Burocracia.

Dentro de los seguidores de Taylor es necesario señalar el aporte de Henry L. Gantt y los esposos Gilbreth, por su relevante aporte al desarrollo de la teoría administrativa. Henry Gantt mostró especial interés por el aspecto humano, reconsiderando el Sistema de Tarifas Diferenciales de Taylor y desarrollando una nueva idea: no se debía penalizar el trabajo inferior al normal, sino estimular al obrero (mediante estímulos monetarios) a alcanzarlo y sobrepasarlo; poniendo énfasis en el entrenamiento de los trabajadores, responsabilizando a la administración por este proceso. El supervisor también recibiría estímulos, motivándolo así a adiestrar a sus trabajadores. A su vez, desarrolló la idea de Owen de evaluar públicamente a sus empleados, registrando el progreso de éstos en lo que llamó "Gráfica de Gantt".

Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos como:

- **Planificación:** el planteamiento de los objetivos de la organización y la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlos.
- **Organización:** se refiere al proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de una empresa para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas.
- **Dirección:** es el proceso de monitorear y motivar a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas.
- **Control:** en este proceso el encargado se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo a la planificación.

Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos. El o los encargados de esto deben disponer de los conocimientos para la correcta utilización de los recursos tanto económicos como materiales y humanos para que la empresa sea exitosa (Lema et al., 2022)

Objetivos de la organización: Organización, Dirección, Control

Por otra parte, para George Terry considera que la administración es un proceso distintivo que consiste en Planear, organizar, ejecutar y controlar, para lograr los objetivos deseados con el uso de los seres humanos y otros recursos; sin embargo, Warren Brown la define como un proceso que radica en la dirección de los recursos, materiales y humanos hacia los objetivos comunes de la organización. Así mismos, otros autores establecen varias definiciones sobre la administración como:

- Henry Fayol (2003) citado por Cifuentes et al., (2022, p. 442) trajo para las teorías de la administración las actividades de planear, organizar, comandar, coordinar y controlar.
- “Consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno”. Estrada (2022a).
- “La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.” Rodríguez & Plúas (2022).
- “La Administración es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana” Mendoza & Moreira (2021).
- Para Mendoza y Moreira (2021) La Administración es la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.
- También Peterson y Plowman citado por Estrada (2022b, p.25) “La Administración es una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular.”

En otras palabras, la administración es una disciplina que se ha transformado con el pasar del tiempo, a fin de ocultar los menesteres y cambios de la sociedad.

La Planificación

La planificación es entonces, en términos generales, la definición de los procedimientos y estrategias a seguir para alcanzar ciertas metas; desde otro punto de vista, planificar significa anticiparse a eventos que pueden representar una amenaza u oportunidad (Aristega, 2022). De ese modo, se busca reducir los impactos negativos de dichas contingencias e impulsar los positivos.

En otras palabras, planificar no solo significa definir un programa de acción, sino minimizar daños y maximizar la eficiencia. Por ejemplo, la planificación familiar es el planeamiento que una persona o familia lleva a cabo para determinar el número de hijos que desea tener y los métodos anticonceptivos que serán utilizados para lograr ese fin. Asimismo,

la planificación se da a nivel estatal, cuando el Gobierno define cómo utilizará los recursos del erario, en un lapso de tiempo que usualmente es anual (Morales, 2019).

Etapas de la planificación

Dentro de la planificación se puede identificar tres etapas:

- Identificación del problema a resolver y/o de los objetivos que se desean cumplir.
- Proponer soluciones y estrategias que se deban seguir para resolver el problema identificado o para cumplir con las metas planteadas.
- Después de analizar todas las opciones, determinar cuáles son las acciones más eficientes para cumplir con los objetivos propuestos, estructurando un plan.

Por lo antes expuesto, se concluye que para llevar cabo una adecuada planificación es importante contar con la mayor y mejor información posible, así como con la colaboración y convicción del equipo que ejecutará el plan a definir (si nos referimos a un grupo o empresa). De otro modo, no se conseguirán los resultados esperados (Rodríguez y Rodríguez, 2022).

Tipos de planificación

La planificación puede clasificarse de distinta forma, por ejemplo, de acuerdo con el horizonte de aplicación puede ser de corto, mediano o largo plazo. Asimismo, puede ser planificación reactiva cuando plantea acciones a seguir ante eventos que exijan una respuesta inmediata, o puede ser una planificación proactiva, cuando la firma busca anticiparse a las contingencias, previniendo dichos inconvenientes en lugar de esperar a que pasen para responder a ellos (Azofeifa, 2022).

Una mención aparte merece la planificación estratégica que es formular, implantar y evaluar un conjunto de decisiones, que se deben desarrollar de una forma interfuncional dentro de la empresa, para que los objetivos propuestos sean alcanzados. Esto, a partir del diagnóstico de la situación presente de la compañía (Westreicher, 2020)

Necesidad de planificar

La combinación de un buen marco estratégico (obtenido a partir de una planificación estratégica) junto con un buen plan funcional o plan de acción se manifiesta de la siguiente manera según De Vicuña (2017).

- Te proporciona una clara comprensión de los elementos necesarios para lograr los
- objetivos de desarrollo;
- Te ayuda a otorgar prioridades y tomar decisiones;
- Te permite centrar aquellos recursos más limitados en las acciones que beneficiarán
- tu trabajo de mejor manera;
- Te mantiene en contacto con tu contexto: a nivel mundial, nacional o local;
- Te proporciona una herramienta de ayuda para comunicar tus intenciones a otras
- personas;
- Te proporciona una guía coherente para su aplicación diaria.

Las ventajas de la planificación deben ser estudiadas, pues existen muchas excusas para no llevarla a cabo y «ponerse manos a la obra» de inmediato.

Tipos de planificación

«Planificación» es un término a considerar que comprende diferentes tipos de actividades: se puede planificar a nivel estratégico, a nivel funcional o a nivel de actividad, para una organización o para un programa o proyecto Gamboa (2021).

Los dos tipos de planificación principales son los siguientes:

- Planificación estratégica (ver el apartado sobre Planificación estratégica/marco) y
- Planificación empresarial, funcional y de acción.

En las siguientes páginas tratamos brevemente las distintas implicaciones en torno a cada tipo de planificación. Para obtener más detalles, se requiere el uso de las herramientas específicas destinadas a describir cada uno de los procesos.

Planificación estratégica/marco estratégico

La planificación estratégica o el desarrollo de un marco estratégico representa un «cuadro» de mayor envergadura. Las organizaciones a menudo se ven tan envueltas en los problemas cotidianos que se olvidan de este «cuadro» de mayor envergadura. Están siempre

tan ocupados planificando «asuntos», que fracasan en la planificación funcional, empresarial o de acción.

Planificación empresarial, funcional y de acción.

¿Qué ocurre si se actúa directamente sin realizar en primer lugar una estrategia? Ahora es el momento en el que se pasa a funcionar. La mayoría de las organizaciones encuentra más sencillo ponerse manos a la obra de inmediato que llevar a cabo una «estrategia». «¿Planificar un taller o lanzar una campaña? ¡Vamos a trabajar de una vez!» No obstante, sin el trabajo estratégico preliminar, no hay manera de evaluar si el taller, la campaña o el enfoque son adecuados Prieto (2022).

La Organización

La concepción actual de organización empresarial se redefine a partir de los cambios que caracterizan el nuevo siglo; las organizaciones basadas en conocimiento, en tecnología de la información y en mercados globales, para operar en cluster del conocimiento Barba y Salguero (2022). La organización es pues un sistema orgánico inmerso en un medio hostil con el que se intercambia energía, materia información y dinero, es decir, que la organización es un sistema socio-técnico abierto, el cuál posee, relaciones de entradas (insumos), salidas (productos) y retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o propósito, permitiendo su permanencia en el tiempo, además de procesos internos de readaptación, construcción y auto reparación, que le permiten interrelacionarse adecuadamente con un entorno.

Para Morin "la organización es la disposición de relaciones entre componentes o individuos que produce una unidad compleja, dotado de cualidades desconocidas en el nivel de los componentes o individuo. Asegura solidaridad y solidez relativa a estas uniones, una cierta posibilidad de duración a pesar de las perturbaciones aleatorias. La organización, pues, transforma, produce, reúne, mantiene. Dicho de otra forma, la organización es el conjunto de interrelaciones entre sus elementos constitutivos, es decir los roles o cargos, las cuales conforman una red cerrada que posee una identidad propia Morin (1981).

Luhmann (2017) definió la organización como un sistema compuesto por complejos decisionales, cuestiona la congruencia entre decisión y acción, afirmando que decidir es probar las alternativas, ignorando así el proceso de diseño del observador, resulta conveniente entender las decisiones más bien como diseños. Efectivamente no toda acción humana o empresarial requiere de un diseño formal, mínimo implica una toma de alternativa. En síntesis, la organización es una unidad compleja y social, con elementos que la componen y le dan identidad, constituida para, por y con el entorno, comprendida y estudiada como fenómeno económico emergente y como sistema abierto con clausura. De allí se desprende su identidad, dinámica y posibilidad de cambio.

La Dirección

La dirección en la administración, es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo para de manera apropiada alcanzar los objetivos de una organización.

Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización. A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional. La dirección eficientemente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad. Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control. A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione (Ayala, 2020).

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

En efecto: si se prevé, planea, organiza, integra y controla, es sólo para tener éxito. De nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de los otros cinco elementos, si no se logra una buena ejecución, la cual depende inmediatamente, y coincide temporalmente, con una buena dirección.

Otra razón de su importancia radica en que este elemento de la administración es el más real y humano. Ver en todos los casos "con hombres concretos", a diferencia de los aspectos de la parte mecánica, en que se trataba más bien con relaciones, con "cómo debían ser las cosas". Aquí se lucha con las cosas y problemas "como son realmente". Por lo mismo, se halla en la etapa de mayor imprevisibilidad, rapidez y explosividad, donde un pequeño error puede ser a veces difícilmente reparable Sánchez (2021)

La dirección empresarial es la actividad destinada al liderazgo, la conducción y el control de los esfuerzos de un grupo de individuos, que forman la empresa, hacia determinados objetivos comunes. Para definir y estructurar correctamente el trabajo de un directivo se debe contar con sus funciones y atribuciones, éstas puede ser divididas en varios aspectos (Rengel, 2022).

La dirección es la parte esencial y central de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos. En efecto, si se prevé, planea, organiza, integra y controla, es sólo para bien realizar. De nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de los otros cinco elementos si no se logra una buena ejecución, la cual depende de manera inmediata, y coincide temporalmente, con una buena dirección, en tanto serán todas las demás técnicas útiles e interesantes en cuanto permitan dirigir y realizar mejor Sánchez (2021)

Y es que todas las etapas de la mecánica administrativa se ordenan a preparar las de las dinámicas, y de éstas la central es la dirección; por ello puede afirmarse que es la esencia y el corazón de lo administrativo

Nivel de Satisfacción

La satisfacción representa el grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente tras recibir un servicio o producto. Este grado de cumplimiento se calcula como la diferencia entre el valor percibido y las expectativas que este tenía antes de recibir el servicio o producto Delgado (2022).

Las empresas que aún no miden el grado de satisfacción del cliente tras el servicio prestado o del producto, está perdiendo grandes oportunidades de mejorar el customer experience. Por supuesto, nunca sabrán qué es lo que hace que estos no vuelvan a comprar o

no les recomiende. Invertir en la sensación de satisfacción es un buen negocio a largo plazo. Ya que diversos estudios dicen que adquirir clientes es de cinco a 25 veces más caro que fidelizar a los clientes actuales.

Beneficios de la satisfacción del cliente

- ***Evita la pérdida de clientes.*** Recuerda esto: la mayoría de los clientes no abandona tu marca o negocio por los precios, sino por un mal servicio al cliente. Al trabajar la satisfacción y hacer un seguimiento podrás hacer mejoras en la calidad de la experiencia que ofreces.
- ***Es un indicador de la intención de compra.*** Al medir el grado de satisfacción podrás intuir cómo es la experiencia de compra y saber cuáles son las probabilidades de que un cliente haga una compra a futuro.
- ***Incrementa el ciclo de vida del cliente.*** Cuando los clientes están satisfechos regresan una y otra vez a comprar. Esto no solo mejora las ganancias del negocio, sino que además aumenta el ciclo de vida del cliente.
- ***Genera referencias positivas.*** Los consumidores satisfechos recomiendan una marca o empresa a sus amigos, familiares o colegas. En cambio, si no lo están, también lo contarán, pero no será beneficioso para tu negocio Segura (2022).

Servicio al cliente

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra Romero (2022a). También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio. Este proceso involucra varias etapas y factores. No exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio Romero (2022b). Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarse a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido (Romero, 2022c).

El servicio al cliente es todo el asesoramiento y la asistencia que proporciona la empresa a sus clientes durante sus interacciones con la marca. El objetivo es aumentar la satisfacción del cliente respondiendo a sus peticiones, a menudo el consumidor tendrá preguntas y consultas y el servicio al cliente se encargará de responderlas. El servicio al cliente se encarga de ayudar al cliente a utilizar mejor el producto, a resolver problemas y a garantizar una buena experiencia de compra. Aunque el servicio de atención al cliente suele aparecer después de la compra, también puede encontrarse antes de la misma e incluso durante ella, por ejemplo, con un vendedor que responda a las preguntas del cliente sobre una prenda de vestir (Aroca ,2022).

“Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” Blanco (2001), citado en (Nizama 2022, p.12). El servicio al cliente forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero bien, se llega a apreciar; tiene como objetivo, según menciona Kleyman (2009) citado en (Barba & Salguero, 2022 p.30) el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca.

Satisfacción del cliente interno y externo

La satisfacción del cliente interno es muy importante, ya que los colaboradores comprometidos con su trabajo generan un 21% más ingresos para las compañías. El cliente externo es el consumidor final, es decir, aquel que compra los productos o servicios de tu empresa. En algunas organizaciones todavía existe esa diferencia entre el gerente (jefe) y el empleado, ya que las organizaciones centran su importancia en la parte operativa y en satisfacer al cliente externo, sin tener en cuenta al cliente interno cuyo papel debe ser reconocido como el más importante, ya que este es quien ejecuta y realiza las actividades u operaciones para que la organización cumpla con su objetivo con eficacia y calidad (Chiavenato, 2020).

El cliente externo es todo consumidor o empresa con potencial para comprar o contratar productos y servicios, constituye no solo la fuente de ingresos y por tanto la estabilidad económica, sino el eje mismo de trabajo, desarrollo y avance de la organización y todos sus empleados. Dentro de los clientes externos se encuentran algunos clientes intermedios que a su vez también tienen necesidades que se deben atender, como por ejemplo los distribuidores mayoristas o detallistas u otras personas que como agentes intermediarios promocionan sus servicios de alguna forma (González, 2011)

De otra parte, la lealtad de los clientes externos y los comentarios que hacen a otras personas sobre los servicios o los productos que adquieren, está altamente determinada por su nivel de satisfacción con ellos. El cliente externo también tiene necesidades que son indispensables para tenerlo satisfecho y feliz; como ser comprendido, bienvenido, sentirse importante, sentir comodidad, confianza y sobre todo sentirse escuchado, ya que si todas estas se ponen en práctica se tendrá un cliente satisfecho y feliz, y con toda seguridad seguirá adquiriendo los productos o solicitando un servicio Albrecht (1992).

Toda persona interviene en un proceso generador de resultados (productos o servicios), que son entregados a un cliente. Si éste se encuentra en la misma organización (cliente interno), utilizará los productos resultantes del proceso anterior como entrada (recursos) para su propio proceso Zapata (2022). A su vez, éste último elaborará las salidas oportunas (productos) que serán utilizadas por otro cliente interno, o que llegarán hasta el mercado, dirigidas a clientes externos. Karl Albrecht en su libro "Cliente Interno" dice: "Si desea que las cosas funcionen afuera, lo primero que debemos hacer es que funcionen dentro". Esto obliga a que las empresas desarrollen una cultura de servicio hacia lo interno de la empresa, si es que quieren ser reconocidas por sus clientes por la calidad de servicio que brindan.

Las principales necesidades según Casanova et al., (2022) que tiene el cliente interno dentro de la organización: Cada quien tiene la necesidad de ser comprendido; esto significa interpretar claramente lo que dice el cliente. Escuchar lo que demanda para poder dar una respuesta específica a lo que quiere. - Hacerlo sentir bienvenido; la gente necesita sentir que estamos contentos de verla, y que tenemos disposición de contribuir con ellas. - Hacerlo sentir importante; la autoestima del cliente internos es importante, cualquier cosa que realices

para que lo hagas sentir especial es un paso hacia la calidad en el servicio. - Que se sienta cómodo; darle la seguridad psicológica de ser atendido y que sus necesidades serán cubiertas.

Definición conceptual de términos básicos: Actividad; Calidad; Calidad de atención; Efectividad; Eficacia; Eficiencia; Elemento de gestión; Estrategia; Gestión de calidad; Mejora continua; Modelo de gestión; Oportunidad de mejora

Actividad: Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad. Es relevante la calificación de la actividad de que se trate (agraria, artística, económica, laboral, etc.) a efectos tributarios y de los requisitos necesarios para su ejercicio o práctica Saavedra (2022).

Calidad: La calidad es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas Caicedo (2022).

Calidad de atención: La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal Artaza et al., (2022).

Efectividad: La efectividad significa trabajar sobre las cosas “correctas”; es decir, las cosas que aportan valor al negocio y que realmente pueden favorecer a la concreción de los objetivos. Hoy en día, muy pocos equipos son efectivos con respecto a conectar el trabajo actual con los objetivos globales de la empresa Delgado (2022b).

Eficacia: se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más. Es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible Hidalgo (2022).

Eficiencia: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo Villanueva (2022).

Elemento de gestión: La gestión por procesos consiste en un sistema de gestión organizacional, basado en criterios de Calidad Total y se centra en los resultados de los procesos propios de cada organización Yépez (2022).

Estrategia: es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas Martínez (2022).

Gestión de calidad: La gestión de la calidad del servicio corresponde al conjunto de actividades que realiza el personal de la empresa con el objetivo de lograr la satisfacción de los clientes. Engloba, por ejemplo, todas aquellas acciones relacionadas a la evaluación del producto, la atención, el **servicio** postventa, entre otras Renteria (2019).

Mejora continua: es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización Rodríguez (2022c).

Modelo de gestión: es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones. Un modelo de gestión depende de la definición que se dé a las prioridades del sistema Ulloa (2022).

Oportunidad de mejora: Conjunto de acciones tomadas para describir lo que puede ser aprovechable, cuál es la oportunidad que genera un beneficio y para quién Prieto et al., (2022).

Marco legal.

En Washington Según la OPS (2020), expone “En efecto, las transformaciones que han experimentado los sistemas de salud en la Región de las Américas en los últimos decenios, incluidos una mayor participación del sector privado y un hincapié renovado en la acción multisectorial, han expandido el campo de acción de las autoridades de salud más allá de su función tradicional en la administración de programas y servicios del sector público, con el objeto de incluir innovaciones y nuevas capacidades para el ejercicio de su función rectora en

la regulación y la administración de recursos, y las actividades de inteligencia y el empoderamiento de las personas, entre otras. (p.22)

En el Ecuador, la Secretaría Nacional de la Administración Pública: manifiesta que, en su página 2 el artículo 227 *ibídem*, consagra que: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

En el mismo documento en el capítulo I Generalidades, Artículo 6.- Principios generales de la prestación de servicios y administración por procesos. -La prestación de servicios y administración por procesos se rige de acuerdo a los siguientes principios: 6.9. Evaluación permanente. - La prestación de servicios y administración por procesos se enfocarán en la evaluación permanente tanto a nivel interno como externo en las entidades de la Administración Pública Central, institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, para asegurar su mejora continua.

Marco referencial

En relación a la salud se establece que viene a ser la condición de bienestar físico, mental y aspecto social de los seres humanos los cuales está sujeta, además de las condiciones biológicas individuales, a diversas condicionantes como el estilo de vida y el contexto, es por ello que los factores de gestión, factores administrativos y la efectividad de las competencias profesionales de las enfermeras es muy importante y contemplan factores educacionales, promocionales, preventivos y más aún que el recuperativo; tal como lo establece la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, que garantiza el ofrecimiento de profesionales con competencia de acuerdo a los usuarios que presentan exigencias Minsa (2018).

La justificación teórica de la variable administración estratégica se ve sustentada en David y David (2017) establecieron en dimensiones planeación, institución, motivación, administración de personal y control. Estos autores refirieron que la administración estratégica está definida como arte y las ciencias de formulación, implementación y

evaluación de decisiones multidisciplinaria que posibilitan a una institución alcanzando los objetivos.

Así mismo, las implementaciones de las estrategias requieren que las instituciones establezcan en sus diferentes grados jerárquicos de mandos medios y de líneas u operativo, metas de forma anual o a cortos plazos, elaboren políticas, motiven a sus colaboradores y asignen recursos que las estrategias creadas puedan que se lleven a cabo. La administración estratégica surge de las primeras etapas de los pensamientos administrativos realizados por Taylor y actualmente sus legados son considerados como fundamentales y con referencias obligatorias para cualquier líder debido a que a considerando el tiempo, las apreciaciones son actuales Roger (2022).

Las implementaciones de las estrategias implican el desarrollo de una cultura que apoyen las estrategias, creando estructuras organizacionales efectivas, redirigiendo los esfuerzos del marketing, preparando presupuesto, desarrollo y utilización de los sistemas de informaciones y vinculación de las remuneraciones de los colaboradores a los desempeños organizacionales, análisis de la influencia que tienen la institución en el contexto que se desarrolla Cruz (2017). Las etapas de la administración estratégica, David y David (2017b) refirieron: Los procesos de las administraciones estratégicas constan de tres procesos: formulaciones, implementaciones y evaluaciones de estrategias.

En este contexto, siendo la salud uno de los sectores más importantes para garantizar la calidad de vida de los ecuatorianos, se plantea hacer un análisis de la evolución del sistema de salud pública, a partir de la inversión pública realizada en los últimos años, para establecer el nivel de eficiencia de los Centros de Salud, en cuanto a la atención médica oportuna, el desarrollo de campañas de vacunación y la prevención de enfermedades, en favor de la ciudadanía (Dunn y Quintero,2022).

En una primera etapa se dieron pasos importantes orientados al fortalecimiento de las unidades de salud del MSP en cuanto a: infraestructura, equipamiento, recursos humanos; esto sumado a la política de gratuidad progresiva de los servicios públicos, incidieron en un incremento significativo de la demanda hacia esta institución Contreras (2022).

Las políticas públicas influyen en el cambio conductual de las personas, quienes deben someterse a las mismas por medidas de derecho y de ley, la cual no solo se basa en apaciguar problemas superficiales, sino más bien en trazar el rumbo de toda una sociedad Márquez et al., (2017). Es importante detallar que para examinar una política pública de un gobierno se debe cuestionar: ¿Qué se hace?, ¿Cómo y por qué se hace?, ¿Qué intereses hay de por medio? y finalmente ¿Qué efecto produce?; ya que no es incierto que la claridad y transparencia con la que se debe legislar, en ocasiones es distorsionada por preferencias grupales y personales que no tienen como visión el bienestar social (Andara, 2018).

Meléndez y Moncagatta (2017) argumentaron que la inversión pública es vital al momento de impulsar un crecimiento económico, a través del desarrollo de nueva infraestructura física para reactivar sectores estratégicos como la salud; por tanto, la creación de nuevos hospitales y centros de salud que permitan una atención ambulatoria, así como la dotación de equipos e insumos médicos y profesionales en la rama de la salud son importantes para atender las necesidades básicas de los ciudadanos.

Los sistemas de salud pública emergen como un elemento clave para el desarrollo de las capacidades productivas de los trabajadores; esta acción requiere de una importante cantidad de recursos que, el sector público no dispone actualmente, pero que son esenciales para preservar un dinamismo económico sostenible. En este contexto, el gobierno nacional es responsable de ofrecer un sistema de salud accesible para toda la población (Castell, 2017).

Según Moreno (2016b) el Gobierno Nacional del Ecuador tiene como propósito fundamental mejorar la calidad de vida de la población a través de la Salud, dando prioridad en la atención a los grupos vulnerables, fortaleciendo a través de inversiones a los servicios públicos reorganizando los Ministerios con las políticas de estado estableciendo el nuevo modelo de gestión con nueva estructura territorial dividida en zonas, distritos y circuitos, lo cual contribuye a lograr una gestión más eficiente, dando como resultado que las instituciones públicas se fortalezcan y asuman la Rectoría en todos los ámbitos basados en el Plan para el Buen Vivir 2013 - 2107, en los Objetivos del Milenio, y en la nueva Constitución de la República, todo teniendo como fin, mejorar la calidad de vida de la población del Ecuador para el BUEN VIVIR.

Para evaluar la calidad de los servicios del sistema de salud pública hay que diseñar un estudio económico objetivo, que analice la gestión de los recursos públicos en un ambiente de escasez. Los agentes que intervienen en el sistema de salud pública como: doctores, enfermeras, equipos médicos, medicinas, hospitales y demás, son quienes incorporan valor a la atención del usuario (ciudadano), y son los responsables de prestar un servicio de salud de calidad, apto para toda la población. Bajo este contexto, el bien económico del sistema público es el cuidado de la salud Rojas (2022). Los aportes teóricos y los instrumentos económicos se ejecutan para hacer que estos recursos sean sostenibles, en el marco de un ambiente eficaz, efectivo, ágil, y que aporte valor al comportamiento de las políticas públicas.

Una de las problemáticas en el campo de la salud tiene que ver con el hecho que los recursos son limitados, y las soluciones se encuentran fuera del sector de la salud. El modelo que se ha logrado consolidar en los últimos años presenta las siguientes características: Universalidad (libre acceso para todos); Financiación por medio de impuestos a través de los Presupuestos Generales del Estado, es decir, que paga más el que más tiene y devenga una menor cantidad de dinero aquel que menos posee; Control gubernamental, además de gran implicación del Estado en la gestión (integración vertical) y Coexistencia de la oferta privada. Bajo este contexto, la salud no solo involucra una asistencia de carácter sanitario, sino del comportamiento individual, del tiempo y esfuerzo que un individuo le dedique a su cuerpo para mantener un estado de salud idóneo. Invertir en salud aumenta el flujo de días saludables de los que dispone el individuo, con lo que mejora en todos sus extremos las opciones entre ocio y trabajo (renta) (Parada y Cortés,2022).

De acuerdo con Caldas, Carrión y Heras, (2017) indicaron que toda empresa necesita en su funcionamiento diario, ya sea por exigencias legales o por propia organización interna, llevar a cabo una serie de procesos que se reflejan en la documentación administrativa. La gestión administrativa se encarga de que dicho proceso se haga de manera eficaz y eficiente, para lo que ha de cumplir una serie de premisas. De manera general la gestión administrativa es imprescindible en todas las empresas, independiente del sector productivo al que pertenezcan. En las microempresas y las PYMES la actividad administrativa es global, sin existir división departamental, es decir, las operaciones administrativas que realiza el

personal, van desde la gestión compra-venta, al control de los recursos humanos, como la contratación, nominas, etc. Llumitaxi (2020).

Los principios de la administración pueden ser de dos tipos tales como: descriptivos es decir cómo se refiere a como se crean o forman las estrategias y supone que las fases de formulación y ejecución interactúan y se recrean o predictivos es decir el descubrimiento de la relación estable entre determinadas propiedades y características de los objetos y procesos, pero no prescriptivos es decir son aquellos que sirven como guía a los ejecutivos para realizar de mejor manera el trabajo, no son científicos, pero se postularon gracias a la observación que corresponde a una forma empírica de ver los resultados de las actividades ejecutadas. Prescribir mediante en el enfoque administrativo es recomendar o aconsejar como hacer algo de un modo determinado Galeano (2023).

Marco Legal

Modelo de atención integral del sistema nacional de salud familiar comunitario e intercultural

La aplicación de los temas de gestión, en todo lo que está escrito aprobado, que rige la cultura organizacional y que debe ser respetado. Por lo tanto, el gobierno nacional de Ecuador a través del Ministerio de Salud Pública, establece como uno de los ejes prioritarios de la gestión de un MAIS

Una correcta estructura organizacional está basada principalmente en “...iniciar con la visión de la organización, y contar con sistemas de información oportunos y actualizados, ya que a través de estos es posible efectuar un análisis del entorno, de las premisas externas e internas, así como las fortalezas y las debilidades de la empresa, de las oportunidades y amenazas presentes y futuras que pueden efectuar el logro de los objetivos. La visión y la misión, los objetivos, las estrategias y las políticas, los programas y los presupuestos, deben ser definidos por los altos directivos, con un conocimiento pleno de todos los factores que influyen en la situación actual y futura de la organización” Leyva (2022).

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador el ente regulador y ejecutor, según lo indica el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS).

Los centros hospitalarios y de Salud deben brindar atención especializada a cada uno de los usuarios que acuden por sus diferentes dolencias según sea su cuadro inicial, así como establece el “Equipo Atención Integral de Salud: “Grupo interdisciplinario de recursos humanos de la salud que realizan actividades de atención al usuario. Realiza acciones de promoción de la salud, prevención y tratamiento de enfermedades de impacto (enfermedades crónicas degenerativas y de vigilancia epidemiológica), así como de rehabilitación y cuidados paliativos, con el apoyo y utilización de todos los recursos de la comunidad lo cual permita la conducción de las acciones para preservar la salud”. (p. 142)

Siendo el Centro Médico “San Juan de Manta” una casa de Salud del I Nivel de Atención establece “El I Nivel es el más cercano a la población, facilita y coordina el flujo del paciente dentro del sistema, garantiza una referencia adecuada, y asegura la continuidad y longitudinalidad de la atención. Promueve acciones de Salud Pública de acuerdo a normas emitidas por la autoridad sanitaria. Es ambulatorio y resuelve problemas de salud de corta estancia. Es la puerta de entrada obligatoria al Sistema Nacional de Salud”. (p. 84)

El Ministerio de Salud Pública establece mediante acuerdo ministerial que “Los servicios integrales de salud están conformados por los equipos de atención integral en salud que responden a los problemas y necesidades de salud de la población de acuerdo a la capacidad resolutoria del establecimiento de salud del primer nivel de atención a través de los servicios de salud establecidos en el licenciamiento” Carina (2013).

Contexto Local

La participación de los actores sociales construye desde lo local, el análisis de la realidad, la identificación de los problemas de salud, los medios potenciales y las prioridades para transformar esos problemas a través de la construcción de planes locales de salud que contribuyan el crecer en un ambiente Sano a cada uno de los Ciudadanos que habitan la San Juan de Manta, lugar específico donde se desarrolla el presente proyecto de investigación, en su Centro de Salud.

Reseña Histórica de la Comunidad

Características socio ambientales de la población.

Debido a la ubicación del botadero municipal en la entrada del barrio San Antonio las personas de esta comunidad debido a la falta de empleo y oportunidades se han convertido en recicladores quienes aprovechan los desechos reutilizables (plástico, papel, vidrio, etc.) como medio de subsistencia, por lo que tienen que estar en contacto con estos desechos, no solo en este lugar sino también en sus viviendas Velásquez y Aguilera (2023).

La mayoría de las personas dedicadas a esta actividad (recicladores) llevan a sus casas los objetos reciclables para almacenarlos y luego negociarlos, existen ya en la comunidad algunas viviendas que sirven como centros de acopio de material reciclable, motivo por el cual se forman criaderos de roedores, como también existe la presencia de aves de rapiña e insectos, dando paso a la proliferación de enfermedades debido al ambiente de insalubridad Canahua (2021).

A más de lo anterior expuesto existe la presencia del pozo séptico y camal de la municipalidad en las cercanías del barrio de San Antonio convirtiéndolo en un sector de gran riesgo para sus habitantes Castillo (2022).

Otro problema de salubridad es el precario estilo de vida de la comunidad, ya que un gran número de familias vive entre criaderos de ganado porcino y aves de corral sin tomar las debidas precauciones, por lo cual se generan focos de contaminación ambiental por el hedor, la proliferación de moscas y los desechos esparcidos a lo largo y ancho de zonas pobladas Chuquimarca (2022).

Reseña histórica del Centro de Salud San Juan

En el año de 1981 se creó el Centro de Salud San Juan, por gestiones realizadas por el Abogado Francisco Velásquez y desde ahí brinda atención médica a los habitantes de la comunidad. Desde su creación no siempre contaba con la presencia de personal de salud que atendieran sus necesidades siendo una gran problemática para la población que en su gran mayoría son de escasos recursos económicos y que anteriormente tenía poca capacidad de movilización Del Pilar (2021).

En la actualidad el Centro de Salud consta con atención de 8 horas diarias tanto en medicina general como en odontología contando durante este año con un médico y odontólogo rural. El centro médico San Juan funciona desde hace 19 años consta con un amplio espacio físico (terreno) de 15 metros de frente por 30 metros de largo, se prestan servicios de odontología, Medicina General y Enfermería; en el que se atienden niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y embarazadas. Caneri (2022).

Se encuentra ubicado en el Barrio San Juan junto al colegio municipal, se da atención de tipo ambulatoria.

Talento humano

El grupo humano que labora en este centro de salud es el siguiente

- Dra. Andrea Pita – Médico General
- Dr. Carlos López- Médico General
- Dra. Liceth Vega – Odontóloga Rural
- Sra. Emperatriz Macías – Auxiliar de Enfermería
- Sr. Gabriel Huertas – Agendatario
- Sra. Paula Mero – Auxiliar de Servicio
- Sr. Eduardo Vélez – TAPS
- Sr. Luis Cedeño – TAPS

Organización funcional

El Centro Médico “San Juan” está dirigido y administrado por la Dirección Distrital 13d02 en Manta, encargado de solventar las necesidades que tiene la unidad para brindar atención con calidad y calidez. No solo en insumos y materiales sino también en recursos humanos. La dirección distrital 13d02 dirige al director (médico general) quien trabaja en equipo con cada uno de los profesionales asignados y en el departamento que tienen que trabajar como: El Departamento Médico cuenta con dos Médicos general (responsable de la unidad) encargado de la atención del paciente en control, prevención y morbilidad de las enfermedades en nuestro entorno e incluso en detectar enfermedades de riesgo.

El Departamento de Odontología cuenta con una Odontóloga Rural que brinda servicio de prevención y rehabilitación en la cavidad oral evitando así futuras patologías.

El Departamento de Enfermería cuenta con una auxiliar de enfermería de planta encargada de realizar diferentes actividades como preparación, curaciones, emergencias, vacunación y programa que se le asigne.

Además, se cuenta con dos TAPS quienes realizan visitas domiciliarias, imparten charlas educativas, entre otras actividades de promoción de la salud.

Cartera de Servicios

La prestación de Salud Pública es el conjunto de iniciativas organizadas por las administraciones públicas para preservar, proteger y promover la salud de la población. Es una combinación de ciencias, habilidades y actividades dirigidas al mantenimiento y mejora de la salud de todas las personas a través de acciones colectivas o sociales.

Tabla 1

Cartera de Servicios

Contenido y Orientación	Indicadores	Acciones	Horarios de atención
Información y vigilancia epidemiológica:	Sistemas de información sanitaria:	Análisis de los sistemas de información sanitaria existentes. Identificación, monitorización y análisis de los determinantes, problemas y necesidades de salud.	De lunes a viernes De 8:00 am a 16:30 pm

		<p>Informes periódicos sobre el estado de salud de la población: Principales enfermedades y sus determinantes.</p> <p>Informes específicos sobre problemas de salud emergentes o relevantes.</p>	
<p>Protección de la salud: diseño e implantación de políticas de salud y ejercicio de la autoridad sanitaria</p>	<p>Diseño e implantación de políticas de salud para la protección de riesgos para la salud, prevención de enfermedades, deficiencias y lesiones, y promoción de la salud, que incluyen:</p>	<p>Identificación de prioridades sanitarias y líneas de actuación.</p> <p>Promoción y propuesta del desarrollo normativo correspondiente.</p> <p>Supervisión, evaluación y actualización de normas, reglamentos, programas y protocolos.</p>	<p>De lunes a viernes</p> <p>De 8:00 am a 16:30 pm</p>
	<p>Programas de intervención intersectoriales</p>	<p>Orientados a disminuir o evitar los riesgos para la salud relacionados con aguas de consumo,</p>	<p>De lunes a viernes</p> <p>De 8:00 am a 16:30 pm</p>

Protección y promoción de la sanidad ambiental:	zonas de baño, contaminación atmosférica, acústica y del suelo, residuos, productos químicos y zoonosis, incluyendo los análisis de muestras en laboratorios de salud pública.		De lunes a viernes De 8:00 am a 16:30 pm
Promoción de la seguridad alimentaria	Programa intersectorial integral de protección de riesgos que garantice la seguridad en la cadena alimentaria	(Elaboración, transformación, envasado, etiquetado, almacenamiento, distribución, transporte, publicidad, venta y consumo), incluyendo los análisis de muestras en laboratorios de salud pública	De lunes a viernes De 8:00 am a 16:30 pm
	Comprende las actividades asistenciales, diagnósticas, terapéuticas y de rehabilitación, así como aquellas de promoción de la salud, educación	-Valoración inicial del paciente. -Indicación de exámenes y procedimientos diagnósticos. -Indicación, realización y	De lunes a viernes De 8:00 am a 16:30 pm

Asistencia especializada en consultas externas	sanitaria y prevención de la enfermedad, que se prestan en el nivel de atención especializada en régimen ambulatorio, incluyendo:	<p>seguimiento de los tratamientos o procedimientos terapéuticos que necesite el paciente.</p> <p>-Indicación y, en su caso, administración de medicación, curas, material fungible y otros productos sanitarios que sean precisos.</p> <p>-Información al alta conteniendo información diagnóstica y de los procedimientos realizados para facilitar el correcto seguimiento del paciente y la continuidad y la seguridad de la atención y de los cuidados.</p>	
	En los casos en que el paciente se encuentre en una	-Indicación y, en su caso, administración de medicación, y otros	De lunes a viernes

Apoyo a la atención primaria en el alta hospitalaria precoz y, en su caso, hospitalización a domicilio	situación clínica que requiera de atención continuada y no presente una inestabilidad clínica que pudiera suponer un riesgo en su evolución, el servicio de salud podrá optar por la hospitalización a domicilio. Incluye:	productos sanitarios que sean precisos. -Información y asesoramiento a las personas vinculadas al paciente, especialmente al cuidador/a principal.	De 8:00 am a 16:30 pm
---	--	---	-----------------------

Estructura Física del Centro de Salud

El Centro de Salud brinda atención médica, odontológica, inmunización emergencias y curaciones. Se ha dividido de la siguiente manera:

- 1 admisión
- 1 sala de espera
- 1 consultorio médico
- 1 consultorio odontológico
- 1 departamento de inmunización que comparte el área con preparación o enfermería.
- 2 baños (1 para el público y 1 para el personal)

Y es así como evidenciando estas áreas dentro del Centro Médico y tomando en consideración el terreno donde se encuentra ubicado es que se pretende sugerir cambios en su distribución para la ampliación de otras especialidades, la buena distribución de consultorios para áreas específicas, y así cumplir con estándares no solo de calidad y calidez sino también de privacidad a los usuarios que acuden a el Centro Médico San Juan para evitar o mejorar su situación inicial por la que acude a esta casa de salud.

Marco metodológico

El presente proyecto de investigación se realizará mediante la revisión bibliográfica de diferentes autores, que tratan diferentes temas de administración, estructura organizacional, gerencia, servicios y calidad y la forma en que tienen que ser aplicados en el área de la Salud, Daza, et al (2017) mencionó que, para lograr la satisfacción de los usuarios, basados en los estándares mínimos para permitir el funcionamiento de cada unidad operativa como son:

1. Administración y Normativas
2. Recursos Humanos
3. Infraestructura física
4. Equipamiento

Administración y Normativas:

Se procederá a verificar mediante observación directa, muestreo y revisión de documentos, según corresponda De Bogotá, (2017). La disponibilidad de documentos técnicos y administrativos y el acceso del personal a estos instrumentos, de acuerdo a su cargo y función.

La existencia de una estructura organizacional y su aplicación práctica. La existencia del plan operativo anual (dirección) y el plan de actividades (servicios), o documentos equivalentes en el sector privado, solicitando su avance y grado de cumplimiento.

El record anecdótico y la evaluación del desempeño de los recursos humanos. El sistema de referencia y contra-referencia para la resolución de los casos que no le corresponden a su nivel de capacidad.

Las normas técnico-administrativas vigentes y aprobadas por la autoridad correspondiente. Mendoza (2022). Verificar la accesibilidad y el conocimiento de los diferentes instrumentos técnico-normativos por el personal de salud según corresponda.

Recursos Humanos

Se procederá a verificar el cumplimiento de estándares establecidos mediante observación directa y revisión de documentos:

- La asignación del personal que garantice la continuidad de la atención establecida en las unidades operativas.
- La programación mensual del personal, en los diferentes servicios y turnos, poniendo énfasis en las áreas críticas.
- La presencia física del personal en su sitio de trabajo y horario de trabajo (no menos del 80%). Amézquita y Cuevas (2019).

Además, el MSP evaluar mensualmente las actividades operativas en los establecimientos de salud, lo hace a través del Monitoreo Continuo de la Calidad (MCC), tomando las aleatoriamente las consultadas realizadas a los pacientes; por lo tanto y miden, evalúan, analizan y buscan estrategias en los puntos débiles, y así mejorar día a día en base a las necesidades del paciente y falencias de los profesionales de salud en la aplicación de las normas vigentes; esta información se la socializa y se les brindan el apoyo los técnicos de la dirección distrital al personal operativo para que conjuntamente tomar acciones, ya que es responsabilidad mutua Moreno (2016c).

La satisfacción de los usuarios se establece de acuerdo a la opinión del paciente acerca de los aspectos de los recursos (talento humano, adecuada infraestructura adecuada, trato recibido, tiempo de espera, buen ambiente laboral y atención, tecnología, medicamentos, entre otros); los mismos que se desprende del análisis de las quejas, acciones y/u omisiones de parte de los que laboran en las UO, es decir de los profesionales de salud y el equipo que trabaja en los subcentros y centros de salud del MSP.

Infraestructura

Verificar el cumplimiento de estándares establecidos mediante observación directa y revisión de documentos: Los espacios físicos podrán ser cerrados o abiertos según sean las exigencias para la función a desarrollar, en algunos casos pueden ser comunes o compartidos, si sus funciones son compatibles y sus actividades horarias no coinciden.

Las superficies serán propias, definitivas, suficientes y adecuadas. Los acabados deben estar en buen estado, ser definitivos, durables, fáciles de limpiar y mantener y apropiados a las actividades que se realizan en el área; no es permisible la existencia de superficies rugosas en áreas de circulación restringida (quirófanos, cuidados intensivos, esterilización), ni humedad en el cielo raso o paredes reparadas; iluminación natural y artificial que permita una apreciación completa de las condiciones ambientales.

- La ubicación del establecimiento no debe estar en zonas de riesgo a catástrofes naturales.
- No debe existir animales domésticos dentro del edificio y presencia de cucarachas y roedores.
- Las instalaciones eléctricas, hidráulico-sanitarias, de comunicación y equipos deben estar en buenas condiciones para el suministro de servicios públicos externos: sanitarios, eléctricos, de comunicación.
- Existirá señalización por lectura y símbolos de conducción, ubicación e identificación del servicio y sus ambientes interiores, y para evacuación del establecimiento prevista en emergencias, así como identificación de zonas de seguridad.
- Sistemas de manejo y eliminación de desechos hospitalarios acordes a normas de Bioseguridad.

Equipamiento

Verificar el cumplimiento de estándares establecidos mediante observación directa y revisión de documentos:

- La existencia, disponibilidad y estado de conservación de los equipos e implementos según su nivel de complejidad. Constatar muebles y seguridades de los mismos para su almacenaje.
- La existencia de mobiliario de acuerdo a normas y su grado de conservación de estos bienes en función de la prestación de la atención

- La existencia de insumos de acuerdo a norma y su grado de conservación y almacenaje rotulado, incluyendo en caso de ser necesario las fechas de su esterilización.

Metodología

La autora declara evidenciar la realidad del Centro de Salud San Juan – Manta, por lo que desarrollo el año de salud rural del cual señaló el chek list verificable como anexo, evidenciándolo a través de la observación directa (ver Apéndice A).

La metodología a utilizar será mixta (cuantitativo y cualitativo) donde participará el equipo técnico administrativo y usuarios que acuden al mismo, que serán la muestra para la recolección de la información que se requiere.

Se realizará una encuesta a cada uno de los servidores públicos en base a cuestionarios, revisión de datos estadísticos, fichas clínicas en donde se determinarán los problemas más frecuentes de salud (ver Apéndice B).

Tipo de investigación

La investigación a desarrollarse en el presente trabajo es una Investigación Descriptiva e Investigación Explicativa que evidencie la realidad del Centro de Salud San Juan de Manta en su parte interna y externa.

Los métodos que se utilizó en bajo el proyecto de investigación son los inductivo, deductivo, analítico y sintético, observación que se definen a continuación.

Método inductivo. - En este caso se interna alcanzar el conocimiento a partir de la generalización de los datos particulares obtenidos. Es decir que a partir de conocimientos particulares puedo inducir conocimientos particulares, que podrán ser aplicados a una población mayor.

Método deductivo. - Al contrario que este método deductivo, el inductivo va de lo específico, de lo particular a lo universal.

Técnicas y Materiales

Se aplicará esta técnica al personal que labora en el Centro de Salud San Juan – Manta y a los pacientes que vienen siendo los usuarios externos para recabar así la información mediante un cuestionario de preguntas que requieren respuestas tanto abiertas como cerradas.

Procesamiento y Análisis de Datos

El tratamiento de la información recopilada, se procesará de forma cuantitativa, cualitativa y análisis de los resultados obtenidos de este proyecto, de la siguiente manera:

- Utilización de la estadística descriptiva.
- Cuestionario de observación aplicado a los usuarios del Centro de Salud

Para el análisis o interpretación de resultados, se considerarán los ítems de las variables del proyecto, el marco teórico más los resultados de las tablas estadísticas.

Población y muestra

La población objeto de estudio corresponde al personal que labora en el Centro de Salud San Juan que pertenece a la Dirección Distrital 13D02 - Manta los mismos que suman un total aproximado de siete profesionales, la población de San Juan es 5 413 con una muestra de 359 y la cantidad de pacientes por día aproximadamente es de 48 teniendo en cuenta que ahí solo un profesional Médico. (Valores por confirmar en la actualidad).

Tabla 2

Población y muestra

POBLACIÓN	MUESTRA
POBLACION DE SAN JUAN	359
Especialistas del subcentro	7
Pacientes al día	48
Total	55

Técnica de recolección de datos

Después de analizar las diferentes técnicas de recolección de datos, para este análisis, se pretende realizar una encuesta a los 48 usuarios diarios y al personal que trabaja en el Centro de Salud San Juan- Manta, la misma que permitirá observar la gestión administrativa en los servicios de salud y su efecto en la atención a cada usuario.

Tabla 3*Operacionalización de variable*

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores
Eficiencia administrativa		
Parejo (1982) en su libro Estado Social y Administración Pública afirma que [...]la Administración solo puede ser eficaz cuando satisfaga su fin: el interés general, y adicionalmente a que el valor eficacia implique una condición de calidad, en el sentido de agilidad, economía, utilidad y, en suma, de bondad de la actuación estatal en su resultado. (p. 145).	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridad • Responsabilidad • Cumplimiento de funciones • Actividades
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Liderazgo • Comunicación
	Control	<ul style="list-style-type: none"> • Preventiva • Correctiva

Definición conceptual: Proceso sistemático en el cual se diseña un entorno laboral que incide en el trabajo en equipo mediante un proceso administrativo, estructurado por acciones como son organización, dirección y control; que orientan a cumplir las funciones del personal administrativo de manera eficaz y por ende fortalecen el cumplimiento de las metas de la organización. La constituyen un conjunto de formas, procedimientos, acciones y mecanismos que admiten dar uso a los recursos humanos, materiales y económicos de una entidad para el logro de sus objetivos; pudiéndose medir a través de la organización, dirección y control.

Resultados generales de la encuesta aplicada en los usuarios internos y externos del Centro de Salud

Los datos que se obtuvieron del estudio piloto fueron tratados para encontrar los valores de fiabilidad y consistencia interna de los cuestionarios. El coeficiente para calcular la consistencia interna fue el alfa de Cronbach, que se encuentra integrado dentro del programa estadístico SPSS® que a la vez brindó el valor exacto e intervalo de fiabilidad al 95%. El valor mínimo considerado fue de 0,7. Las valoraciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon de manera general y por pregunta plasmada en el cuestionario.

Los datos de naturaleza administrativa de los Centros de Salud y del estudio piloto fueron usados para fundamentar el tamaño de muestra a través de la hoja de cálculo Ms Excel encontrado en la web Fistera.

Se efectuó la selección del grupo muestral a partir de una población de particularidades similares, expuesto anteriormente. Determinación de la frecuencia para la aplicación de las encuestas: planificado y ejecutado en distintos días y horarios de las semanas que fueron previstas con la finalidad de conseguir resultados fiables. Esta planificación estuvo de acuerdo al cronograma de trabajo de los usuarios internos y externos

Tabla 4

Gestión administrativa

GESTION ADMINISTRATIVA														
	DIMENSIONES	ORGANIZACIÓN					DIRECCION				CONTROL			
		ESCALA	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL
RIESGOS OCUAPACIONALES	RIESGOS FISICOS	ALTO	5	2	1	8	3	5	0	8	3	4	1	8
		MEDIO	8	12	4	24	7	24	2	33	5	25	2	32
		BAJO	4	10	2	16	2	4	1	7	1	6	1	8
		TOTAL	17	24	7	48	12	33	3	48	9	35	4	48
	RIESGOS BIOLÓGICOS	ALTO	2	8	1	11	4	5	2	11	3	5	1	9
		MEDIO	7	24	1	32	7	21	6	34	6	16	2	24
		BAJO	2	3	0	5	1	1	1	3	5	9	1	15
	TOTAL	11	35	2	48	12	27	9	48	14	20	4	48	
	RIESGOS QUÍMICOS	ALTO	3	7	1	11	2	6	1	9	5	4	1	10
		MEDIO	6	15	3	24	7	12	5	24	8	20	2	30
		BAJO	4	7	2	13	5	7	3	15	3	5	0	8
		TOTAL	13	29	6	48	14	25	9	48	16	29	3	48
	ESGOS ERGONOMICOS	ALTO	4	7	3	14	3	6	1	10	7	2	1	10
		MEDIO	10	14	6	30	10	15	5	30	6	12	6	24
		BAJO	1	3	1	4	1	2	4	8	4	8	2	14
	TOTAL	15	24	10	48	14	23	11	48	17	22	9	48	
	ESGOS PSICOLOGICO	ALTO	3	6	1	10	2	6	1	9	5	3	1	9
		MEDIO	8	15	6	29	3	24	5	32	6	27	3	36
		BAJO	3	5	0	9	1	5	1	7	1	1	1	3
		TOTAL	15	26	7	48	6	35	7	48	12	31	5	48

Nota: datos obtenidos por parte de los usuarios del Centro de Salud.

La tabla revela las dimensiones de la variable Gestión Administrativa en la cual la dimensión Control fue considerada por 37% usuarios en el nivel bueno, pero en todas las dimensiones imperó el nivel regular; asimismo, en las dimensiones de la variable riesgos ocupacionales, la dimensión riesgos biológicos fue valorada por 22% usuarios en el nivel alto, pero en todas las dimensiones prevaleció el nivel medio. Esto demanda comparar las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y riesgos ocupacionales percibida por usuarios internos en centros de salud.

En las situaciones presentadas ante una gestión administrativa regular, existieron probabilidades que algún usuario interno sufra cualquier daño inherente a sus actividades laborales; el cual pudo calificarse de acuerdo a la gravedad, posibilidad de reproducción y la severidad. Por ello puede concretarse que estos riesgos ocupacionales existen en complejidad y variedad; además que dependen de las labores que desarrollen los profesionales de la salud. No se trata de una condición natural o tal vez inevitable, sino que se trata de resultados de las condiciones inoportunas de trabajo en la que se desarrolla determinado servicio o labor en una entidad sanitaria.

Cabe resaltar en estos resultados a St-Denis (Canadá, 2020), en su artículo «Sociodemographic Determinants of Occupational Risks of Exposure to COVID-19 in Canada», cuando sustenta que los trabajadores en ocupaciones de bajos ingresos están empleados en ocupaciones que los ponen en mayor riesgo de exposición al COVID-19 que otros y además que esta investigación explora cómo los riesgos de exposición ocupacional varían según las características de la fuerza laboral de cada persona, caso contrario pasa con la presente investigación ya que las personas más jóvenes fueron las que estuvieron en primera línea para la atención a los pacientes de diferentes niveles sociodemográficos y fueron los más expuestos al contagio, por tanto demandaron una mejor gestión administrativa para disminuir los riesgos ocupacionales.

En esta investigación se presenta una situación problemática donde se demostró que la negligencia y el desconocimiento de la funcionalidad provocan ciertos errores que afectan a los usuarios internos. En este sentido, implementa un control de gestión eficiente y todos los procesos ejecutados identifican, mapean, entienden e identifican continuamente qué áreas y trabajadores de la salud están involucrados dentro del establecimiento de salud.

En las circunstancias presentadas antes de los procedimientos administrativos normales, algunos usuarios internos pueden haber sufrido daños relacionados con sus actividades laborales. Se puede clasificar por severidad, probabilidad reproductiva y severidad. Por tanto, estos riesgos laborales son complejos y diversos. Además, cuentan con el trabajo de profesionales médicos. Esta no es una condición natural ni quizás inevitable, sino que es el resultado de condiciones de trabajo prematuras bajo las cuales se realizan ciertos servicios o tareas en los establecimientos de salud.

En tal sentido se hizo necesario realizar una mirada más específica a cada uno de los procesos y que se efectúan en los Centros de salud. Asimismo, brindó la oportunidad de identificar y evaluar los niveles de cada variable y explicarlos de manera no intervencionista y no manipuladora de manera deductiva. Este tipo de metodología cuantitativa ha sido adoptada por otros investigadores, de los cuales son publicados se correlacionan descriptivamente con enfoques cuantitativos apelando a investigaciones para recolectar información de muestras. Delgado (Ecuador, 2017) utilizó metodológicamente el estudio en

su estudio “Modelo de gestión del Hospital Oncológico SOLCA Chimborazo y su incidencia en la toma de decisiones durante el periodo 2015” su unidad de análisis.

Estos estudios previos permiten apreciar la noción de que la selección de metodologías cuantitativas fue la más exitosa y satisfecha de los investigadores que pudieron recolectar y sistematizar datos para obtener resultados predictivos. Esta metodología es similar a la utilizada en este estudio, ya que da como resultado una metodología confiable que proporciona información y datos validados que se pueden aplicar en otros contextos de investigación. Las debilidades identificadas en el uso de metodologías cuantitativas se realizaron en la recopilación de información del grupo de muestra. La razón de esto fue la falta de voluntad ocasional indicada para responder a todas las preguntas de la encuesta.

Conclusiones:

Con respecto al objetivo uno, se desarrolló un análisis teórico de las variables estudiadas que sustenten la evaluación de la gestión administrativa en el cual se llega a la conclusión de que la gestión administrativa comprende diferentes actividades y procesos coordinados, en el marco de un correcto liderazgo para la optimización de los recursos a través de procesos administrativos, con el firme propósito de alcanzar los objetivos que se ha planteado la entidad sanitaria. Además, se considera como una eficaz herramienta orientada al control, permitiendo hacer un análisis de las decisiones asumidas, en un lapso de tiempo establecido, si fueron las más correctas o no, si toda la información utilizada para dimensionar las actividades fueron las más apropiadas. De acuerdo a la variable gestión administrativa se observó que en sus dimensiones prevalece el nivel regular, denotándose este nivel con más énfasis en la dimensión organización.

Basados en el objetivo dos se aplicó el modelo de eficiencia administrativa determinando los aspectos que deben ser mejorados en el Centro de salud, determinando que en los sistemas de salud públicos las contradicciones entre clientes (pacientes), personal médico son los principales promotores del control y evaluación de la calidad y la eficiencia. A esto, se hace necesario mencionar que sólo una correcta administración en las organizaciones de salud permitirá optimizar los recursos disponibles para que con ello se pueda ofrecer una atención más eficiente y eficaz a todos los usuarios donde la administración no es una panacea que vaya a resolver todos los problemas, pero si permitirá formar un orden operante en la mente del directivo y vincularlo a un proceso, el de la administración, creando una estructura analítica de marcada utilidad en la práctica diaria.

Con referencia al objetivo tres se logró presentar algunas recomendaciones haciendo frente a situaciones problemáticas señaladas en la presente investigación que por motivo de negligencias y desconocimiento de funciones se cometieron ciertos desaciertos que afectaron a los usuarios internos, en tal sentido se hace necesario efectuar una gestión administrativa eficiente identificando todos los procesos que se realizan al interior de la entidad de salud, qué áreas y personal sanitario está involucrado, mapearlos, comprenderlos y buscar el mejoramiento continuo.

Los hallazgos en el presente proceso investigativo han permitido enriquecer los conocimientos que se tenían respecto a las variables gestión administrativa de los usuarios internos en el Subcentro de Salud San Juan; también se destaca que la información que han brindado las unidades de análisis han permitido reflexionar y tomar decisiones que incidan en mejorar el servicio de salud; por otro lado los antecedentes han aportado positivamente para el fortalecimiento con el marco teórico y metodológico.

Recomendaciones:

Mediante el primer objetivo se puede decir que el órgano de Gestión Administrativa en el Subcentro de Salud San Juan, conozco de la planificación y organización de manera adecuada y pueda dar una atención pertinente a las necesidades y demandas de los usuarios internos. Dado que existen debilidades en todas sus dimensiones las que fueron valoradas en nivel regular.

De acuerdo al modelo implementado sobre eficiencia administrativa , recomendar a los directivos que promuevan talleres de capacitación direccionados a los usuarios internos del centro de salud, referidos a la prevención riesgos ocupacionales; dado que la dimensión riesgos biológicos despuntó la más alta valoración en el nivel regular, dando lugar a que los usuarios internos realicen jornadas o reuniones permanentes para evaluar las condiciones en que vienen laborando y presenten de manera conjunta sus demandas al área administrativa para que sean atendidos apropiadamente.

Que el órgano directivo realice gestiones y proyectos que sean factibles y viables para extender el presupuesto, de tal manera que sea suficiente para adquirir insumos y medicamentos necesarios para dar eficiencia al servicio. Dado a que las dimensiones de las dos variables denotan niveles regulares en su ejercicio. De forma general se reconoció la complejidad e integralidad del proceso de medición de la eficacia en salud. La medición de la eficacia debe enfocarse a indicadores relacionados con el bienestar físico, mental y social; lo que debe ser garantizado por los sistemas de planificación de las organizaciones de salud.

Referencias:

- Albrecht, Karl. (1992). Servicio al cliente interno: Cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia. Barcelona
- Amézquita Gómez, L. M., & Cuevas Palma, A. (2019). Modelo de sistematización del proceso de auditoría concurrente en unidades de cuidado intensivo de adultos en hospital de alta complejidad.
- Andara, L. (2018). La Administración Pública como complejo orgánico. Universidad de Los Andes, 1(1), 3–51.
- Argilaga, M. T. A. (2019). Innovaciones en la metodología de la evaluación de programas. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 5, 13-42.
- Aristega (2022). *Gestión de planificación en gobierno autónomo descentralizado de la parroquia Zapotal* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022).
- Aroca Vera, L. A. (2022). *Estudio de factibilidad para la creación de un minimarket en la ciudad de Babahoyo* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022).
- Artaza, O., Márquez, H., & Williams, G. (2022) Calidad en salud, personas y comunidades. *Sistemas y Servicios de Salud*, 188.
- Ayala (2020). *Dirección en la administración: qué es, importancia, motivación, estilos, liderazgo y comunicación*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-direccion-dentro-la-administracion-de-empresas/>
- Azofeifa Vega, K. V. (2022). Desarrollo de un plan estratégico para lograr el posicionamiento de un servicio de autolavado en el cantón de Desamparados, distrito Desamparados de San José para el III cuatrimestre del 2021.
- Barba, N. G. S., & Salguero, C. P. G. (2022). Herramientas de la gestión del talento humano y las perspectivas humanísticas de la gerencia actual. *Revista Ñeque*, 5(12), 423-434.
- Braidot, N., Formento, H., & Nicolini, J. (2007). Desarrollo de una metodología de diagnóstico para empresas PyMEs industriales y de servicios: Enfoque basado en los sistemas de administración para la Calidad Total.
- Burgos Marfá, S. Y., & Choez Choez, E. X. (2022). *Plan estratégico para mejorar el nivel de satisfacción de los afiliado en el centro clínico quirúrgico ambulatorio*

- Hospital del Día Sur Valdivia–IESS, Guayaquil* (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2022.).
- Caicedo Figueroa, J. A. (2022). *Calidad de los servicios ofertados por la empresa "Caflosa" de la ciudad de Babahoyo periodo 2021* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022).
- Caldas, M. E., Carrión, R., & Heras, A. J. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex.
- Canahua Loza, R. S. (2021). Reducción de la contaminación ambiental mediante gestión de residuos sólidos producidos en la población minera artesanal Huanuhuanu de la Región Arequipa.
- Caneri, T. (2022). *La Big Data y la Analítica de Datos, herramientas fundamentales, para agregar valor a la toma de decisiones y así mitigar los efectos producidos por la pandemia COVID-19 en los Municipios del Interior de la Provincia de Córdoba, Argentina* (Bachelor's thesis).
- Casanova-Villalba, C. I., Herrera-Sánchez, M. J., Herrera-Enríquez, G., Almeida-Blacio, J. H., & Preciado-Ortiz, F. L. (2022). *Estrategia y Ventaja Competitiva– Un enfoque práctico*.
- Castell-Floritserrate, P. (2017). La administración en salud, componente de desarrollo de la salud pública. *Revista Cubana de Salud Publica*, 43(1), 1–2.
- Castillo Fuentes, P. J. (2022). *Efectos del cambio climático en el acceso y distribución del agua en la agricultura y el agroturismo en Nanegalito* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Cavenago Passuni, P. P. B. (2022). *Plan estratégico del gobierno local y su incidencia en la gestión de residuos sólidos en el distrito de San Juan de Lurigancho*.
- Chanparini, M. S. (2022). *Perfil de intervención de los servicios de kinesiología en el primer nivel de atención de la ciudad de Rosario* (Master's thesis).
- Chuquimarca Chuquimarca, M. A. (2022). *Relación entre factores de riesgos y la prevalencia de enfermedades zoonóticas en la zona 3 Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza* (Master's thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)).

- Cifuentes-Leiton, D. M., de Almeida, C. S., Candrinho, G. C., & Rentería-Pérez, E. (2022) Capítulo 15. Compromiso organizacional y teletrabajo: comprensiones y complejidades actuales del mundo del trabajo. *Johnny Orejuela Mónica García Rubiano Lizeth Andrea Villada Arango*, 441., recuperado: https://www.researchgate.net/profile/Erigo-Renteria/publication/367295599_Compromiso_organizacional_y_teletrabajo_comprensiones_y_complejidades_actuales_del_mundo_del_trabajo/links/63caa20be922c50e99acf5b6/Compromiso-organizacional-y-teletrabajo-comprensiones-y-complejidades-actuales-del-mundo-del-trabajo.pdf#page=441, consultado: 16/2/2023
- Contreras Jaramillo, M. A. (2022). Eficiencia pública: el acercamiento a un mejor sector público.
- Cook, T.D., Reichardt, Ch. S. (2005). *Métodos cualitativos y cuantitativos en Investigación Evaluativa*. Madrid: EDICIONES MORATA.
- Cordray, D. S. & Lipsey, M. W. (2017). Evaluation studies for 1986: Program evaluation and program research. In D. S. Cordray & M. W. Lipsey (Eds.): *Evaluation studies review annual*, vol. 1, (p. 17-44) .
- Correa Uribe S.; Puerta Zapata A.; Restrepo Gómez B. (2016). *Investigación Evaluativa*. ICFES. Bogotá.
- Cruz, H. (2017). *Dirección Estratégica y Procesos administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. – Callao, 2017*. (Tesis de Maestría, de la Universidad César vallejo, de Lima). Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5690>
- Cuba.(2021) Ministerio de Salud Pública. *Objetivos, propósitos y directrices para incrementar la salud de la población cubana 1992-2000*. La Habana:MINSAP 1992:1-19.
- David, F. R., & David, F. R. (2017). *Conceptos de Administración Estratégica* (15a ed.). México: Pearson Education de México.
- De Vicuña, (2017). *El plan estratégico en la práctica*. Esic Editorial.
- Del Pilar Peralta-Ardila28, M. (2021). *REDES CÍVICAS Y FILANTRÓPICAS: EL CASO DE LA JUNTA PRO-CONSTRUCCIÓN DEL ASILO SAN ISIDRO EN*

- CALI, 1950-1961. *Enfermedad mental y cambios institucionales en el Hospital Psiquiátrico San Isidro de Cali*.
- Del Rincón, D., Arnal, J., & Latorre, A. (2016). Bases metodológicas de la investigación educativa. Barcelona: GR2.
- Delgado (2022). Satisfacción del cliente durante la pandemia por Covid-19 en la Empresa Prestadora de Servicios Seda Cusco Sociedad Anónima-Cusco–2020.
- Dunn Cornejo, D. D., & Quintero Rubio, N. E. (2022). Análisis de la eficiencia técnica del gasto público en el sector salud del Ecuador 2019.
- Estrada Huaranga, Q. (2022). Gestión Municipal y Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Pampa Hermoza–Satipo 2019.
- Galeano, S. E. E. (2023). Documentación, estandarización y elaboración de procesos en la Alcaldía Municipal Del Distrito Central.
- Gamboa (2021). *Medición y Control en la Gestión y Resultados*. Diofante Acevedo Gamboa.
- Gonzales & Andrade (2022). INFLUENCIA DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LORETO-IQUITOS-2022.
- González, Plúa, Parrales & Plúa (2022). Impacto de la gestión administrativa de la empresa de agua potable del cantón, Jipijapa. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS-ISSN 2806-5794.*, 4(4), 345-356.
- Guillen, Daza, & Solarte (2018). Sistemas silvopastoriles: alternativa en la mitigación y adaptación de la producción bovina al cambio climático. *Boletín Científico Centro de Museos Museo de Historia Natural*, 22(1), 31-42.
- Herreras, E. B. (2021). Metodología de la Investigación Evaluativa: Modelo CIPP1. *Revista Complutense de Educación*. 14(2), 361-376.
- Hidalgo Ruiz, O. (2022). Diseño organizacional y su relación con la operatividad del instituto Vial Provincial El Dorado (IVP), periodo 2018.
- Hoyos, R. (2020). *Marketing más de un siglo de historia: antecedentes, génesis y evolución*. Universidad Piloto de Colombia.

- Jacho Simbaña, D. R. (2022). *Elaboración de una propuesta de sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001: 2015 para la empresa de servicios en el área de refrigeración, Heat and Cool Cía. Ltda* (Master's thesis).
- Lema, N. F. C., Lema, B. C., Guerra, A. E. V., & Garzón, N. D. J. M. (2022). Diagnóstico de la gestión administrativa en la Compañía de Transporte “Rutas Salcedenses” a través de herramienta de análisis FODA. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(3), 18.
- Leyva Torres, F. L. (2022). Planificación estratégica y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores del Policlínico Santo Domingo SAC.
- Llunitaxi García, C. L. (2020). *Evaluación de la gestión administrativa en el Centro de Salud de la ciudadela Los Sauces-Cantón Urdaneta* (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2020).
- LUHMANN, Niklas (2017). Organización y Decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo. Editorial Anthropos, España.
- Márquez, F., Carriel, O., & Salazar, R. (2017). Ecuador: Inversión Pública y Empleo Contenido. *Revista Espacios*, 38(52), 1–15.
<http://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p30.pdf>
- Martínez, C. (2018). Evaluación de programas educativos. *Investigación evaluativa. Modelos de evaluación de programas*. Madrid: UNED.
- Martínez, I. L. F. (2022). Las estrategias innovadoras y el aprendizaje significativo. *Revista Docencia Universitaria*, 3(2), 65-78.
- Meléndez, C., & Moncagatta, P. (2017). Ecuador: Una década de correísmo TT - Ecuador: A decade of correísmo. *Revista de Ciencia Política (Santiago)*, 37(2), 413–448. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-090X2017000200413&lang=en
<http://www.scielo.cl/pdf/revcipol/v37n2/0718-090Xrevcipol-37-02-0413.pdf>
- Mendoza Villanueva, H. F. (2022). *Sistema de referencia y contrarreferencia en las Redes de Salud Corea y Red 5 Sur de los Municipios de El Alto y La Paz-gestiones 2018 y 2019* (Doctoral dissertation).
- Mendoza y Moreira (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación*

- en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables*). ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620.
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620.
- Miller, J. V., & Grisdale, G. A. (2018). Guidance Program Evaluation: What's Out There?. *Measurement and Evaluation in Guidance*. 8(3), 145-152.
- Minsa. (2018) La Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Ministerio de Salud, Perú. Recuperado de <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas%20legales/Ley%2030057.pdf>.
- Morales (2019). *Percepción de los usuarios masculinos sobre la planificación familiar con un enfoque intercultural en el hospital "San Luis de Otavalo", 2019* (Bachelor's thesis).
- Moreno (2016). Aplicación del sistema de información del registro diario automatizado de consultas y atenciones ambulatorias y su incidencia en la calidad de los servicios de salud en la Dirección Distrital 08d01-Esmeraldas en el periodo 2014 Al 2015. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil.
- MORIN, Edgar (1981). El Método tomo I, "La naturaleza de la naturaleza", Cátedra, Madrid.
- Nizama Santisteban, K. L. (2022). Análisis comparativo de la ejecución presupuestaria antes y durante Covid 19 del Hospital de Apoyo II de Sullana, 2019-2020.
- OPS (2020) LAS FUNCIONES ESENCIALES DE LA SALUD PÚBLICA EN LAS AMÉRICAS UNA RENOVACIÓN PARA EL SIGLO XXI, Washington, D.C; chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf
- Ore Parraga, F. J. 2019. Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de la calidad de la micro empresa: hotel el Dorado, distrito de San Vicente, provincia de Cañete; UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE,

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS, ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,

Tesis de pregrado recuperado:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19116>; consultado 16/02/2023

Organización para la cooperación desarrollo económico [OCDE] (2013) Página consultada en Mayo 2013 de,

<http://www.undp.org.mx/desarrollohumano/eventos/imagenes/12LFRPresentaci.pdf>

Palacios. (2021). *La flexibilidad de la producción y el sistema just in time en España. análisis en los sectores: automoción, tecnologías de la información, e ingeniería y construcciones mecánicas* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Madrid).

Parada-Lezcano, M., del Campo, C. B., & Cortés, F. M. (2022). Claves para entender la respuesta a la pandemia en el Chile neoliberal. *Pandemias, desigualdades y prácticas sociales en salud: miradas para la transformación de América Latina*, 181-206.

Pina, F. H. (2018). Concepciones en el estudio del aprendizaje de los estudiantes universitarios. *Revista de investigación educativa, RIE*, 11(22), 117-150.

Prieto Chavez, L. D. P., Tapias Torres, E. J., & Vanegas Amariles, D. M. (2022). *Estudio de economía circular en la industria de la moda entre la Unión Europea y Colombia periodo (2000–2021)* (Doctoral dissertation, Unicoc).

Prieto Monzó, N. E. (2022). *Creación y difusión de la marca personal@ noeliaprieto como creadora de contenidos sobre planificación, gestión y producción audiovisual* (Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de València).

Quiroga (2020) *Administración moderna*. Economipedia.com

Ramos (2021). Calidad y eficiencia de la atención hospitalaria. La Habana. ISCM-H, 1990:1-7.

Registro Oficial (2016) Constitución de la República del Ecuador, Quito. abril 22 chrome- recuperado; extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gobiernoelectronico.

- gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Norma-T%C3%A9cnica-de-Prestaci%C3%B3n-de-Servicios-y-Administraci%C3%B3n-por-Procesos.pdf
- Rengel, M. (2022). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN: EL TELETRABAJO* (Doctoral dissertation).
- Renteria Calopino, F. M. Calidad del servicio y atención al cliente en la empresa Business Plus EIRL en el distrito de Sullana Año–2019.
- Rivas, H M. (2020). La investigación evaluativa una alternativa para la valoración de proyectos educativos: caso círculos de aprendizaje. Colombia
- Rodgers, R. F. (2019). A student affairs application of the CIPP evaluation model. *Evaluation in Student Affairs. American College Personnel Association.*
- Rodríguez (2021) Propuesta para la Estandarización de Procesos y Procedimientos en la Calidad de los Servicios de Salud de la Empresa Social del Estado del Municipio de Gámeza, Departamento de Boyacá.
- Rodríguez Ramírez, T. F., & Plúas Cruz, K. M. (2022). *Manual de procesos para el área administrativa en la empresa CONGE SA* (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2022.).
- Rodríguez, E. J. G., & Rodriguez, M. J. G. (2022). Plan estratégico para la gestión de la calidad basado en la metodología del Balanced Scorecard. *Tekhné*, 25(2), 19-19.
- Roger, C. M. S. (2022). Control interno y la ejecución del gasto público en pandemia en la Dirección Regional de Educación Junín 2021.
- Rojas Sanchez, Y. O. (2022). Evaluación de la gestión del programa presupuestal conservación y uso sostenible de ecosistemas para la provisión de servicios ecosistémicos del Ministerio del Ambiente 2017-2020.
- Romero (2022). *Gestión de ventas del centro multicomercio austro plast de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2020-2021* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022).
- Rulli, V. (2022). *Naranja X: El futuro llegó para todos* (Bachelor's thesis).
- Saavedra (2022). Programa de juegos lúdicos como estrategia pedagógica para mejorar el logro de aprendizaje en el área de matemática de los niños y niñas de 4 años de la institución educativa inicial “gotitas de amor” Pucallpa 2022.

- Salazar Aparicio, D. (2022). *Mejoramiento de los procesos del laboratorio clínico del Hospital Axxis, Lablink* (Bachelor's thesis, PUCE-Quito).
- Sánchez (2021) *Dirección administrativa*. Economipedia.com
- Segura Zelada, M. E. (2022). Implementación de la ISO 10000 para fidelizar de clientes en el restuarante El Paimenito.
- Ulloa Toalombo, D. G. (2022). *Modelo de gestión de responsabilidad social para empresas turísticas del cantón Guaranda* (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Velásquez, A. Z., & Aguilera, W. C. (2023). Estudio de factibilidad de una empresa de gestión de residuos provenientes de la construcción en Tegucigalpa.
- Villanueva Mucha, R. Y. (2022). Estudio comparativo de la eficiencia, eficacia y productividad de la industria del calzado–Huánuco 2021.
- Westreicher, (2020) *Planificación*. Economipedia.com
- Yagual (2022). *Gestión administrativa en la veterinaria Pet Shop, José Luis Tamayo* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022).
- Yépez Moreira, M. Á. (2022). *Diseño de un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001: 2015 en la empresa Amoblar, ubicada en la ciudad de Ibarra* (Bachelor's thesis).
- Zapata Úsuga, E. M. (2022). Plan de mejoramiento de la percepción de servicio al cliente en el área de compras de la empresa Onelink SAS.

Apéndice

Apéndice A

OBJETIVO: Obtener información sobre el proceso administrativo y la toma de decisiones.

INDICACIONES: Leer cada pregunta y señalar la respuesta que usted crea conveniente con una X.

CHECKLIST

PROCESO ADMINISTRATIVO

N.	PREGUNTA	SI	NO
	OBJETIVOS		
1	¿Existen clientes preferenciales numerosos?	X	
2	¿El servicio otorgado a sus usuarios es de calidad?	X	
3	¿Se ha incrementado la demanda de servicios durante los últimos seis meses?		X
4	¿Se brinda al cliente una experiencia memorable durante su atención en el centro de salud?	X	
5	¿Se cuenta con un nivel idiomático alto?		X
6	¿Existen beneficios tributarios al CENTRO DE SALUD?		X
	PLAN DE ACCIÓN		
1	¿Se establece un tiempo definido a las tareas específicas que contribuyen a la obtención de metas y objetivos?		X
2	¿Se realiza monitoreo del clima organizacional del centro de salud?	X	
3	¿Se realiza capacitaciones que ayuden al desarrollo de competencias?		X
4	¿Se mantiene control de documentación y verificación de recepción?	X	
5	¿Cree usted que el registro o control de ingreso de usuarios son adecuados?		X

6	¿Son analizadas las relaciones interpersonales de usuarios y personal de salud?		X
POLÍTICAS			
1	¿Se tiene establecidas políticas claras y no contradictorias al momento de llevar a cabo la contratación de personal?		X
2	¿Se considera como una política primordial la atención inmediata a los usuarios?	X	
3	¿Controlan cronológicamente los registros de servicios prestados a los usuarios?		X
4	¿Los clientes son motivados a que efectúen pagos puntuales?	X	
5	¿El centro de salud dispone de diferentes condiciones de cancelación?	X	
6	¿Existen descuentos especiales otorgados a los usuarios?	X	
7	¿Se utiliza casilleros de seguridad para proteger objetos de valor de sus usuarios?		X
8	¿Se mantiene un horario establecido para la hora de almuerzo del personal de salud?	X	
9	¿Los daños causados por usuarios a la propiedad del centro de salud serán cancelado por el usuario?	X	
10	¿Si hubiese una persona extra en la atención le cobran un valor?	X	
PROCEDIMIENTOS			
1	¿Se realiza pronóstico del consumo en los diferentes niveles de usuarios?		X
2	¿Se minimiza los niveles de inventario en existencias sin afectar la calidad del servicio?		X
3	¿Continúan los esfuerzos para el desarrollo de la infraestructura del centro de salud?		X
4	¿Optimiza el factor humano de la empresa y maximizar sus beneficios?	X	

5	¿Se tiene ventajas competitivas sostenibles para las entidades de salud?	X	
6	¿Permite tener contacto telefónico, por e-mail o por SMS con sus usuarios, según preferencias?	X	
AUTORIDAD			
1	¿El personal cumplen las tareas encomendadas por su jefe?	X	
2	¿Existe un vocabulario vulgar entre el director y su personal?	X	
3	¿Considera que en el centro de salud existe carga laboral?		X
4	¿El jefe inmediato es justo al momento de distribuir tareas a su personal?		X
5	¿Los empleados a menudo abandonan el lugar de trabajo antes de su horario de salida?		X
RESPONSABILIDAD			
1	¿Son oportunos los pagos de salarios del personal que laboran en el centro de salud?	X	
2	¿Los usuarios adquieren todos los servicios con los que dispone el centro de salud en el transcurso de su consulta?	X	
3	¿Se efectúa reuniones por parte del mando administrativo como control de gestión administrativa?		X
4	¿Existe responsabilidad por parte del personal para llevar a cabo sus tareas a realizar?	X	
5	¿Controla el crecimiento económico de la empresa en algún tiempo definido?		X
CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES			
1	¿el personal de salud realiza sus funciones sin queja alguna?	X	
2	¿Se estima un periodo de tiempo para las funciones de cada personal?	X	
3	¿Se asignan tareas específicas para cada uno del personal?		X
4	¿Se realiza de manera inmediata la reparación de las instalaciones del centro de salud en caso de tener algún daño?	X	

5	¿el personal de salud acata las órdenes de su jefe inmediato a cabalidad?		X
6	¿Se asignan funciones o tareas distintas a las que fueron establecidas en el contrato de trabajo?		X
	ACTIVIDADES		X
1	¿Se capacita al personal en cuanto atención al usuario?	X	
2	¿Existe mantenimiento de los consultorios en algún tiempo determinado?		X
3	¿Considera que el personal es motivado para realizar sus funciones?		X
4	¿Las actividades son desglosadas en tareas manejables?	X	
5	¿Se ha elaborado un presupuesto que se encuentre a la par con los objetivos esperados?		X
6	¿Se da conocer a los accionistas la verdadera situación actual económica del centro de salud?	X	
	MOTIVACIÓN		
1	¿Realizan actividades grupales para interactuar con los empleados?		X
2	¿Existen bonos extras para los empleados cuyo desempeño es notable?	X	
3	¿Se otorga bonificaciones extras a los empleados que habitualmente utilizan su esfuerzo físico para desarrollar sus funciones?	X	
4	¿El centro de salud otorga vacaciones extras a sus empleados?		X
5	¿Se tiene incentivos económicos cuando existen eventos y se requiere de la colaboración de los empleados?		X
6	¿Se tiene consideración para el empleado que se le presente una emergencia ya sea de familiar o de salud?	X	
	LIDERAZGO		
1	¿Existe un nivel de esfuerzo elevado en la administración?	X	

2	¿Se cuenta con seguridad propia para afrontar las circunstancias?		X
3	¿Se tiene la capacidad para percibir e interpretar ideas y sentimientos?		X
4	¿Existe dominio del campo en que se actúa?		X
5	¿Hay habilidad de inspirar a los empleados por parte del jefe inmediato?		X
6	¿La persona encargada de la administración del centro de salud está respaldada por la jerarquía del mismo?	X	
COMUNICACIÓN			
1	¿Existe buena comunicación entre los empleados-jefe?	X	
2	¿El personal de la empresa son difundidas constantemente?		X
3	¿Se comunica con anticipación posible cambio de turno entre los empleados?	X	
4	¿Si se realiza consulta externa a un grupo numeroso el personal informa de inmediato al Gerente-Administrador?		X
5	¿el personal de limpieza accede a la bodega del centro de salud previo a su aviso?		X
6	¿En situaciones de conflictos entre empleados se comunica directamente al jefe?		X
CONTROL PREVENTIVO			
1	¿Existe competencia desleal en tarifas?	X	
2	¿Se realiza un control previo de las habitaciones a reservarse?		X
3	¿Existe controles sobre los productos de aseo que debe disponer las habitaciones?	X	
4	¿Es analizada la atención al cliente que brindan las recepcionistas?		X
5	¿Una vez pasado las 12:00pm se informa la estadía de las personas hospedadas del día anterior?	X	
CONTROL CORRECTIVA			
1	¿Se realiza llamados de atención a sus empleados a fin de que estos mejoren su desempeño laboral?	X	

2	¿La planeación de la entidad es garantizada por medio de sus controles?		X
3	¿Se realiza cotizaciones de los precios ofertados por los proveedores previos a su compra?		X
4	¿Se establecen nuevas fuentes de publicidad del hotel?		X
5	¿Las quejas o sugerencias de los clientes son corregidas de forma inmediata?		X
	TOTAL	35	45

Adaptado de: Cárdenas (2016)

Apéndice B

Cuestionario

OBJETIVO: Este cuestionario tiene como finalidad recopilar información sobre los Factores que intervienen en el procedimiento administrativo y la toma de decisiones en el Centro de Salud San Juan.

INSTRUCCIONES: •

Seleccione solo una de las alternativas. Marque con una X en el casillero que estime Se pide sea llenado en su totalidad y con la mayor sinceridad posible. Se agradece de antemano su colaboración.

1. ¿Los empleados tienen claros las funciones que deben realizar en la empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca

2. ¿Se tiene los conocimientos adecuados para asumir con responsabilidad las actividades asignadas?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca

3. ¿Qué actividad se ha ejecutado para mantener al personal motivado?

- a) Actividades grupales
- b) Vacaciones extras
- c) Bonificaciones extras
- d) Ninguna

4. ¿Con que frecuencia realiza controles a las actividades asignadas?

- a) Diario
- b) Semanal

- c) Mensual
- d) Nunca

5. ¿Se efectúan reuniones de la alta dirección para tratar soluciones que a largo plazo ayudaran en el crecimiento económico del centro de salud San Juan?

- a) Si
- b) No

6. ¿Considera usted que a través de la toma de decisiones se ha logrado conseguir las metas y objetivos planteados?

- a) Si
- b) No

7. ¿El centro de salud San Juan mantiene un control definido acerca del tiempo en que se realizan las distintas actividades?

- a) Si
- b) No



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Santana Sardi Ingrid Fátima**, con C.C: # 1310980790 autora del Trabajo de Titulación de Examen - Complexivo: **Evaluación de la gestión administrativa en el Centro de Salud San Juan de Manta** previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 25 de octubre del 2023.

F. _____

Nombre: Santana Sardi Ingrid Fátima

C.C: 1310980790



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la Gestión Administrativa en el Centro de Salud San Juan de Manta.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Santana Sardi Ingrid Fátima		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Gutiérrez Candela Glenda Zerda Barreno Elsie		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	25 de octubre del 2023	No. DE PÁGINAS:	72
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Gestión Administrativa, Equipo Técnico Administrativo, Evaluación, Usuarios		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>Como objetivo general de la investigación se planteó Evaluar la gestión administrativa en el Centro de Salud San Juan de Manta, aplicando metodología mixta (cuantitativo y cualitativo) donde participó el equipo técnico administrativo y usuarios que acudieron al mismo; como tipo de investigación desarrollada fue Descriptiva y Explicativa que ayudó a evidenciar la realidad del Centro de Salud, los métodos que se utilizó en el proyecto de investigación son los inductivo, deductivo, analítico y sintético, la observación directa por lo que la autora declaró evidenciar la realidad del Centro de Salud San Juan – Manta, por lo que desarrollo el año de salud rural del cual señalo el chek list verificable como anexo, teniendo una población total de 55 personas incluyendo especialistas y pacientes que acudieron diariamente al centro en mención. Como resultado más relevante fue una correlación positiva moderada entre las variables; asimismo, se evidenció la significancia bilateral, determinando la aceptación de la hipótesis general.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0986606546	E-mail: ingrid_fati@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			