



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**DIRECCIÓN DE CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODALIDAD:**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL  
CENTRO DE SALUD TOSAGUA TIPO C**

**AUTORAS:**

**BEATRIZ ELIZABETH MACÍAS PÁRRAGA**

**MELISSA ANAID TUÁREZ BARRE**

**TUTORA:**

**ECO. JOSEFINA DEL CARMEN SALAS GILER, Mgs.**

**CALCETA, DICIEMBRE 2019**

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

**BEATRIZ ELIZABETH MACÍAS PÁRRAGA Y MELISSA ANAID TUÁREZ BARRE**, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

---

**BEATRIZ ELIZABETH  
MACÍAS PÁRRAGA**

---

**MELISSA ANAID  
TUÁREZ BARRE**

## CERTIFICACIÓN DE TUTOR

**ECO. JOSEFINA DEL CARMEN SALAS GILER, Mgs.**, certifica haber tutelado el proyecto **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD TOSAGUA TIPO C**, que ha sido desarrollada por **BEATRIZ ELIZABETH MACÍAS PÁRRAGA Y MELISSA ANAID TUÁREZ BARRE**, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ECO. JOSEFINA DEL CARMEN SALAS GILER, Mgs.**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD TOSAGUA TIPO C**, que ha sido propuesto, desarrollado por **BEATRIZ ELIZABETH MACÍAS PÁRRAGA Y MELISSA ANAID TUÁREZ BARRE**, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

LCDO. NORGE BALTAZAR  
GUERRERO BRIONES, Mgs.

**MIEMBRO**

ECO. ERNESTO MIGUEL  
GUEVARA CUBILLAS, Mgs.

**MIEMBRO**

ING. MARYS BEATRÍZ IRIARTE VERA, Mgs.

**PRESIDENTA**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, ser que brinda, salud y compromiso, para asumir los retos que se dan en el transcurso de la vida.

A nuestros padres y conyugues, por velar siempre nuestro bienestar y educación, además su apoyo moral y económico; depositando su plena confianza en el transcurso de la carrera profesional.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos brindó la oportunidad de crecer como ser humano y profesional, a través de una educación superior de calidad.

A cada uno de nuestros queridos docentes que, durante el periodo de estudio, nos brindaron sus conocimientos y experiencias, de manera particular, a nuestra tutora Eco. Josefina Del Carmen Salas Giler, Mgs., por el sustento, comprensión y guía durante este proceso.

**BEATRIZ ELIZABETH  
MACÍAS PÁRRAGA**

**MELISSA ANAID  
TUÁREZ BARRE**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios por haberme dado la vida y estar conmigo guiándome siempre.

A mi madre por ser mi mejor amiga y consejera, mi pilar fundamental en el trascurso de mi formación académica.

A mi esposo por su paciencia, consejos y amor, quien me ayudó a continuar esta meta y;

Aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron ahí, apoyándome para que esta meta se haga realidad.

**BEATRIZ ELIZABETH MACÍAS PÁRRAGA**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme dar un paso importante en mi vida, como lo es mi formación profesional.

A mis padres, quienes me dieron la vida, y me inculcaron valores, durante este proceso de educación superior, brindándome su apoyo y confianza de manera incondicional.

A mi esposo e hija, que, con sus consejos diarios, amor y apoyo con espíritu alentador, contribuyeron a que logre mis metas y objetivos propuestos.

**MELISSA ANAID TUÁREZ BARRE**

## CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA .....	i
DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS .....	xi
RESUMEN.....	xiii
PALABRAS CLAVES.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
KEY WORDS .....	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. Planteamiento Y Formulación Del Problema .....	1
1.2. Justificación .....	3
1.3. Objetivos .....	4
1.3.1. Objetivo General .....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	4
1.4. Hipótesis, Premisas y/o Ideas A Defender.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Gestión Administrativa .....	6
2.1.1. Características De La Gestión Administrativa .....	7
2.1.2. Elementos .....	8
2.1.3. Importancia .....	8
2.2. Evaluación De La Gestión Administrativa .....	8
2.2.1. Enfoques De La Evaluación De La Gestión Administrativa .....	9
2.3. Eficiencia.....	9
2.4. Eficacia.....	10
2.5. Calidad .....	11
2.6. Calidad En El Servicio Público.....	12
2.7. Servicio Público.....	13



2.8.	Servidor Público.....	13
2.9.	Salud .....	14
2.10.	Sistema De Salud En Ecuador .....	15
2.11.	Centro De Salud .....	16
2.12.	Centro De Salud Tipo C Tosagua .....	17
2.12.1.	Misión .....	18
2.12.2.	Visión.....	18
2.12.3.	Valores Institucionales .....	18
2.13.	Políticas Públicas.....	19
2.14.	Recursos Públicos.....	20
2.15.	Estrategia.....	21
2.16.	Técnicas De Investigación.....	21
2.17.	Modelo Servqual.....	23
2.18.	Plan De Mejora .....	24
2.19.	Objetivo Del Plan De Mejora.....	25
2.20.	Componentes De Un Plan De Mejora.....	26
2.21.	Pasos Para Elaborar Un Plan De Mejora .....	26
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....		27
3.1.	Ubicación .....	27
3.2.	Duración De La Investigación .....	27
3.3.	Variables De Estudio.....	27
3.4.	Métodos .....	27
3.5.	Técnicas.....	29
3.6.	Herramientas.....	31
3.7.	Tipos De Investigación.....	31
3.8.	Procedimientos De La Investigación.....	32
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		35
Fase 1. Identificar Los Procesos En La Gestión Administrativa Del Centro De Salud Tosagua Tipo C .....		35
Fase 2. Aplicar Instrumentos Para La Evaluación De La Calidad Del Servicio En La Gestión Administrativa Del Centro De Salud Tosagua Tipo C.....		38
Fase 3. Proponer Un Plan De Mejora Con Estrategias Que Contribuyan A La Optimización De La Calidad Del Servicio En La Gestión Administrativa Del Centro De Salud Tosagua Tipo C.....		64
	Introducción.....	64
	Objetivos Del Plan De Mejora.....	65

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS.....	76
Anexo 1.....	77
Anexo 2.....	78
Anexo 3.....	79
Anexo 4.....	80
Anexo 5.....	82

## CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

<b>Figura 4.1.</b> Cartera de Servicios del Centro de Salud Tosagua Tipo C.....	35
<b>Figura 4.2.</b> Organigrama estructural del Centro de Salud Tosagua Tipo C.....	36
<b>Figura 4.3.</b> Detalle de los procesos en áreas principales del Centro de Salud Tosagua Tipo C. ....	37
<b>Cuadro 4.1.</b> Equipos y materiales necesarios para la atención .....	40
<b>Cuadro 4.2.</b> Materiales de atención al usuario.....	41
<b>Cuadro 4.3.</b> Sala de espera adecuada. ....	42
<b>Cuadro 4.4.</b> Instalaciones Físicas.....	43
<b>Cuadro 4.5.</b> Consultorios limpios y cómodos.....	44
<b>Cuadro 4.6.</b> Conocimientos de los médicos .....	45
<b>Cuadro 4.7.</b> Tiempo necesario para contestar dudas .....	46
<b>Cuadro 4.8.</b> Trato del personal que labora en el Centro de Salud Tosagua Tipo C.....	47
<b>Cuadro 4.9.</b> Interés para solucionar problemas durante la atención .....	48
<b>Cuadro 4.10.</b> Disposición de las enfermeras para ayudar al paciente .....	49
<b>Cuadro 4.11.</b> La atención que brinda el guardia.....	50
<b>Cuadro 4.12.</b> Cita médica en la hora acordada. ....	51
<b>Cuadro 4.13.</b> Número de personal para atender a los pacientes .....	52
<b>Cuadro 4.14.</b> Atención de manera inmediata.....	53
<b>Cuadro 4.15.</b> El funcionario se encuentra capacitado.....	54
<b>Cuadro 4.16.</b> Entrega de medicamentos .....	55
<b>Cuadro 4.17.</b> Comportamiento confortable .....	56
<b>Cuadro 4.18.</b> Igualdad para todos los usuarios .....	57
<b>Cuadro 4.19.</b> Organización en el Servicio .....	58
<b>Cuadro 4.20.</b> El servidor se preocupa por los intereses del usuario .....	59
<b>Cuadro 4.21.</b> Soluciones convenientes para el usuario. ....	60
<b>Cuadro 4.22.</b> Necesidades específicas del usuario .....	61
<b>Gráfico 4.1.</b> Equipos y materiales necesarios para la atención. ....	40
<b>Gráfico 4.2.</b> Materiales de atención al usuario.....	41
<b>Gráfico 4.3.</b> Sala de espera adecuada. ....	42
<b>Gráfico 4.4.</b> Instalaciones física.....	43
<b>Gráfico 4.5.</b> Consultorios limpios y cómodos.....	44
<b>Gráfico 4.6.</b> Conocimientos de los médicos.....	45
<b>Gráfico 4.7.</b> Tiempo necesario para contestar dudas. ....	46
<b>Gráfico 4.8.</b> Trato del personal que labora en el Centro de Salud Tosagua Tipo C.....	47
<b>Gráfico 4.9</b> Interés para solucionar problemas durante la atención. ....	48
<b>Gráfico 4.10</b> Disposición de las enfermeras para ayudar al paciente. ....	49
<b>Gráfico 4.11.</b> La atención que brinda el guardia .....	50
<b>Gráfico 4.12.</b> Cita médica en la hora acordada. ....	51
<b>Gráfico 4.13.</b> Número de personal para atender a los pacientes. ....	52

<b>Gráfico 4.14.</b> Atención de manera inmediata.....	53
<b>Gráfico 4.15.</b> El funcionario se encuentra capacitado.....	54
<b>Gráfico 4.16.</b> Entrega de medicamento .....	55
<b>Gráfico 4.17.</b> Comportamiento confortable .....	56
<b>Gráfico 4. 18.</b> Igualdad para todos usuarios.....	57
<b>Gráfico 4.19.</b> Organización en el servicio.....	58
<b>Gráfico 4.20.</b> El servidor se preocupa por los intereses del usuario .....	59
<b>Gráfico 4.21.</b> Soluciones convenientes para el usuario.....	60
<b>Gráfico 4.22.</b> Necesidades específicas del usuario. ....	61

## **RESUMEN**

La evaluación de la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C, tuvo como finalidad identificar los procesos en la gestión administrativa y aplicar instrumentos para la evaluación de la calidad del servicio y así conocer las perspectivas u opiniones de los usuarios – pacientes; para ello, se realizó la entrevista al director de la institución, lo cual permitió identificar los procesos que se generan dentro de cada área. Posteriormente, se llevó a cabo la evaluación mediante el modelo SERVQUAL, logrando conocer la calidad en la prestación del servicio hacia la comunidad, de las dimensiones que conforman dicho modelo; elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. A partir de ello, se representó con dichos resultados a través de gráficos estadísticos para una mejor comprensión, lo que ayudó a reconocer el limitado tiempo de atención al usuario – paciente, escasos recursos económicos, entre otros problemas detectados mediante los instrumentos utilizados en la investigación. Por último, sobre la base de las problemáticas detectadas se diseñaron estrategias para mejorarlas, las mismas que en su estructuración poseen objetivos, actividades, recursos y responsables, entre otros; todo con el propósito de brindar un mejor servicio a la población en general.

## **PALABRAS CLAVES**

Calidad de la administración, SERVQUAL, salud, plan de mejora.

## **ABSTRACT**

The purpose of the evaluation of the administrative management of the Tosagua Type C Health Center was to identify the processes in the administrative management and apply instruments for the evaluation of the quality of the service and thus to know the perspectives or opinions of the users - patients; for this, the interview was conducted with the director of the institution, which allowed to identify the processes that are generated within each area. Subsequently, the evaluation was carried out using the SERVQUAL model, achieving knowledge of the quality of service provision to the community, of the dimensions that make up said model; tangible elements, reliability, empathy, responsiveness and security. From this, these results were represented through statistical graphs for a better understanding, which helped to recognize the limited time of attention to the patient - user, scarce economic resources, among other problems detected by the instruments used in the research. Finally, on the basis of the problems detected, strategies were designed to improve them, the same ones that have objectives, activities, resources and people in charge in their structuring, among others; all with the purpose of providing a better service to the population in general.

## **KEY WORDS**

Quality of administration, SERVQUAL, health, improvement plan

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) Sección Séptima. - Salud, artículo 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos, el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales educativas y ambientales; el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

De acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”, Objetivo 9: El Estado debe garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, cuyas propiedades y características garanticen el cumplimiento de los derechos, así como las necesidades y expectativa ciudadanas. En este periodo se procurará no solo la ampliación, sino la mejora de la calidad y calidez de los servicios que presta el Estado a todos sus niveles, con énfasis a los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en correspondencia con la sociedad civil (PND, 2017 – 2021).

La gestión administrativa es un proceso muy consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, como el uso del ser humano y otros recursos (Gómez, 2016).

La evaluación de la gestión administrativa tiene como finalidad dar a conocer las diversas falencias que pueden existir, y así promover el desarrollo y optimización

de la calidad del servicio, enmarcándose en las leyes, reglamentos y procedimientos, para llegar a una administración eficiente y eficaz.

El Estado ecuatoriano garantiza el derecho a la salud basándose en principios de equidad, solidaridad y protección, originando el acceso gratuito y permanente a cualquier establecimiento de salud pública, a medida que transcurre el tiempo la salud de todos los ecuatorianos. No obstante, Flores (2017) señala que de acuerdo a un diagnóstico realizado por la Federación Médica Ecuatoriana acerca de la salud en el país, el mismo da como resultado la falta de control en casos de desnutrición, embarazo adolescente, tuberculosis y VIH, entre otros, además, el talento humano es escaso, hacen falta genetistas, alergólogos, traumatólogos, cirujanos y especialistas capaces de atender patologías raras, ya que los médicos no tienen donde prepararse, en el país son escasos los posgrados y becas para especializarse, y por último en la gestión y atención médica, es de nivel bajo, la cual los usuarios deben esperar meses para ser atendidos, no se priorizan los casos, ni se los atiende en el tiempo que realmente amerita ni se provee la información adecuada.

En Manabí la Salud Pública ha mejorado en infraestructura y organización, sin embargo, los habitantes ostentan la carencia en la atención al usuario por parte del centro de salud, lo que ha causado inconvenientes por la falta de calidad en el servicio. Sin embargo Espinoza (2018) manifestó sobre las acciones que lleva adelante el Gobierno Nacional en la provincia de Manabí, para reducir el índice en la falta de información sobre las gestiones que se abordan a diario además, destacó la ejecución de la estrategia de abordaje “Médico del Barrio”, el programa de Municipios Saludables, la repotenciación de establecimientos de salud de primer, segundo y tercer nivel, y la creación de nuevos centros de salud, el cual se encuentra implementado en los 22 cantones que conforman la provincia de Manabí, por lo que se convierte en la zona con mayor número de municipios adheridos a esta iniciativa que fomenta en los GAD el diseño y ejecución de actividades enmarcadas en los perfiles epidemiológicos de la zona.

El Centro de Salud Tosagua Tipo C, ubicado en el cantón Tosagua, Vía Bahía, se encarga de brindar servicios, como; prevención, recuperación y rehabilitación



de salud, mediante las áreas de: consulta externa, medicina familiar, odontología, obstetricia, emergencia las 24 horas, maternidad de corta estancia, laboratorio, imagenología, farmacia, terapia, termo-cuna y promoción de salud (Durán, 2016). Teniendo en cuenta como problemática la falta de un estudio que manifieste el nivel de calidad del servicio en la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C, por ende, se plantea una evaluación, misma que aporta con argumentos positivos, que beneficia a los funcionarios en la toma de decisiones.

¿Cómo contribuirá la evaluación de la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C a la optimización de la calidad del servicio?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en el artículo, 3.- Son deberes primordiales del Estado: 1.- Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

De acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”, Objetivo 1: Políticas 1.6.- Señala que: Garantizar el derecho a la salud, educación y cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural (PNB, 2017 – 2021).

Según la Ley Orgánica de la Salud (2015), manifiesta en el Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

Económicamente el sistema de salud pública, contribuye a los usuarios a la minimización de costos, recursos y tiempo, así mismo favorece a la institución pública el avance y mejoramiento en la eficiencia, eficacia y calidad del servicio en la gestión administrativa, con el propósito de facilitar la toma de decisiones.

En el entorno social de esta investigación, se beneficia y satisface de forma directa la población, mediante la evaluación de la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C, misma que ayuda a la optimización de la calidad del servicio, permitiendo gozar de todos aquellos servicios de manera justa y responsable.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C para la optimización de la calidad del servicio.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los procesos en la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C.
- Aplicar instrumentos para la evaluación de la calidad del servicio en la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C.
- Proponer un plan de mejora con estrategias que contribuyan a la optimización de la calidad del servicio en la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C.

#### **1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER**

La evaluación de la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C contribuirá a la optimización de la calidad del servicio mediante la propuesta de un plan de mejora.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Arias (2009), citado por Recari (2015) manifiesta que la gestión administrativa, es el conjunto de actividades orientadas a coordinar recursos disponibles para conseguir los objetivos preestablecidos dentro de la organización. La gestión administrativa como la misma administración general ha existido desde tiempos muy remotos, ya que desde los relatos de los judíos se observa el manejo de personas y recursos para alcanzar un fin. La administración y organizaciones son el producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se extiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones administrativas en momentos concretos de la historia.

Según Camacho (2014), señala que desde finales del XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: la planeación, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humano y otros recursos.

Muñiz (2003), citado por Guzmán (2014), señala que la gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

Farroñay y Ancaya (2016) indican que la gestión administrativa es la optimización en la ejecución de los procesos con el fin de incrementar la cantidad y eficiencia en la gestión de los servicios.

La gestión administrativa se deriva por procesos administrativos, que está contemplada por la planeación, aquella que permite el cumplimiento de objetivos

y metas, la organización es la distribución de las diversas actividades que se ejecutan en la entidad, la dirección y el control que se encarga de velar por las actividades que se desarrollan a diario, con el propósito de brindar calidad en el servicio.

### 2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Santillán y Villanueva (2013), señalan que, dentro de las principales características de la gestión administrativa, se mencionan:

- **Oportunidad.** Se debe emitir informes oportunos para que no pierda validez y sea resuelto de forma inmediata por la administración, los informe se deben ir entregando durante el avance del trabajo para que se vaya evaluando el progreso y tomando decisiones sobre la marcha del mismo.
- **Concisión.** El informe debe ser conciso no tener exceso de información que dificulte su entendimiento, debe ser breve y amplio.
- **Exacto.** Es esencial que sea exacto ya que su información es confiable y creíble, debe estar sustentado con evidencias y ser demostrable para que tenga validez ya que de no ser así podría haber sanciones para el profesional que lo presente.
- **Constructivo.** Se debe seguir la misma forma de redacción a lo largo de todo el informe, el encabezamiento de las observaciones debe ser llamativo y que conduzca a la toma de decisiones oportunas para la acción, por parte de la alta administración de la empresa.
- **Útil.** El informe será útil en la medida que contenga información relacionada con el convenio celebrado, de manera tal, que la empresa pueda conocer su situación y tomar decisiones en función de las conclusiones y recomendaciones.
- **Integral.** Debe contener todos los elementos que lo integran, desde la introducción hasta las recomendaciones, en este sentido se poseerá una información completa en un solo instrumento.

### **2.1.2. ELEMENTOS**

Real Academia Española (2000) citado por Campos y Loza (2013), manifiesta que existen cuatro elementos esenciales que están relacionados con la gestión administrativa, ya que sin ellos es imposible hablar acerca la gestión administrativa, los cuales son los siguientes:

- Planeación
- Organización
- Recursos Humanos
- Dirección y control

### **2.1.3. IMPORTANCIA**

Santillán y Villanueva (2013), coinciden que la gestión administrativa es importante para las operaciones en una organización, enfrentan limitaciones cuando existen errores administrativos, para iniciar una organización más eficiente la gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino que también trabaja en coordinación regular con los departamentos para asegurar que las diversas actividades de coordinación caminen sin problemas, se trabaja para implementar las metas de una organización.

## **2.2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Guadamuz y Ortiz (2015) definen como la valoración colectiva y crítica de los procesos implementados en sus fases de planeación, desarrollo e impacto, caracterizada por una actitud de responsabilidad por los resultados propios, de apertura a juicios externos, factores fundamentales para la toma de decisiones.

Sotomayor (2008) citado por Soto (2011), el diagnóstico administrativo permite detectar las fallas existentes en una organización y en base a los resultados encontrados recomendar las mejoras que se deben introducir para garantizar el

cumplimiento eficiente de las funciones, responsabilidades y objetivos de la entidad.

La evaluación de la gestión administrativa es detectar posibles problemas que se presentan en los diferentes procesos, funciones o actividades que ejecutan en las organizaciones, y en relación a los resultados obtenidos plantear medidas correctivas que aporten a la satisfacción interna y externa de la institución.

### **2.2.1. ENFOQUES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Sotomayor (2008) citado por Soto (2011) hace referencia a las corrientes del pensamiento administrativo la evaluación de la gestión se puede efectuar con referencia a dos enfoques:

- **Proceso Administrativo.** - La evaluación se diseña con base en las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control; es decir el desarrollo se efectúa por etapas perfectamente identificadas, las cuales se van entrelazando de manera coordinada, hasta cumplir un fin específico.
- **Aspectos Administrativos.** - En este enfoque la evaluación también se lleva a cabo en forma sistematizada; pero no sigue necesariamente las funciones gerenciales, sino que más bien considera el tema sujeto de estudio e identifica sus características, operatividad, contribución y resultados.

### **2.3. EFICIENCIA**

Para Ganga *et al.*, (2014) citado por Andrade y Vera (2018), señala que la eficiencia está referida a la relación entre el nivel del objetivo logrado y la adecuada utilización de los recursos disponibles, es decir, es la relación entre la producción de un bien o servicio y los inputs que fueron usados para alcanzar

ese nivel de producción, implica, por lo tanto, que el logro del objetivo debe realizarse en el marco de una óptima estructura de costos.

El concepto de eficiencia describe la relación entre dos magnitudes; la producción física de un bien o servicio y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese producto (García y Uribe, 2014)

Según Torres y Logroño (2017) la eficiencia es hacer las cosas bien, pero a bajo costo, es realizar las actividades propuestas optimizando recursos, humanos, materiales, tecnológicos y financieros. Consiste en realizar un trabajo o unas actividades al menor costo posible, en el menor tiempo y sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos, pero a la vez implica calidad al realizar lo que se espera lograr.

- Cero errores
- Cero desperdicios
- Oportunamente

La eficiencia es cumplir con los objetivos que posee la institución siempre y cuando se utilice la menor cantidad de recursos disponibles, y de esta manera hacer prevalecer el bien común de la institución.

## **2.4. EFICACIA**

Lam y Hernández (2008) citado por Andrade y Vera (2018), sostienen, que la 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.

García y Uribe (2014), manifiestan que el concepto de eficacia se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos fundamentales, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.



De acuerdo a Torres y Logroño (2017) la eficacia es lograr las metas y objetivos propuestos. Ser asertivo y efectivo en lo que se va a realizar. Debes priorizar las tareas y realizar en orden de procedencia aquellas que contribuyen a alcanzar tus objetivos y metas previstas, por lo que debe asegurarte que lo que hagas vale la pena y conduzca a un fin.

- Dar en el blanco
- Obtener resultados
- Ser creativo

La eficacia es lo contrario de la eficiencia, ya que esta se enfoca en el cumplimiento de las metas en el menor tiempo posible de manera efectiva, sin considerar los recursos destinados, y así llegar a cumplir dichas metas.

## **2.5. CALIDAD**

Pedraza *et al.*, (2014) citado por Andrade y Vera (2018), mencionan que se ha convertido en un factor prioritario; la medición de la calidad en los servicios y el desarrollo de instrumentos de medición se dificultan debido a lo subjetivo del concepto, lo que complica la identificación, definición y valoración de las dimensiones involucradas. Hoy en día, la calidad de los servicios en el sector público es uno de los principales elementos tomados en cuenta para el cumplimiento de los objetivos y regulaciones gubernamentales, que buscan satisfacer las expectativas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente.

Es proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente, que el usuario reciba con bienestar los bienes y servicios entregados por la Administración Pública, este se consigue a través de la calidez con la que se brinde el servicio, depende mucho de la vocación que tiene el servidor público para brindar el servicio requerido por los consumidores o las personas que hacen factible que ese servidor este en el puesto (Torres y Logroño, 2017).

La calidad es aquella capacidad que posee un objeto o persona, para satisfacer las necesidades y expectativas individuales del usuario, con el propósito de brindar el bienestar oportuno hacia la colectividad en cuanto al servicio prestado.

## **2.6. CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO**

El interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado sobre todo por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la administración pública y en la relación que establece con los ciudadanos. Hoy los ciudadanos han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la administración se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad (Gadea, 2000).

La calidad del servicio debe cumplir con ciertas dimensiones como son: la dimensión técnica referida a que el servidor cuente con conocimientos, habilidades para la realización de procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades del cliente, la dimensión interpersonal referida a la interacción entre prestador y cliente en la actividad de atención, respeto y cordialidad mutua, por último, la dimensión de infraestructura que son las características del lugar como la limpieza, iluminación y ventilación del ambiente (Gallardo y Gradón, 2014).

La calidad en el servicio público, se da por muchos factores, tanto la eficiencia, eficacia y calidez, son la base fundamental para la prestación del servicio público, mismo que es requerido por los usuarios, con el único propósito de sentirse conforme, es decir que cubra sus necesidades.

## **2.7. SERVICIO PÚBLICO**

En base a la Ley Orgánica del Servicio Público, en el artículo.- 2.- Objetivo.- El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación (LOSEP, 2017).

Atehortua (2014) señala que el servicio público corresponde a una categoría jurídica, que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras.

Servicio público es el servicio administrativo cuyo objeto consiste en facilitar de modo regular y continuo (a cuantos carezcan de medios idóneos) la satisfacción de una necesidad colectiva individualmente sentida (Bautista, 2001).

El servicio público es aquella actividad administrativa, destinada a la prestación del servicio adecuada hacia el usuario, con el fin de cumplir sus actividades de manera eficiente y eficaz, con calidad y calidez.

## **2.8. SERVIDOR PÚBLICO**

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador (2008) señala en el artículo 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y

servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Servidor público es quien presta sus servicios al Estado, en la forma y bajo la relación laboral que antes se mencionó con el propósito de atender alguna de las atribuciones, funciones o tareas legalmente asignadas a aquél (García y Uribe, 2014).

Servidor público es aquella persona que ejerce un cargo o sirve de forma directa o indirecta al Estado y tiene como objetivo satisfacer las necesidades a favor de la colectividad, así mismo aquel servidor está regido bajo normas que estipula los derechos y obligaciones laborales del mismo.

## **2.9. SALUD**

Según Constitución de la República del Ecuador (2008) artículo 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y, el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

La salud es un punto de encuentro en el que confluyen lo biológico y lo social, el individuo y la comunidad, lo público y lo privado, el conocimiento y la acción. Además de su valor intrínseco, la salud es un medio para la realización personal y colectiva, constituye, por lo tanto, un índice del éxito alcanzado por una sociedad y sus instituciones de gobierno en la búsqueda de bienestar que es, a fin de cuenta, el sentido último del desarrollo (Frenk, 2016).

La salud es el estado emocional e intelectual del ser humano, que se fomenta principalmente en un ambiente sano, actividades físicas y mental que por ende promueve el buen vivir de una nación.

## **2.10. SISTEMA DE SALUD EN ECUADOR**

Según Malo y Malo (2014) el sistema de salud ecuatoriano, como muchos de los países de nuestra región, ha sido un sistema fragmentado compuesto por servicios de salud públicos del MSP, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de la Policía (ISSPOL), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) y algunos servicios de menor cobertura de gobiernos locales y otros ministerios, cada uno funcionando de manera autónoma, con su propio sistema de financiamiento, política de recursos humanos, compras, etc.

Según Cañizares (2016) el Sistema de Salud es uno de los mejores mecanismos sociales para ayudar a disminuir la pobreza y mejorar la equidad en la sociedad evitando que los altos costos de la atención de salud se conviertan en un gasto directo adicional de los ciudadanos. Los países de América Latina entre ellos Ecuador, desplegaron en los últimos años, importantes reformas en búsqueda de universalizar el acceso a la atención de salud. Sin embargo, aún no logran garantizar el acceso universal efectivo y oportuno para toda la población. Es necesario mirar cómo está funcionando el Sistema de Salud. Este desempeño debe medirse técnicamente, socializarse y debatirse con todos los actores sociales. Los avances reales se tienen que constatar en función de medir el impacto de las políticas y programas de salud en la población, medición que se

puede complementar con un sistema de monitoreo o un observatorio del sistema de salud, que pueden ser implementadas por las universidades y centros de investigación en salud. La información que se genera en este proceso ayuda a tomar las mejores decisiones en beneficio del sistema de salud.

El sistema de salud en el Ecuador es un conjunto directriz fundamentales que son utilizadas con el propósito de garantizar los derechos inherentes e irrenunciables de los ecuatorianos, y a su vez mejorar la calidad de vida de una nación.

## 2.11. CENTRO DE SALUD

De acuerdo al criterio de Tipología para Homologar Establecimientos de Salud por Niveles, señala en el artículo 1.- Los establecimientos del Sistema Nacional de Salud se clasifican por Niveles de Atención y según su Capacidad Resolutiva, conforme se detalla a continuación:

- Primer Nivel de Atención
- Segundo Nivel de Atención
- Tercer Nivel de Atención
- Cuarto Nivel de Atención; y, Servicios de Apoyo, transversales a los Niveles de Atención (THESN, 2015).

**Centro de Salud C- Materno Infantil y Emergencia.** Es un establecimiento del Sistema Nacional de Salud ubicado en el sector urbano; atiende a una población de 25.000 a 50.000 habitantes asignados o adscritos y presta servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud y cuidados paliativos por ciclos de vida, brindando atención en medicina y enfermería familiar/general, odontología, psicología, ginecobstetricia, pediatría, obstetricia, nutrición, maternidad de corta estancia, emergencia, cuenta con farmacia institucional, medicina transfuncional y laboratorio de análisis clínico. Puede contar con rehabilitación integral de servicios de apoyo diagnóstico de radiología e imagen de baja complejidad. El cálculo de población rige para el sector público. Las poblaciones asignadas a los establecimientos de salud del

Primer Nivel de Atención pueden variar de acuerdo al criterio de accesibilidad geográfica y dispersión poblacional en casos excepcionales justificados técnicamente.

Según Centro Nacional de Programas Preventivos y Control de Enfermedades las Unidades de Salud, llamadas de atención primaria o servicios básicos, ofrecen una atención integral que incluye entre sus funciones, la promoción de la salud y de prevención de enfermedades, siempre desde un ámbito más cercano al lugar de residencia de la población a la que atienden. Para los Manuales, se refiere como unidades de salud a:

- Centro de salud o unidad de medicina familiar
- Hospital
- Laboratorios (CENAPRECE, 2012).

Los Centros de Salud son unidades de atención primaria que buscan satisfacer las necesidades de salud basado en sistemas de primeros auxilios que se origina a través de los padecimientos que se encuentran en una determinada población.

## **2.12. CENTRO DE SALUD TIPO C TOSAGUA**

De acuerdo al Manual Administrativo de la Dirección de la Unidad Operativa Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018), señala que fue creado el 4 de agosto de 1969 con nombre de Puesto Mínimo De Salud, dependiente del PISMA (Programa integral de salud de Manabí) el mismo que se ubicó en la casa Municipal, que funcionó en la calle Bolívar y Juan Montalvo y fue administrado por la Srta. María Rosado Aux. De Enfermería, cuyo trabajo consistía en medidas de prevención e inmunización a la madre embarazada con la vacuna Toxoide tetánico y al niño con la vacuna BCG (antituberculosis), DPT (Tétano, difteria, tosferina), antipolio y contra el Sarampión. Además, visitas domiciliarias con primeros auxilios. Desde 1975 a 1984 se denominó Subcentros De Salud, con un médico y su auxiliar de enfermería, un odontólogo, y una auxiliar de odontología, a partir de 1981, un inspector sanitario. Desde 1984 se llamó

Centro De Salud desde abril del 2015 hasta la fecha, continuamos con el nombre de Dr. Arnaldo Calderón Coello. El 22 de noviembre de 2016, el presidente de la República junto a la Ministra de Salud, y otras autoridades locales y nacionales inauguraron el nuevo establecimiento que se asemeja a un pequeño hospital. La atención en este centro de salud se da de lunes a domingos. Donde se benefician aproximadamente 40.000 personas.

### **2.12.1. MISIÓN**

Garantizar a la ciudadanía el acceso efectivo a los servicios de salud, mediante una asistencia oportuna a los usuarios, donde se destaque calidad, calidez e integridad de la atención en salud y con ello poder actuar favorablemente en los determinantes de salud existentes en nuestra población tosaguense (Manual Administrativo de la Dirección de la Unidad Operatoria Centro de Salud Tosagua Tipo C, 2018).

### **2.12.2. VISIÓN**

Para el año 2021 la unidad de referencia a nivel distrital que garantice la mayor y mejor atención integral en salud de las comunidades tosaguense y aledañas a nuestra parroquia (Manual Administrativo de la Dirección de la Unidad Operatoria Centro de Salud Tosagua mm b Tipo C, 2018).

### **2.12.3. VALORES INSTITUCIONALES**

De acuerdo al Manual Administrativo de la Dirección de la Unidad Operatoria Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018), señala los siguientes valores institucionales:

- ❖ Humildad
- ❖ Humanitarismo
- ❖ Lealtad
- ❖ Honestidad



- ❖ Responsabilidad
- ❖ Respeto
- ❖ Solidaridad
- ❖ Sencillez

## 2.13. POLÍTICAS PÚBLICAS

Guzmán *et al.*, (2015), el concepto de políticas públicas se lo entiende como una herramienta, usada por los gobiernos para transformar algunos aspectos problemáticos de la realidad social de un determinado Estado, quien toma las últimas decisiones y posee los recursos para asumir la responsabilidad de cambiar la realidad.

Corozo (2014) citado por Cedeño y Guillen (2016), manifiesta que las políticas públicas son acciones de gobierno con objetivos de interés público, que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad. Las acciones de política pública tienen dos características fundamentales:

- 1) Buscar objetivos de interés o beneficio público;
- 2) Ser resultado de un proceso de investigación que implica el uso de un método para asegurar que la decisión tomada es la mejor alternativa posible para resolver un determinado problema público.

Según el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica Públicas una política se puede definir específicamente como la decisión (en este caso del Gobierno) que desarrolla determinada acción orientada a resolver problemas públicos relevantes. Incluye la toma de decisiones, su formulación, desarrollo y evaluación (MIDEPLAN, 2016).

Las políticas públicas son medidas correctivas formuladas por los gobiernos centrales con el objetivo de fomentar principios y solucionar dificultades en base a la colectividad que ampara el sector público de manera que consolida el bienestar de la población en general.

## 2.14. RECURSOS PÚBLICOS

Kraisman *et al.*, (2015) citado por Cedeño y Guillen (2016), define a los recursos públicos, como aquellas entradas de dinero que obtiene el Estado y que se utilizan para la atención de los gastos públicos, como por ejemplo educación, salud, seguridad, justicia, transporte público, etc. El Estado obtiene distintos recursos que usa para satisfacer las necesidades públicas, de los cuales los más relevantes son los tributos. Hay distintas maneras en que los recursos del Estado se pueden clasificar, en virtud de diversos criterios y categorías que, aunque parezcan a primera vista contradictorios, en la práctica se complementan:

- Criterio económico y
- Criterio de las finanzas públicas.

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en el artículo. 3.- Recursos Públicos.- Para efecto de esta Ley se entenderán por recursos públicos, todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título realicen a favor del Estado o de sus instituciones, personas naturales o jurídicas u organismos nacionales o internacionales. Los recursos públicos no pierden su calidad de tales al ser administrados por corporaciones, fundaciones, sociedades civiles, compañías mercantiles y otras entidades de derecho privado, cualquiera hubiere sido o fuere su origen, creación o constitución hasta tanto los títulos, acciones, participaciones o derechos que representen ese patrimonio sean transferidos a personas naturales o personas jurídicas de derecho privado, de conformidad con la ley (LOGGE, 2015).

Son recursos públicos todos aquellos bienes o patrimonios que son manipulados, establecidos, asignados por el Estado a las instituciones públicas para la ejecución de las actividades pertinentes que satisface las necesidades de los usuarios que forman parte del sector público.

## **2.15. ESTRATEGIA**

La estrategia, en esencia, es la ciencia del análisis histórico y financiero traducido en planes de acción realistas pero desafiantes para ser considerados por los líderes empresariales dentro la toma de decisiones. En sí, implica planificación, análisis técnico y proyecciones financieras y operativas, gestión de riesgos, pero sobre todo implica una visión clara de crecimiento (Acevedo, 2018).

Según Johnson y Scholes (2001) citado por Acevedo y González (2004), estrategia es la dirección y el alcance de una organización a largo plazo y permite conseguir ventajas para la organización a través de su configuración de recursos en un entorno cambiante, para hacer frente a las necesidades de los mercados y satisfacer las expectativas de los stakeholders.

Estrategia es una herramienta que es implantada en el sector público y privado con el objetivo de solucionar, fortalecer y mejorar acciones que generen rentabilidad o satisfacción de forma directa o indirecta a los usuarios o clientes.

## **2.16. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Yuni y Urbano (2014) señalan que, la dimensión de las técnicas de recolección de información confronta al investigador a un proceso de toma de decisiones para optar por aquellas técnicas que sean más apropiadas a los fines de la investigación. Dicha decisión guarda estrecha relación con la naturaleza del objeto de estudio, con los modelos teóricos empleados para construirlo y con la lógica paradigmática de la que el investigador es parte.

Bernal (2010) de acuerdo a la actualidad, en investigaciones hay una variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo a los métodos y el tipo de investigación que se va a realizar se utilizan unas o varias técnicas. La investigación cuantitativa utiliza generalmente los siguientes instrumentos o técnicas para la recolección de información.

## - ENCUESTA

Según López y Fachelli (2015) la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recolección de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recolección de los datos se realiza a través de un cuestionario y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto.

## - ENTREVISTA

Reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otra (entrevistado) u otro (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque (Giraldo, 2012).

## - ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Según Morales *et al.* (2017) la estadística descriptiva o deductiva trata del recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos en las observaciones. Para que a mente pueda interpretar datos muy numerosos, es preciso resumirlos o reducirlos. También sirve como herramienta o instrumento para describir, resumir o reducir las propiedades de un conjunto de datos para que se puedan manejar. Tabula representa y describe una serie de datos que pueden ser cualitativos o cuantitativos, sin sacar conclusiones. Esta estadística trata de extraer conclusiones sobre el comportamiento de estas variables, las variables pueden ser de dos tipos:

- **VARIABLES CUALITATIVAS:** no se pueden medir numéricamente (por ejemplo, nacionalidad, color de la piel, sexo).
- **VARIABLE CUANTITATIVA:** tiene valor (edad, precio de un producto, ingresos anuales). Se pueden clasificar en discretas y continuas.

Las técnicas de investigación son medios, por los cuales se puede recabar información necesaria, con el propósito de analizar datos diversos, con el fin de construir informes estadísticos que den ideas sobre los diferentes temas, dando un punto de vista cuantitativa y cualitativa.

## 2.17. MODELO SERVQUAL

El modelo SERVQUAL se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes (Matsumoto, 2014).

El modelo define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad (Morales, *et al* 2011).

De acuerdo a Duque (2005) el modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Parasuraman, Zeithaml y Berry partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un

instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. El sistema se aplica a través de encuestas realizadas a los clientes, las que se diseñan especialmente para medir percepciones y expectativas acerca de las cinco dimensiones del servicio.

**BRECHA 1: Expectativas de los clientes versus percepciones de la empresa.** Se origina por la falta de orientación en la investigación de marketing y/o la aplicación errada de instrumentos de investigación de mercados.

**BRECHA 2. Percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad.** Esta brecha es resultado de la falta de estándares y de objetivos orientados al cliente, de considerar sus expectativas como imposibles de satisfacer (poco realistas y no razonables).

**BRECHA 3. Especificaciones de calidad versus el servicio realmente ofrecido.** Se origina por la ambigüedad en la definición de los roles y conflictos en la empresa, sistemas de supervisión y control inadecuados, falta de trabajo en equipo, entre otros.

**BRECHA 4. Discrepancia entre el servicio real y comunicación externa.** Se debe a que las promesas hechas a los clientes a través de marketing no son consecuentes con el servicio.

**BRECHA 5. Discrepancia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones del servicio prestado.** Es considerada la verdadera medida de la calidad de servicio. La percepción de mala calidad es causa de cualquiera de las discrepancias anteriores (o una suma o interacción entre ellas).

El modelo SERVQUAL permite valuar mediante un conjunto de ítems, las percepciones de un servicio, con el fin de conocer las particularidades, problemáticas, puntos fuertes, llegando a un análisis claro y preciso de la situación actual del tema en estudio.

## **2.18. PLAN DE MEJORA**

Según Barrera *et al.* s.f, el Plan de Mejora es la razón de ser y, a la vez, el efecto más importante del proceso de evaluación, ya que es un medio para elevar la calidad de los programas educativos, una herramienta para mejorar la gestión

educativa y un mecanismo para garantizar la mejora continua de la calidad de un servicio o un bien.

Según Proaño *et al.*, (2017) manifiesta que el plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante.

De acuerdo a la Guía para la Elaboración de un Plan de Mejora define plan de mejora, como el conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, en respuesta a las áreas de mejora identificadas en el proceso de autoevaluación. Constituye una herramienta para gestionar la calidad, que genera una dinámica grupal, fomenta el compromiso y la responsabilidad individual y de equipo y la mejora organizacional en su conjunto (GEPM, 2017).

Un plan de mejora es un instrumento fundamental para valorar la calidad del servicio, mediante la implementación de acciones correctivas de manera que generan satisfacción a la comunidad en general y de forma directa a la institución que ejecuta dicho plan.

## **2.19. OBJETIVO DEL PLAN DE MEJORA**

El objetivo principal del Plan de Mejora Institucional es, desarrollar un conjunto de acciones para el seguimiento y control de las áreas de mejora detectadas durante el proceso de evaluación, en procura de lograr el mejoramiento continuo de la organización (GEPM, 2017).

## 2.20. COMPONENTES DE UN PLAN DE MEJORA

- **Objetivos (específicos):** Definen claramente el resultado que se pretende alcanzar con las acciones de mejora que se ejecutarán.
- **Áreas de Mejora Priorizadas:** Las áreas de mejora que son seleccionadas para incluirlas en el plan luego de analizar la importancia que tienen para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la posibilidad de ejecutarlas y de obtener los recursos necesarios para su implementación y el impacto en los resultados de la gestión
- **Metas:** Representan el objetivo a alcanzar o el cambio deseado en un plazo determinado.
- **Actividades:** Acciones que se llevan a cabo para resolver la debilidad o área de mejora identificada.
- **Responsables:** Se refiere a la persona, unidad o equipo a quien(es) corresponde o se le asigna la responsabilidad de ejecutar una o varias de la(s) acción (es) de mejora (GEPM, 2017).

## 2.21. PASOS PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA

De acuerdo a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, manifiesta que el plan elaborado permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora. Su implantación y seguimiento debe ir orientado a aumentar la calidad de la enseñanza universitaria para que sea claramente percibida por su destinatario final. A continuación, se describen los principales pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras:

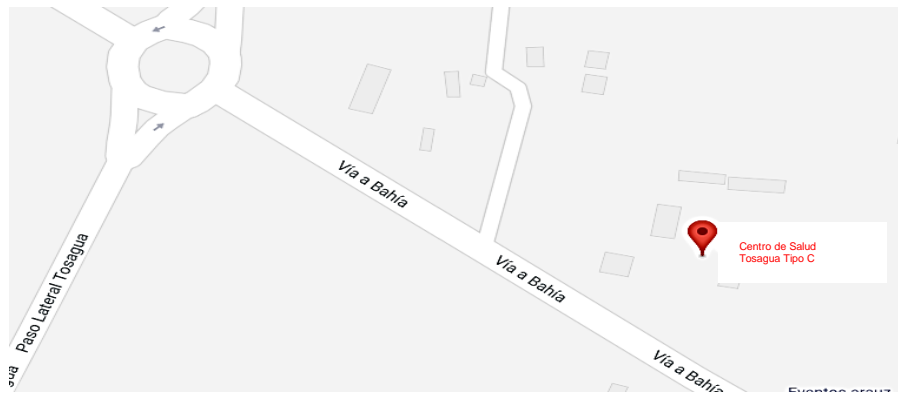
1. Identificar el área de mejora
2. Detectar las principales causas del problema
3. Formular el objetivo
4. Seleccionar las acciones de mejora
5. Realizar una planificación
6. Llevar a cabo un seguimiento (ANECA, s.f.).



## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

El Centro de Salud Tosagua Tipo C se encuentra ubicado a 30m del paso lateral Tosagua, en el Km 1 ½ vía a Bahía, cantón Tosagua, institución donde se realizó la presente investigación.



**Foto 3.1.** Ubicación del Centro de Salud Tosagua Tipo C  
**Fuente:** Google Maps

### 3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La evaluación de la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C, se desarrolló en un periodo de 9 meses a partir de su ejecución.

### 3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

**Variable independiente:** Evaluación de la Gestión Administrativa.

**Variable dependiente:** Optimización de la calidad del servicio.

### 3.4. MÉTODOS

Para la evaluación de la gestión administrativa en el Centro de Salud Tosagua Tipo C, se empleó varios métodos de estudio, el cual permitió investigar y conocer el nivel de calidad del servicio.

### **3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO**

De acuerdo a Hernández (2014) “el método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios”. Se utilizó este método para determinar a través de la observación los elementos incidentes en la gestión y el nivel de calidad del servicio, para posteriormente implantar acciones de mejora.

### **3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

Según Pino (2015), citado por Cedeño y Proaño (2018), “el método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos)”. Mediante este método se procedió a relacionar y extraer parte de la información que se obtuvo del método inductivo, y así mostrar las razones o hechos que se generen entorno a la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C.

### **3.4.3. MÉTODO ANALÍTICO – SINTÉTICO**

Ruiz, (2006) citado por Fernández y González (2016) el método analítico es aquel que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, y conjuntamente Montaner y Simón (1887), citado por Vázquez (2016), define el método sintético, como aquel que combina elementos, conexiona relaciones y forma un todo o conjunto (homogeneidad y semejanza) y se constituye esta homogeneidad bajo el principio unitario. Dichos métodos aportaron a distinguir las causas y efectos, por medio de la aplicación de la encuesta, que están reflejadas en los resultados obtenidos en cada una de las preguntas que comprenden dicha encuesta.

### **3.5. TÉCNICAS**

Las técnicas a utilizarse en esta investigación permitieron adquirir información interna y externa de la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C.

#### **3.5.1. LA ENTREVISTA**

Hernández *et al.*, (2014), se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Se empleó una entrevista, que se define como un conjunto de preguntas que crean un cuestionario, misma que permitió dialogar con el director del Centro de Salud de Tosagua Tipo C, el cual se obtuvo información necesaria de la gestión administrativa de la institución antes mencionada.

#### **3.5.2. LA ENCUESTA**

Arias (2012) citado por Cedeño y Proaño (2018) la encuesta está determinada por preguntas objetivas para la obtención de resultados estadísticos a una muestra de una población. Se diseñó un conjunto de preguntas de acuerdo a los objetivos planteados en base al modelo SERVQUAL que están destinados a los usuarios del Centro de Salud Tosagua Tipo C, previamente establecido el muestreo pertinente.

#### **3.5.3. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS**

##### **3.5.3.1. MUESTRA**

Para realizar las encuestas a los pacientes y profesionales de la salud en el Centro de Salud Tosagua Tipo C, se procedió a aplicar la siguiente muestra

expuesta por Manterola (2013) citado por Cedeño y Guillén (2016), quien expresa que “la muestra es un subconjunto de la población”.

$$n = \frac{N*(Z)^2*p*q}{e^2 (N-1)+ (Z)^2 *p*q} \quad [3.1.]$$

Dónde:

n= muestra

Z= nivel de confianza (1.96)

p= probabilidad de un hecho factible (0,5)

q= probabilidad de un hecho que no sea factible (0,5)

e= manejo de error (0,05)

N= población (40 000)

$$n = \frac{40\,000 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (40\,000 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{40\,000 * 3.84 * 0.25}{0.0025 * 39\,999 + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{38\,400}{99.100 + 0.96}$$

$$n = \frac{38\,400}{100.06}$$

$$n = 384$$

### 3.5.3.2. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Según a Morales *et al.* (2017) la estadística descriptiva o deductiva trata del recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos en base a las técnicas utilizadas. Esta permitió reunir y resumir datos que fueron obtenidos en la encuesta y representados en gráficos mediante la hoja de cálculo Excel, para un mejor análisis, permitiendo obtener información clara y precisa.

## **3.6. HERRAMIENTAS**

Para una comprensión esquemática de los resultados obtenidos fue necesario que se describa la siguiente herramienta:

### **3.6.1.1. MODELO SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio (Matsumoto, 2014). Su uso fue basado en recabar información sobre las percepciones de los usuarios por el servicio recibido, para precisar la validez y la correlación con los resultados obtenidos fue necesaria la utilización de la hoja de cálculo EXCEL.

## **3.7. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Se aplicaron los tipos de investigación para dar credibilidad y sustento a la investigación presente, con la finalidad de saber cómo se puede comportar una variable, conociendo el procedimiento de otra variable relacionada, mismas que contribuyeron con datos e información relevante para la obtención de resultados.

### **3.7.1. CAMPO**

Martins (2010) citado por Cedeño y Proaño (2018), la Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Es por esto que se utilizó la investigación de campo, ya que permitió acudir al lugar donde ocurren los hechos y obtener datos que permitan describir en un contexto determinado.

### **3.7.2. BIBLIOGRÁFICA**

Martins (2010) citado por Cedeño y Proaño (2018), cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. Se aplicó la investigación bibliográfica que ayudó a recabar información científica- técnica sobre gestión y manejo de recursos en instituciones públicas a través de revistas científicas, folletos y libros, mismos que dan sustento teórico a la problemática planteada y las herramientas a utilizarse.

## **3.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **FASE 1. IDENTIFICAR LOS PROCESOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD TOSAGUA TIPO C**

Para llevar a cabo la presente fase se realizó las siguientes acciones:

- Se envió un oficio al director del Centro de Salud Tosagua Tipo C por parte de la directora de carrera de Administración Pública para que preste todas las facilidades al proyecto de investigación que se ejecutó en el Centro de Salud Tosagua Tipo C.
- Se analizó y estudió el organigrama estructural del Centro de Salud Tosagua Tipo C.
- Se detallaron los procesos en la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C.

En la presente fase se envió un oficio al director del Centro de Salud de Tosagua Tipo C por parte de la directora de carrera de Administración Pública, para que facilite la debida autorización de realizar el presente trabajo de investigación en dicha institución, seguidamente se analizó y estudió el debido organigrama

estructural de la institución, y de esta manera se detallaron los procesos en la gestión administrativa dentro de la misma.

## **FASE 2. APLICAR INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD TOSAGUA TIPO C**

Para llevar a cabo la siguiente fase se establecieron las siguientes acciones:

- Se empleó una entrevista al director del Centro de Salud Tosagua Tipo C para contrastar el cumplimiento de los procesos de la gestión administrativa.
- Se aplicó la encuesta a los usuarios del Centro de Salud Tosagua Tipo C, para conocer como la institución está brindando sus servicios hacia la comunidad.
- Se tabularon los resultados que se obtuvieron de la encuesta que se aplicó a los usuarios del Centro de Salud Tosagua Tipo C.
- Se realizó el análisis de las técnicas de investigación (encuesta y entrevista).
- Se diseñó un FODA, para el diagnóstico aplicado.

Para la ejecución de esta fase, se diseñó un formato de encuesta en base al modelo SERVQUAL, que fue aplicada a los usuarios del Centro de Salud Tosagua Tipo C, puntualizando los lineamientos necesarios para evaluar la calidad del servicio, además se aplicó la entrevista al director de la institución, quien facilitó información sobre el cumplimiento de los procesos en la gestión administrativa, una vez que se obtuvieron los resultados, se procedió a la tabulación de los mismos en la hoja de cálculo Excel, para el respectivo análisis, y, en base al diagnóstico realizado se diseñó un FODA.

### **FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA CON ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A LA OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD TOSAGUA TIPO C.**

Para llevar a cabo la siguiente fase se implementaron las siguientes actividades:

- Se diseñó un plan de mejora con estrategias que optimicen la calidad del servicio en el Centro de Salud Tosagua Tipo C.
- Se llevó a cabo la socialización del plan de mejora al director del Centro de Salud Tosagua Tipo C con los involucrados de la investigación.

En la siguiente fase se diseñó un plan de mejora en relación a los resultados que se obtuvieron mediante las técnicas de investigación, el mismo que se incluyó estrategias que optimicen la calidad del servicio en la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C, luego se llevó a cabo la sociabilización al director de la institución, de manera que tomen en cuenta las permutas expuestas en esta investigación.



## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

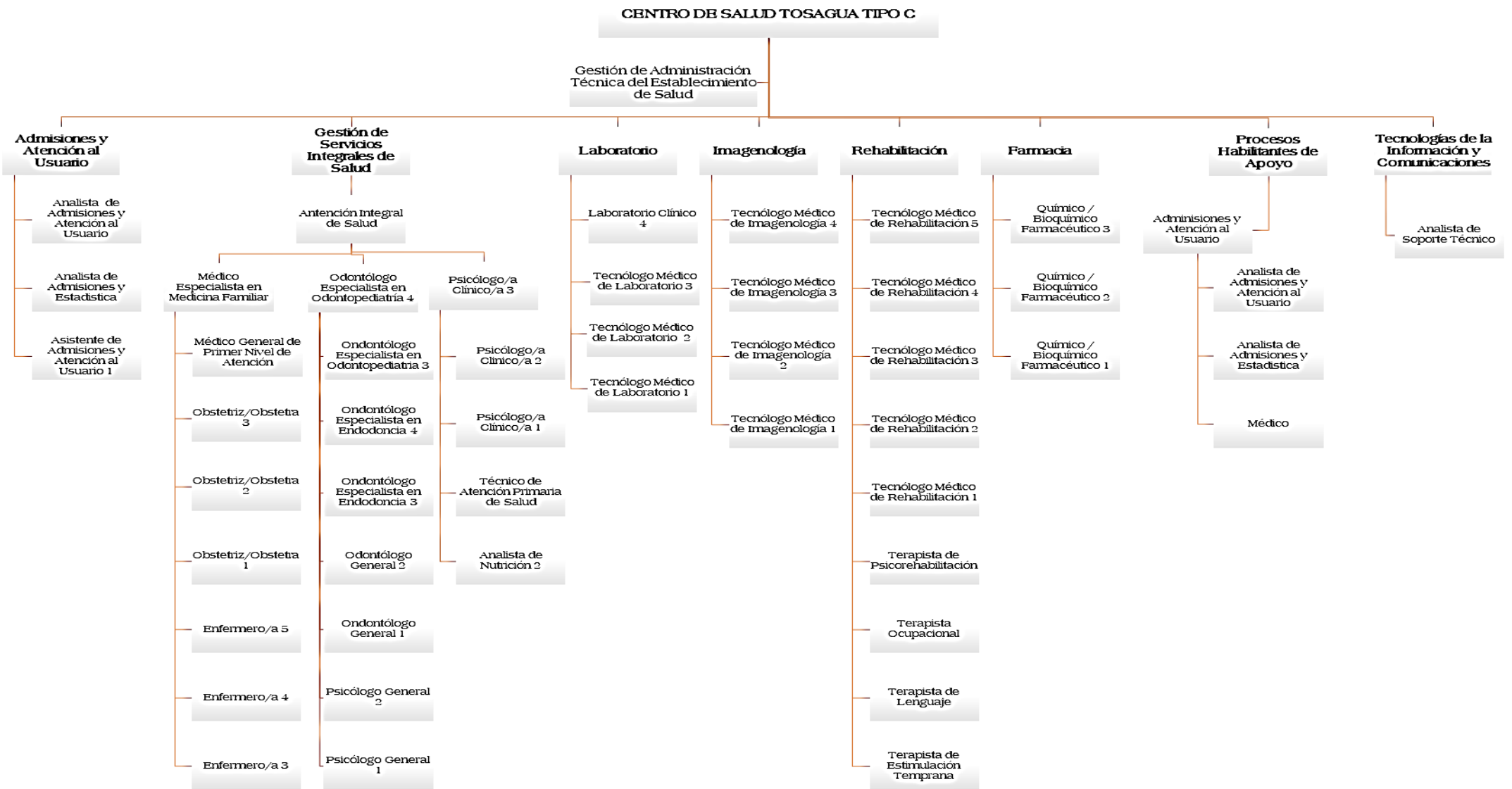
A continuación, se detalla cada una de las fases con sus respectivas actividades realizadas en el Centro de Salud Tosagua Tipo C, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa para optimizar la calidad del servicio.

### FASE 1. IDENTIFICAR LOS PROCESOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD TOSAGUA TIPO C

Para dar paso a la ejecución de la investigación, se procedió a la gestión de un oficio hacia el director de la institución investigada, con el fin de que preste todas las facilidades del mismo, dando como resultado favorable a la investigación. Por lo que la institución proporcionó la cartera de servicios que ofrece el mismo, además el organigrama estructural, con el fin de identificar las áreas que conforman el centro de salud, y por último el detalle de los procesos que se dan en cada una de las áreas principales.



**Figura 4.1.** Cartera de Servicios del Centro de Salud Tosagua Tipo C  
**Fuente:** Dirección del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018)



**Figura 4.2.** Organigrama estructural del Centro de Salud Tosagua Tipo C.  
**Fuente:** Dirección del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

ÁREA		PROCESOS
DIRECCIÓN		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar y políticas las políticas de salud y programas nacionales</li> <li>- Asegurar la definición y cumplimiento de la Visión, Misión, Objetivo Institucional Y líneas Estratégicas de Desarrollo Institucional en el marco del Plan Estratégico del Centro de Salud.</li> <li>- Establecer metas del Centro de Salud, de acuerdo a las necesidades locales de salud, a la infraestructura instalada y a los recursos disponibles.</li> <li>- Controlar que las acciones de supervisión y evaluación periódica a cargo de los responsables de áreas, retroalimenten el proceso de toma de decisiones.</li> <li>- Otras funciones que se requieran.</li> </ul>
ADMISIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el registro y admisión de pacientes.</li> <li>- Consolidar y procesar la información mensual, trimestral y anual.</li> <li>- Llevar el archivo ordenado de la información de servicios.</li> <li>- Promover y desarrollar acciones de gestión compartida intercultural, intersectorial, integralidad, participación comunitaria.</li> <li>- Cumplir otras funciones que le sean asignadas.</li> </ul>
GESTIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD	Área Médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar, dirigir y coordinar la consulta externa, internación y actividades comunitarias en Centro de Salud.</li> <li>- Establecer el horario de atención (en cada una de las especialidades médicas) en coordinación con la comunidad beneficiaria a fin de ofrecer al usuario atención completa y oportuna.</li> </ul>
	Área Odontológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender de acuerdo a criterios de especialidad a usuarios con problemas odontológicos.</li> <li>- Organizar y dirigir la atención odontológica bajo un modelo de gestión basa en la calidad</li> </ul>
	Área de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar actividades de enfermería en los diferentes servicios de salud</li> <li>- Ejecutar el tratamiento de enfermedades a solicitud del médico tratante.</li> </ul>
LABORATORIO		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de muestras y de acuerdo al nivel de complejidad, pruebas analíticas y técnicas de diagnóstico, utilizando métodos y procedimientos específicos del área.</li> <li>- Reportes válidos de resultados de las pruebas realizadas.</li> </ul>
IMAGENOLOGÍA		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exámenes y procedimientos específicos de áreas.</li> <li>- Ordenes de Servicio atendidas de acuerdo al nivel de complejidad del establecimiento de salud, protocolo de atención, de acuerdo con la cartera de servicios autorizada por el MSP.</li> </ul>
REHABILITACIÓN		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terapias de rehabilitación que procure la recuperación del paciente.</li> <li>- Diagnóstico y tratamiento de rehabilitación registrado en el expediente único de historia clínica del paciente.</li> </ul>
FARMACIA		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de entrega de recetas prescritas por el personal médico del establecimiento de salud para los pacientes.</li> <li>- Informe de gestión de farmacia</li> <li>- Informes de consumos de medicamentos, control de recetas y análisis fármaco terapéutico para la seguridad del paciente.</li> </ul>

**Figura 4.3.** Detalle de los procesos en áreas principales del Centro de Salud Tosagua Tipo C.

**Fuente:** Dirección del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

## **FASE 2. APLICAR INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD TOSAGUA TIPO C.**

En base a las actividades detalladas dentro de la Fase II, se aplicó una entrevista al director del Centro de Salud Tosagua Tipo C, manifestando que los procesos relevantes que se generan en la institución son procedentes de la Dirección Distrital de Salud 13D12 Rocafuerte-Tosagua, por lo que solo se realiza procesos departamentales dirigidos por líderes de dichas áreas, ya que no cuenta con Unidad de Talento Humano, solo la Unidad de Dirección.

Señala, además que el recurso económico asignado, solo se representa con la provisión de equipos médicos, reactivos, y todo aquello que se requiera en base a las necesidades de los usuarios, ya que, el recurso económico lo recibe la Dirección Distrital encargada. Además, comenta que no se puede brindar los servicios de ecografía, radiografía, etc., en el área de imagenología, porque no se dispone con un Ecógrafo los 5 días laborables, ya que solo asiste 2 días y 8 horas a la semana, lo que no es suficiente para la atención que se demanda a diario; así mismo, comenta que se realizan capacitaciones de manera constante al personal del centro de salud, de acuerdo al perfil que posean, con el objetivo de mejorar y fortalecer el crecimiento de los servicios que presta a la población. En cuanto a la infraestructura de la institución, detalla que se encuentra en óptimas condiciones, por el poco tiempo de haber sido reconstruida.

Respecto a la problemática que posee el centro de salud para la ejecución de la gestión administrativa, indica, que es la parte económica, por motivo de que se requiere recursos para contratar nuevo talento humano. También añadió, que se lleva un control en la gestión de los procesos que efectúan los colaboradores, mediante indicadores de calidad, eficiencia y eficacia, los cuales promueven el cumplimiento de metas que se plantean al principio de año, y se implementan medidas correctoras de forma periódica.

Por otra parte, acotó que en relación al servicio de calidad con los factores de: tiempo de espera, infraestructura, calidez y pronta respuesta; la institución trabaja con Triage de Manchester, que es una estrategia que clasifica la prioridad de atenciones, para reducir el tiempo de espera, así mismo, para fortalecer la calidez en el servicio, existen campañas de “Buen Trato” que se dicta al personal y usuarios, y, por último, para lograr la pronta respuesta se trabaja de manera constante para evitar inconvenientes posteriores.

Luego, para dar paso a la segunda actividad, se realizó una encuesta destinada a los usuarios en un lapso de 3 semanas, con el fin de conocer cómo se están brindando los servicios hacia la comunidad, para ello se realizó el respectivo cálculo de la muestra, dando como resultado 384 encuestas, el cual se logró especificar el grado de satisfacción de los usuarios mediante las 5 variables de acuerdo al modelo SERVQUAL que se detallan en los resultados a continuación:

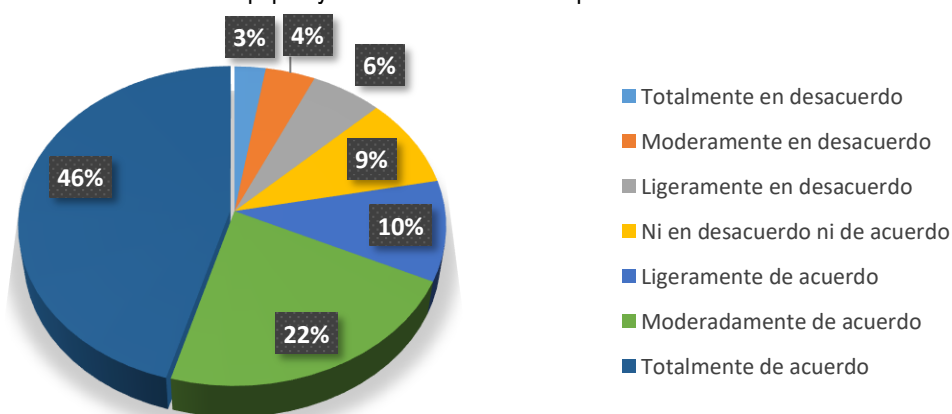
## - ELEMENTOS TANGIBLES

**Cuadro 4.1.**Equipos y materiales necesarios para la atención

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	10	3%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	16	4%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	23	6%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	35	9%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	39	10%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	86	22%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	175	46%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018)

**Gráfico 4.1.** Equipos y materiales necesarios para la atención.



**Fuente:** Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

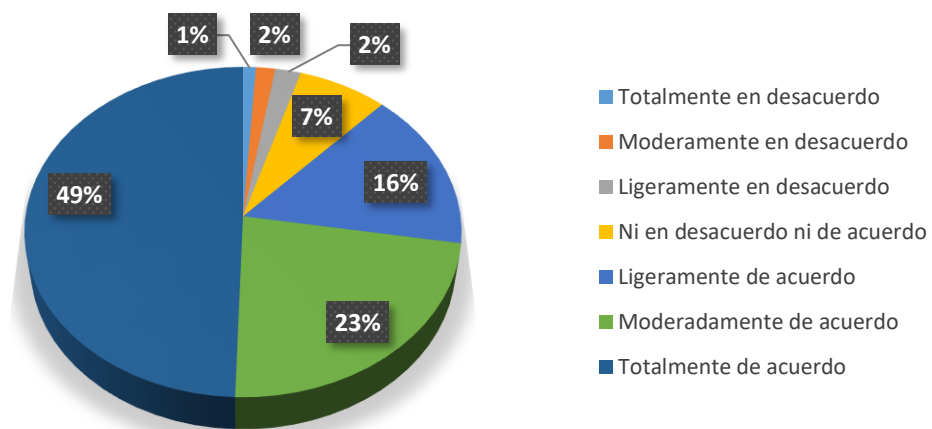
## ANÁLISIS

De acuerdo al cuadro y gráfico 4.1 relacionado con los equipos y materiales necesarios para la atención, señala el 46% de la población encuestada estar totalmente de acuerdo con los consultorios que disponen equipos y materiales adecuados para la atención al paciente, por otro lado el 22% de los encuestados determinan estar moderadamente de acuerdo; el 10% ligeramente de acuerdo; seguidamente el 9% se muestra ni en desacuerdo y ni de acuerdo; 6% ligeramente en desacuerdo; y en las condiciones menores se encuentra 4% moderadamente en desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo; puesto que al momento de recibir el servicio, los instrumentos o materiales de oficinas se encuentran en total disposición para satisfacer las necesidades fundamentales del paciente.

**Cuadro 4.2.** Materiales de atención al usuario

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	1%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	6	2%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	8	2%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	28	7%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	60	16%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	88	23%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	190	49%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.2.** Materiales de atención al usuario

**Fuente:** Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

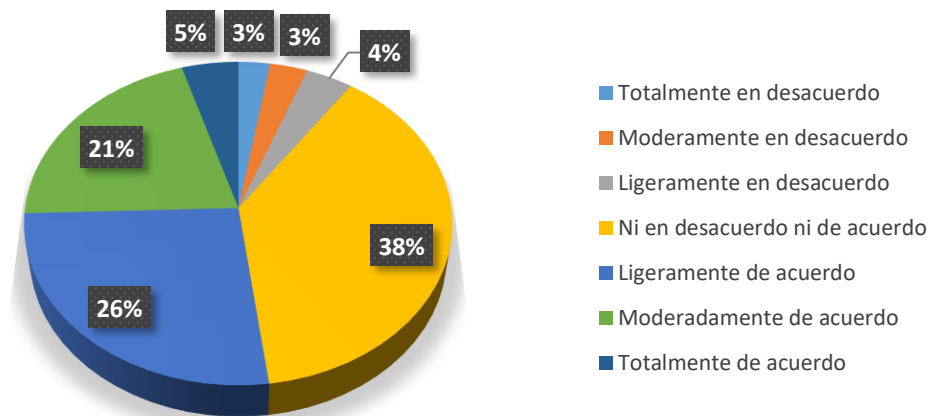
## ANÁLISIS

En base a las opiniones de la población encuestada, el 49% menciona estar totalmente de acuerdo en relación a los letreros y flechas para la orientación del usuario, seguidamente 23% moderadamente de acuerdo; y un 16% ligeramente de acuerdo, por otra parte 7% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo, y en un rango igual del 2% se encuentra ligeramente y moderadamente en desacuerdo y por último con 1% de los encuestados detallan estar totalmente en desacuerdo, a causa de que la infraestructura tiene poco tiempo de ser reconstruida.

**Cuadro 4.3.** Sala de espera adecuada.

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	10	3%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	12	3%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	15	4%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	147	38%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	102	26%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	80	21%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	18	5%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.3.** Sala de espera adecuada.

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

## ANÁLISIS

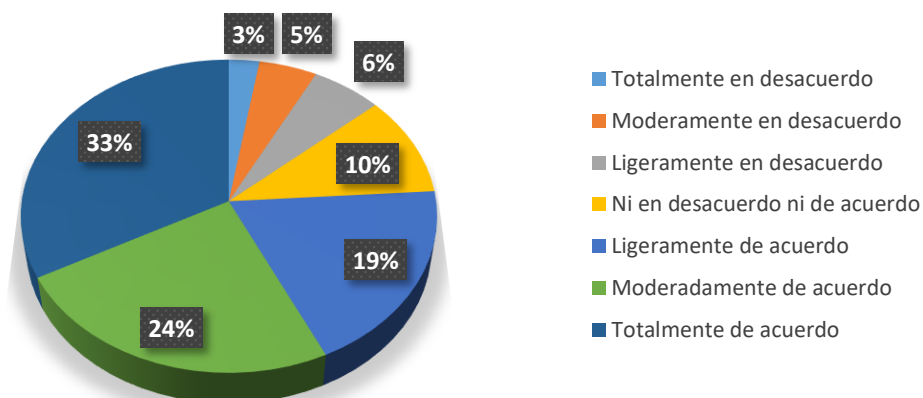
Con respecto a las declaraciones de los pacientes encuestados, el 38% indica estar ni en desacuerdo ni de acuerdo con la sala de espera del Centro de Salud Tosagua Tipo C, igualmente el 26% indican estar ligeramente de acuerdo, un 21% moderadamente de acuerdo, posteriormente un 5% totalmente de acuerdo, el 4% ligeramente en desacuerdo y por último un 3% moderadamente y totalmente en desacuerdo, no obstante a los acontecimientos encontrados, los usuarios recomiendan que cada polivalente debe tener su propia sala de espera, dado que sería un área de descanso para el paciente mientras espera su atención médica.



**Cuadro 4.4.** Instalaciones Físicas

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	10	3%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	19	5%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	23	6%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	40	10%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	73	19%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	93	24%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	126	33%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.4.** Instalaciones física

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

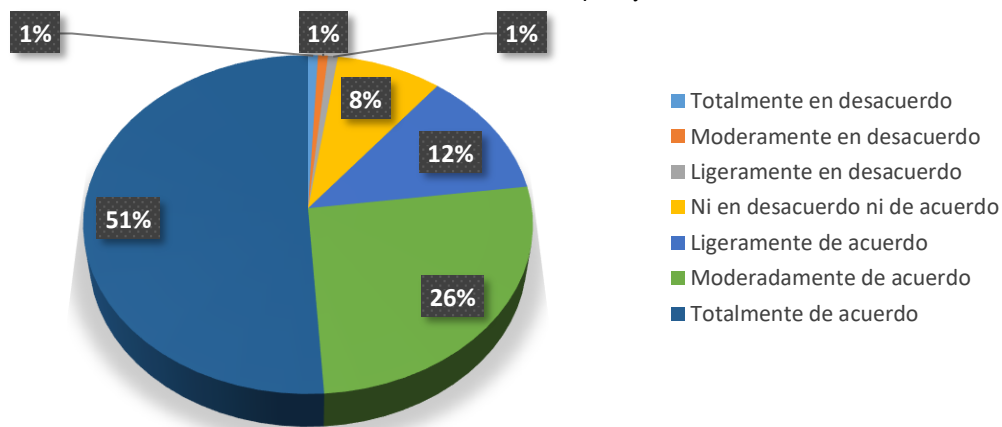
## ANÁLISIS

En relación a las instalaciones físicas del Centro de Salud Tosagua Tipo C, el 33% de la personas encuestadas mencionan estar totalmente de acuerdo, posteriormente el 26% moderadamente de acuerdo, otra parte de la población con un 21% indica estar ligeramente de acuerdo, el 5% ni en desacuerdo ni de acuerdo, así mismo el 4% ligeramente en desacuerdo y por último el 3% de la población indicaron estar moderadamente y totalmente desacuerdo, en vista a que las instalaciones físicas se encuentran en óptimas condiciones para brindar un servicio de excelencia.

**Cuadro 4.5.** Consultorios limpios y cómodos

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	1%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	3	1%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	3	1%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	32	8%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	47	12%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	100	26%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	196	51%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.5.** Consultorios limpios y cómodos

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

## ANÁLISIS

Con respecto a los consultorios limpios y cómodos, el 51% de la muestra encuestada revela estar totalmente de acuerdo, posteriormente el 26% esta moderadamente de acuerdo, el 12% ligeramente de acuerdo, de forma similar 8% está ni en desacuerdo ni de acuerdo y por último el 1% está ligeramente, moderadamente y totalmente en desacuerdo; dado que es una obra realizada hace poco tiempo, con modalidad a un centro de atención de especialidades, y por ende se encuentran en buen estado todas sus áreas de atención, asimismo existe un área de limpieza que se encarga del aseo interno y externo de la institución.

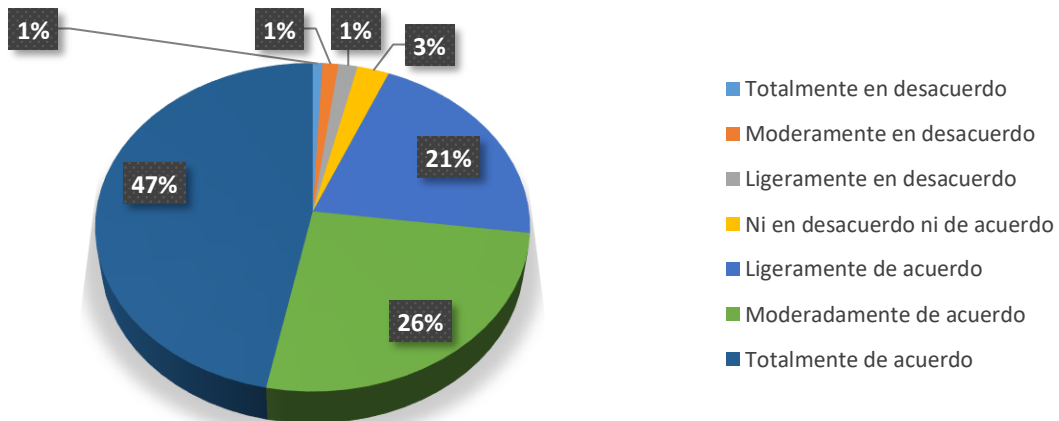
## - FIABILIDAD EN EL SERVICIO

**Cuadro 4.6.** Conocimientos de los médicos

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	1%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	5	1%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	6	1%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	10	3%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	80	21%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	100	26%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	180	47%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 6.6.** Conocimientos de los médicos.



Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

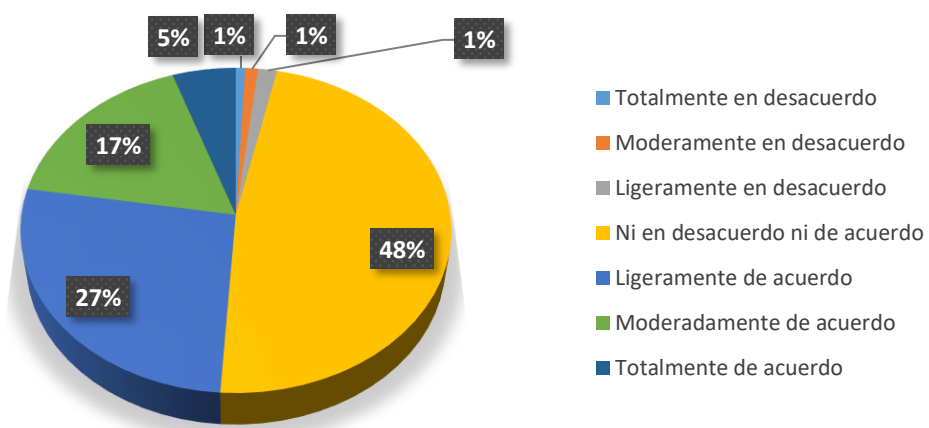
## ANÁLISIS

En relación al diagnóstico aplicado, se puede visualizar que el 47% de la población consideran estar totalmente de acuerdo con el conocimiento del médico para atender los problemas de salud al usuario, posteriormente un 26% se encuentra moderadamente de acuerdo, el 21% ligeramente de acuerdo, asimismo un 3% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo y por último en rangos iguales con un 1% ligeramente, moderadamente y totalmente en desacuerdo; puesto que el médico se encuentra en constante capacitación para la ejecución de sus obligaciones satisfaciendo las necesidades del paciente.

**Cuadro 4.7.** Tiempo necesario para contestar dudas

Totalmente en desacuerdo	3	1%
Moderadamente en desacuerdo	4	1%
Ligeramente en desacuerdo	6	1%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	183	48%
Ligeramente de acuerdo	102	27%
Moderadamente de acuerdo	66	17%
Totalmente de acuerdo	20	5%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.7.** Tiempo necesario para contestar dudas.

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

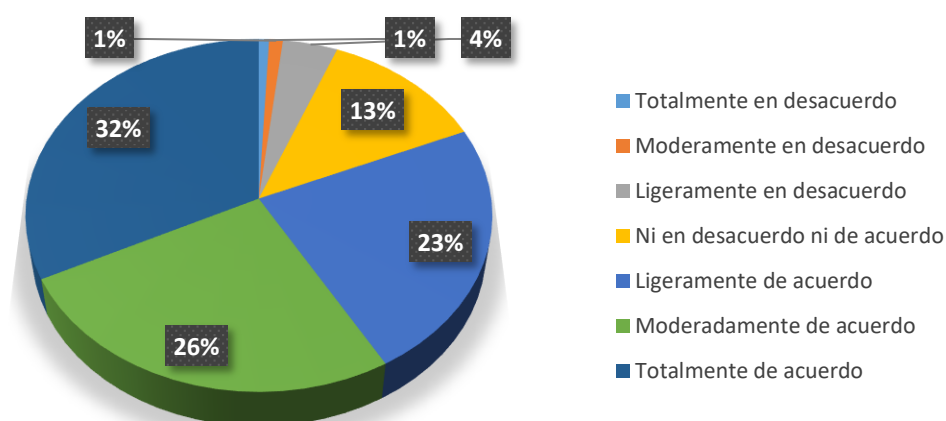
## ANÁLISIS

Según las perspectivas de los pacientes el 48% argumentan estar ni en desacuerdo ni de acuerdo con el tiempo necesario para atender las dudas o inquietudes, del mismo modo el 27% se encuentra ligeramente de acuerdo, el 17% moderadamente de acuerdo, asimismo el 5% totalmente de acuerdo y en rangos iguales un 1% ligeramente, moderadamente, y totalmente en desacuerdo, por razón que en ciertas ocasiones el personal administrativo o de atención médica no satisface las dudas o inquietudes del paciente de manera eficaz.

**Cuadro 4.8.** Trato del personal que labora en el Centro de Salud Tosagua Tipo C

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	1%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	4	1%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	16	4%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	48	13%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	89	23%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	100	26%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	124	32%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.8.** Trato del personal que labora en el Centro de Salud Tosagua Tipo C

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

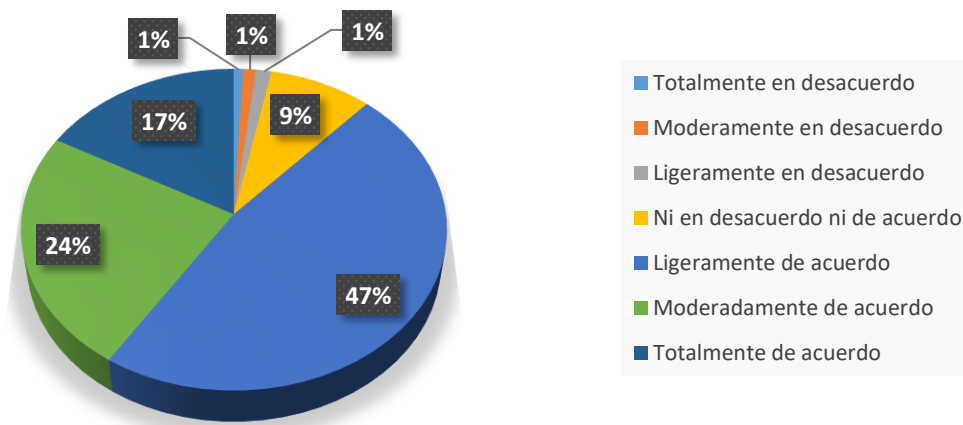
## ANÁLISIS

Por lo que se refiere al trato del personal que labora en el Centro de Salud Tosagua Tipo C, el 32% de la población encuestada se manifiesta estar totalmente de acuerdo por que hace referencia a términos de amabilidad, respeto y paciencia, 26% moderadamente de acuerdo, un 23% ligeramente de acuerdo, 13% ni en desacuerdo ni de acuerdo, por otro lado, un 4% están ligeramente en desacuerdo y en un 1% moderadamente y totalmente en desacuerdo, debido que la institución junto con todo el personal administrativo ejecutan campañas o programas de buen trato de manera que fortalece los valores de cada uno de ellos.

**Cuadro 4.9.** Interés para solucionar problemas durante la atención

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	1%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	4	1%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	5	1%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	33	9%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	182	47%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	92	24%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	65	17%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.9** Interés para solucionar problemas durante la atención.

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

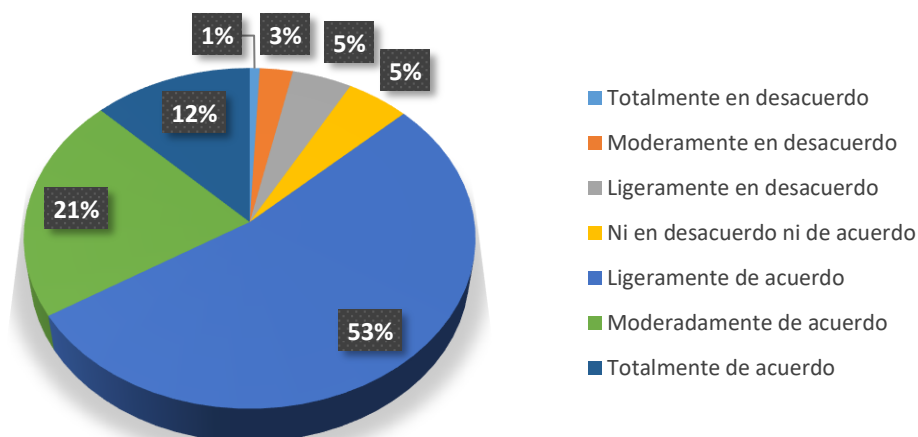
## ANÁLISIS

La población encuestada menciona estar ligeramente de acuerdo con un 47% con las personal que muestra interés para solucionar problemas que se encuentran durante la atención, el 24% moderadamente de acuerdo, un 17% totalmente de acuerdo, por otro lado un 9% se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo, así mismo un 1% moderadamente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por lo que se define que el Centro de Salud Tosagua Tipo C se encuentran inmerso con los problemas que se forman a diario en los pacientes.

**Cuadro 4.10.** Disposición de las enfermeras para ayudar al paciente

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	1%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	10	3%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	18	5%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	19	5%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	204	53%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	82	21%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	48	12%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.10** Disposición de las enfermeras para ayudar al paciente.

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

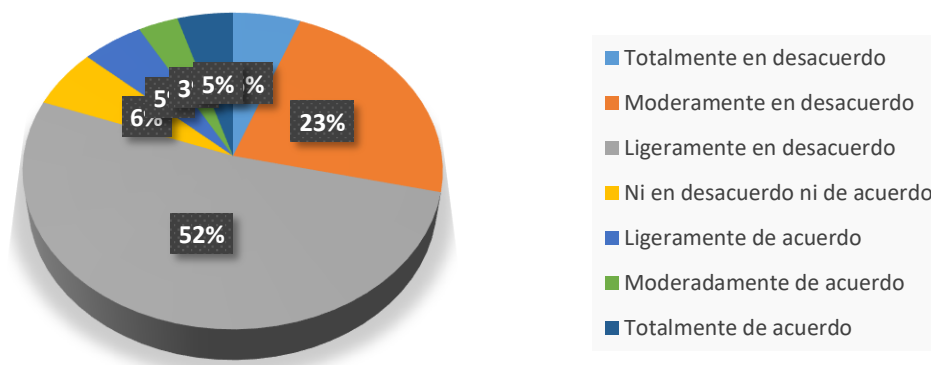
## ANÁLISIS

La disposición de las enfermeras para atender las inquietudes o dudas a los pacientes se encuentra en un 53% ligeramente de acuerdo a consideración de los usuarios, el 21% moderadamente de acuerdo, un 12% totalmente de acuerdo, por otro lado, un 5% está ni desacuerdo ni de acuerdo y ligeramente de acuerdo, por último, un 1% totalmente en desacuerdo, dado que las capacidades de las enfermeras para atender al paciente se refleja en el desempeño de sus actividades de acorde a las necesidades del usuario.

**Cuadro 4.11.** La atención que brinda el guardia.

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	22	6%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	88	23%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	200	52%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	23	6%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	20	5%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	13	3%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	18	5%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.11.** La atención que brinda el guardia

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

## ANÁLISIS

De acuerdo a las opiniones de los usuarios el 52% señala estar ligeramente en desacuerdo con respecto a la atención del guardia de seguridad del Centro de Salud Tosagua Tipo C, puesto a que se han desarrollado problemáticas que ocasionan disturbios en la sala de espera, Asimismo, el 23% se encuentra moderadamente en desacuerdo, el 6% tanto en totalmente en desacuerdo y ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 5% ligeramente y totalmente de acuerdo, por el último con un 3% moderadamente de acuerdo, y por ende, estos acontecimientos permiten que se generen protestas o quejas por parte del paciente.



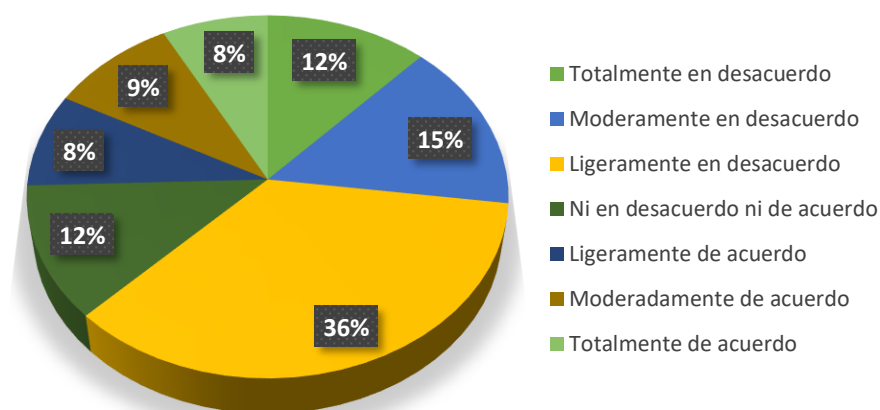
## - CAPACIDAD DE RESPUESTA

**Cuadro 4.12.** Cita médica en la hora acordada

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>46</b>	<b>12%</b>
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>58</b>	<b>15%</b>
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	<b>136</b>	<b>36%</b>
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	<b>46</b>	<b>12%</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	<b>32</b>	<b>8%</b>
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>36</b>	<b>9%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>30</b>	<b>8%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.12.** Cita médica en la hora acordada.



Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

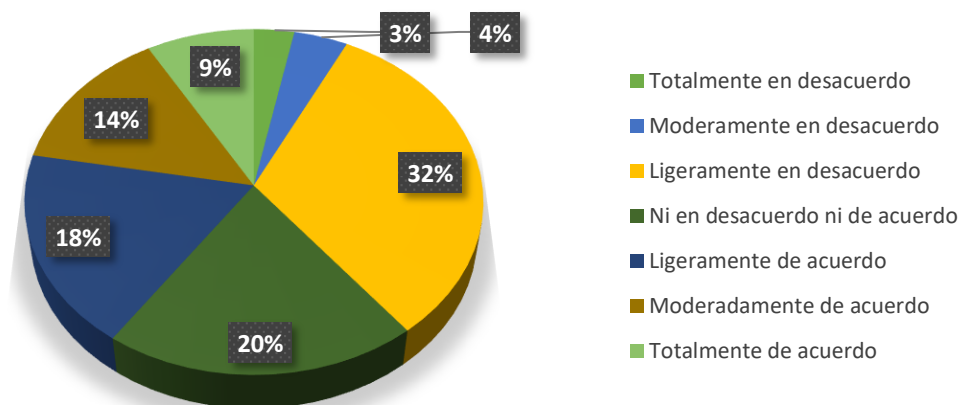
## ANÁLISIS

Según los argumentos de la población encuestada, el 36% se encuentra ligeramente en desacuerdo en lo que respecta a la hora de cita médica, debido que al momento en que se efectúa el turno, no se atiende al paciente en la hora acordada, así mismo un 15% moderadamente en desacuerdo, en partes iguales del 12% totalmente en desacuerdo y ni en desacuerdo ni de acuerdo, respectivamente el 8% totalmente de acuerdo y ligeramente de acuerdo y por último con un 9% moderadamente de acuerdo; en consecuencia a estos hechos los pacientes mencionan que son muchas las veces que tienen que esperar para ser atendidos, ya que desperdicia un recurso fundamental que es el tiempo.

**Cuadro 4.13.** Número de personal para atender a los pacientes

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	12	3%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	16	4%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	123	32%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	78	20%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	70	18%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	53	14%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	32	9%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.13.** Número de personal para atender a los pacientes.

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

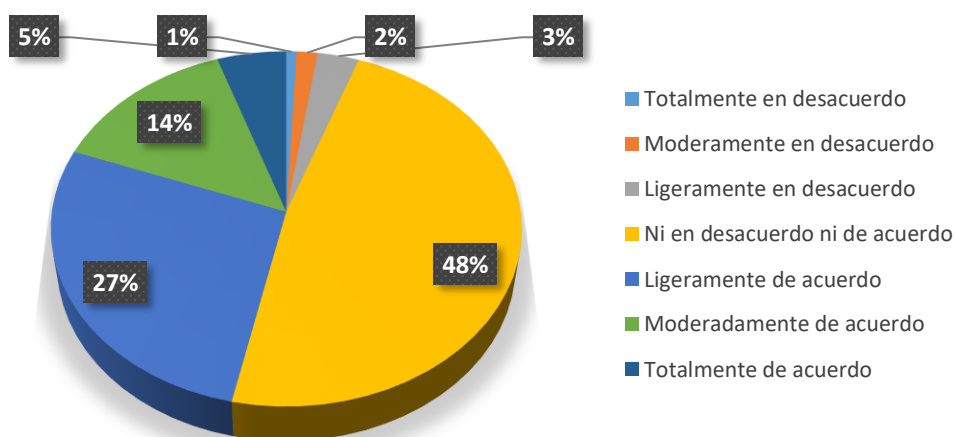
## ANÁLISIS

Con un 32% los usuarios mencionan estar ligeramente en desacuerdo, con el personal para dar la atención a los usuarios, porque existe una cifra escasa de personal para abastecer la demanda de pacientes que se presentan a diario, asimismo 20% sostiene estar ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 18% ligeramente de acuerdo, por otro lado, un 14% se encuentra moderadamente de acuerdo, el 9% totalmente de acuerdo, 4% moderadamente en desacuerdo y por último totalmente en desacuerdo con 3% de la población encuestado; es decir que por falta de personal para abastecer la población en general, existe un cierto porcentaje de insatisfacción por parte del usuario.

**Cuadro 4.14.** Atención de manera inmediata

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	1%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	6	2%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	12	3%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	184	48%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	105	27%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	54	14%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	20	5%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.14.** Atención de manera inmediata

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

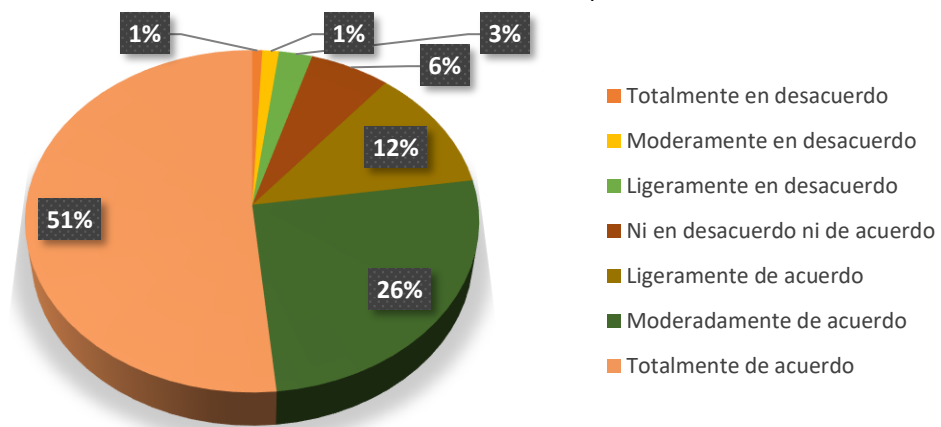
## ANÁLISIS

En efecto a los resultado obtenido un 48% de la población se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo en lo que respecta a la pronta respuesta del servidor, seguidamente el 27% ligeramente acuerdo, asimismo un 14% moderadamente acuerdo, por otro lado, con un 5% totalmente de acuerdo, el 3% ligeramente en desacuerdo, el 2% moderadamente en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo, debido a que en varias ocasiones no se responde las inquietudes o preguntas, y por ende genera inconformidad en el paciente.

**Cuadro 4.15.** El funcionario se encuentra capacitado

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	<b>10</b>	<b>3%</b>
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	<b>24</b>	<b>6%</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	<b>45</b>	<b>12%</b>
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>99</b>	<b>26%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>198</b>	<b>51%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.15.** El funcionario se encuentra capacitado.

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

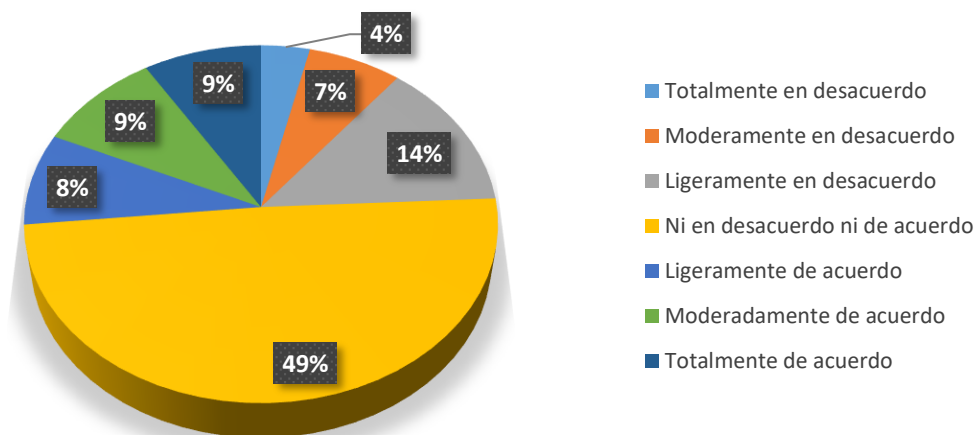
## ANÁLISIS

De acuerdo a la población encuestada con un 51% se encuentra totalmente de acuerdo en relación con la capacitación del servidor para dar su pronta respuesta, posteriormente el 26% moderadamente de acuerdo, el 12% ligeramente de acuerdo; el 6% muestra estar ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 3% ligeramente en desacuerdo y por último 1% moderadamente y totalmente en desacuerdo, de manera que la institución junto al Ministerio de Salud fortifican las capacitaciones de cada uno de los servidores públicos, para responder las inquietudes de los usuarios y de esta manera satisfacer las necesidades del mismo.

**Cuadro 4.16.** Entrega de medicamentos

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	14	4%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	27	7%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	52	14%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	189	49%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	32	8%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	36	9%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	34	9%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.16.** Entrega de medicamento

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

## ANÁLISIS

En cuanto a la población encuestada el 49% menciona estar ni en desacuerdo ni de acuerdo debido a que en ciertos momentos hay suficientes medicamentos que abastece para toda la población, pero en otras instancias las médicas se encuentran faltantes, igualmente 14% ligeramente en desacuerdo, el 9% moderadamente y totalmente de acuerdo, un 8% ligeramente de acuerdo, 7% modernamente en desacuerdo y en un 4% totalmente en desacuerdo, siendo esto un suceso desfavorable para la institución y hace que la entidad no brinde sus servicios a plenitud.

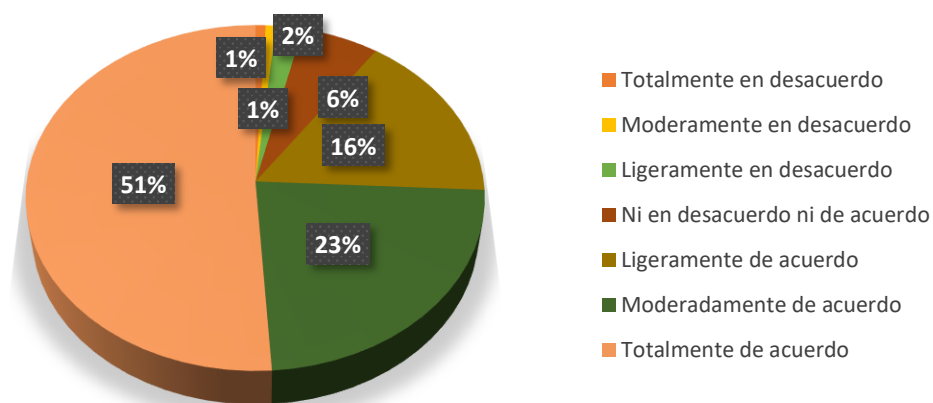
## - SEGURIDAD

**Cuadro 4.17.** Comportamiento confortable

Totalmente en desacuerdo	3	1%
Moderadamente en desacuerdo	3	1%
Ligeramente en desacuerdo	8	2%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	23	6%
Ligeramente de acuerdo	62	16%
Moderadamente de acuerdo	89	23%
Totalmente de acuerdo	196	51%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.17.** Comportamiento confortable



Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

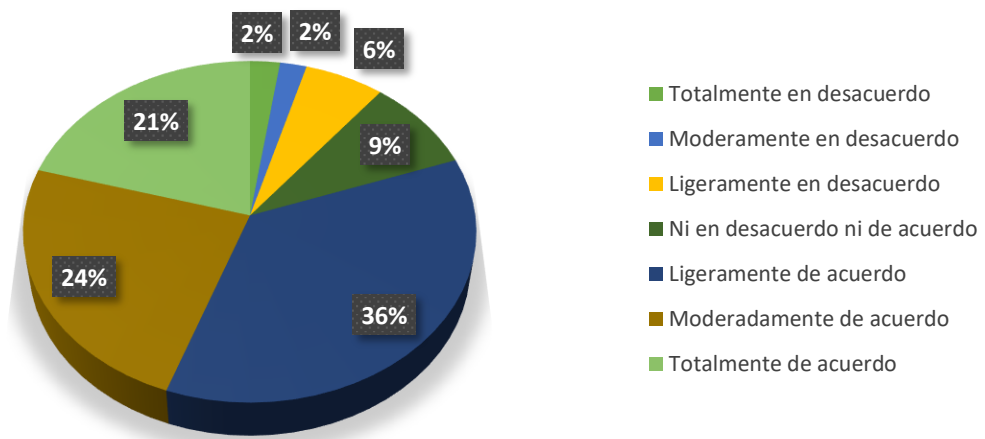
## ANÁLISIS

De acuerdo al cuadro y gráfico 4.17. Menciona que el 51% de la población encuestada se encuentran totalmente de acuerdo con el comportamiento del servidor público basado en seguridad y confianza del mismo, posteriormente un 23% se muestra moderadamente de acuerdo, el 16% ligeramente de acuerdo, por otra parte, en cifras menores se detallan el 6% que está ni en desacuerdo ni de acuerdo, 2% ligeramente en desacuerdo y en 1% moderadamente y totalmente en desacuerdo. De tal manera que el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas en los diferentes ámbitos que se devuelven.

**Cuadro 4.18.** Igualdad para todos los usuarios

Totalmente en desacuerdo	9	2%
Moderadamente en desacuerdo	8	2%
Ligeramente en desacuerdo	24	6%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	34	9%
Ligeramente de acuerdo	138	36%
Moderadamente de acuerdo	92	24%
Totalmente de acuerdo	79	21%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.18.** Igualdad para todos usuarios.

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

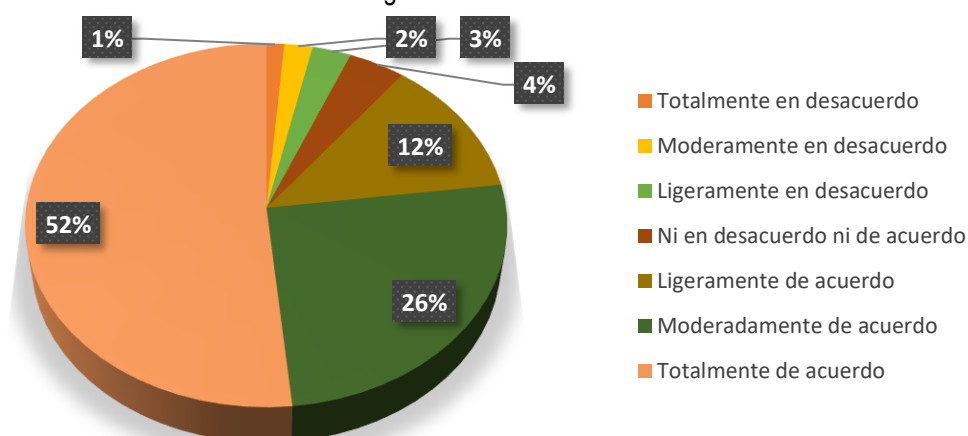
## ANÁLISIS

La igualdad en el trato, en recepción, atención de medicamentos y atención médica de acuerdo a las percepciones de los usuarios el 36% se encuentra ligeramente de acuerdo, puesto que el servidor público proporciona igualdad para todos los usuarios sin importar estatus social, raza, religión, entre otras condiciones, además el 24% se refleja estar moderadamente de acuerdo, el 21% totalmente de acuerdo; por otra parte con el 9% ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 6% ligeramente de acuerdo, y en rangos iguales están moderadamente y totalmente en desacuerdo con un 2% de la población encuestada.

**Cuadro 194.19.** Organización en el Servicio

Totalmente en desacuerdo	5	2%
Moderadamente en desacuerdo	8	2%
Ligeramente en desacuerdo	11	6%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16	9%
Ligeramente de acuerdo	48	36%
Moderadamente de acuerdo	98	24%
Totalmente de acuerdo	198	21%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.19.** Organización en el servicio.

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

## ANÁLISIS

De acuerdo a las opiniones de la población con 52% se encuentra totalmente de acuerdo con la organización del servicio en lo que respecta a documentaciones estadísticas, espacios físicos y materiales o herramienta para la prestación del servicio, el 26% moderadamente de acuerdo, 12% ligeramente de acuerdo, como segunda instancia en rangos menores se encuentra el 4% ni en desacuerdo ni de acuerdo, 3% ligeramente en desacuerdo, un 2% moderadamente en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo; de manera que esto crea un orden de cada uno de los instrumentos, materiales, equipos de oficinas que se utilizan para la disposición del servicio.



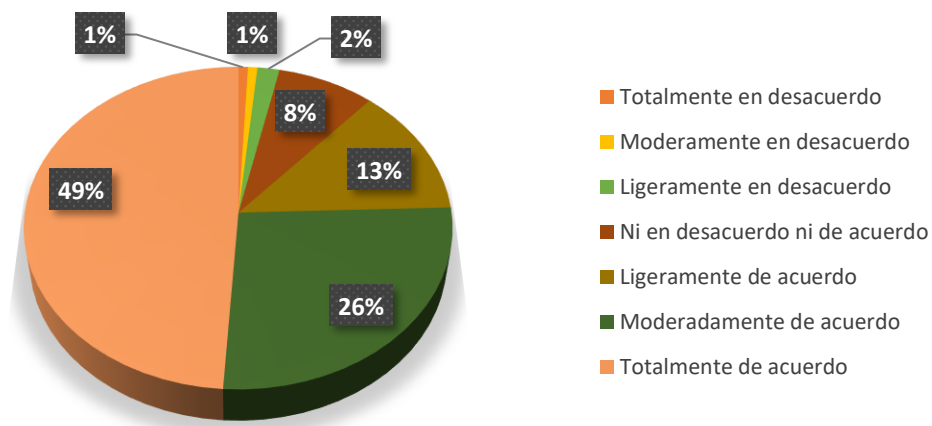
## - EMPATÍA

**Cuadro 4.20.** El servidor se preocupa por los intereses del usuario

Totalmente en desacuerdo	3	1%
Moderadamente en desacuerdo	3	1%
Ligeramente en desacuerdo	7	2%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	31	8%
Ligeramente de acuerdo	50	13%
Moderadamente de acuerdo	102	26%
Totalmente de acuerdo	188	49%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.20.** El servidor se preocupa por los intereses del usuario



Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

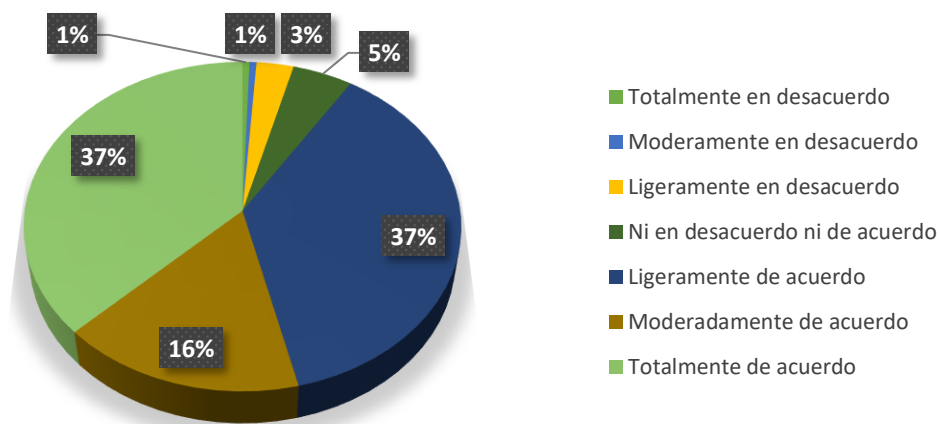
## ANÁLISIS

De acuerdo al cuadro y gráfico 4.20 en relación a la preocupación del servidor público para resolver los intereses del usuario el 49% menciona que están totalmente de acuerdo, posteriormente el 26% está moderadamente de acuerdo, el 13% ligeramente de acuerdo, un 8% ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 2% ligeramente en desacuerdo, y el 1% moderadamente y totalmente en desacuerdo. De tal modo que el servidor se preocupe por cada uno de los intereses individuales del paciente, y por ende satisface cada una de las necesidades del mismo.

**Cuadro 4.21.** Soluciones convenientes para el usuario

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	1%
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	3	1%
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	16	4%
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	26	7%
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	50	13%
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	88	23%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	198	51%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.21.** Soluciones convenientes para el usuario.

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

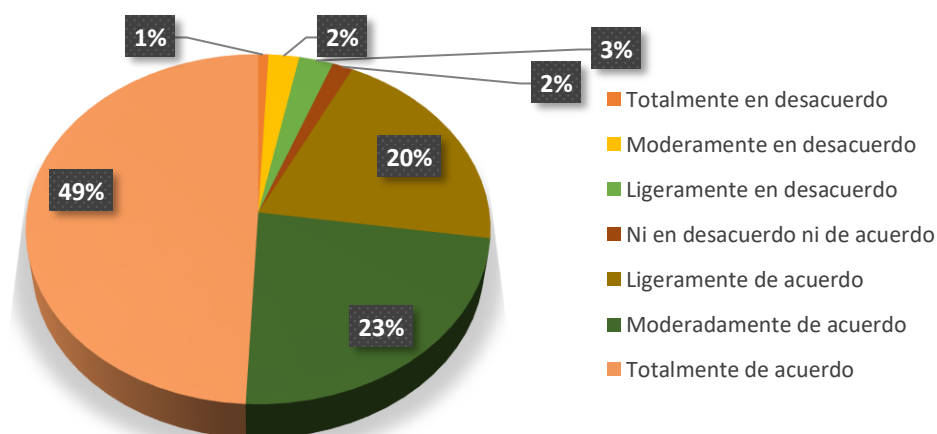
## ANÁLISIS

En relación a las soluciones convenientes para el usuario el 51% de la población están totalmente de acuerdo con el servidor público que da soluciones convenientes teniendo como punto primordial las necesidades, satisfacción, y buen trato hacia el usuario, posteriormente el 23% se refleja estar moderadamente de acuerdo, 13% ligeramente de acuerdo y en condiciones menores se encuentran 7% ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 4% ligeramente en desacuerdo y por último con el 1% ligeramente y totalmente en desacuerdo; siendo el usuario un elemento clave en la organización, por lo tanto tiene merecimiento a gozar de sus derechos.

**Cuadro 4.22.** Necesidades específicas del usuario

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>
<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>9</b>	<b>2%</b>
<b>Ligeramente en desacuerdo</b>	<b>10</b>	<b>3%</b>
<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	<b>6</b>	<b>2%</b>
<b>Ligeramente de acuerdo</b>	<b>77</b>	<b>20%</b>
<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>90</b>	<b>23%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>189</b>	<b>49%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

**Gráfico 4.22.** Necesidades específicas del usuario.

Fuente: Pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

## ANÁLISIS

Según la población encuestada con un 49% se muestra totalmente de acuerdo con las necesidades específicas de los usuarios, esto hace referencia a las enfermedades catastróficas, venéreas y personas con capacidades especiales del paciente asimismo el 23% moderadamente de acuerdo, un 20% ligeramente de acuerdo, por otro lado, en rangos menores se encuentra el 3% ligeramente en desacuerdo, el 2% moderadamente en desacuerdo y por último un 1% totalmente en desacuerdo; a través de la cual la institución cuenta con áreas específicas en relación a las diversas enfermedades catastróficas que ciertos pacientes poseen.

Y, por último, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta y entrevista se estructuró un FODA, con el fin de dar a conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas encontradas en el Centro de Salud Tosagua Tipo C.

<b>FODA</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultorios limpios y confortables.</li> <li>• Estructura, instalaciones físicas y orientación al paciente adecuadas.</li> <li>• Capacitaciones constantes al personal administrativo y técnico.</li> <li>• Personal con experiencia y organización en el desarrollo de sus actividades departamentales.</li> <li>• Trato agradable hacia el paciente.</li> <li>• Interés al solucionar problemas durante la atención.</li> <li>• Igualdad en la atención al usuario</li> <li>• Atención especial a las necesidades específicas (capacidades especiales, enfermedades catastróficas y venéreas, entre otros).</li> <li>• Participación del personal en la realización de talleres, cursos, charlas, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento accesible hacia la comunidad.</li> <li>• Mejora del Sistema de Calidad</li> <li>• Evaluación de la gestión de la administración y calidad.</li> <li>• Mejoramiento en la calidad del servicio mediante la propuesta del plan de mejora.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca disposición de asientos en la sala de espera.</li> <li>• Limitado tiempo de los médicos para responder las inquietudes de los pacientes.</li> <li>• Comportamiento inadecuado por parte del guardia de seguridad.</li> <li>• Hora inoportuna en las citas médicas de los pacientes.</li> <li>• Carencia de pronta respuesta hacia las dudas del paciente.</li> <li>• Escasez en el suministro de medicamentos.</li> <li>• Falta de personal en las diversas áreas de atención al usuario (emergencia, imagenología, medicina general, entre otros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca agilidad y limitación en la gestión centralizada de recursos humanos y financieros.</li> <li>• Recorte del Presupuesto General asignado al Centro de Salud.</li> <li>• Poco conocimiento que tiene los usuarios sobre las llamadas Call Center.</li> </ul>

**Figura 4.4.** FODA sobre el diagnóstico aplicado

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).

### **FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA CON ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A LA OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD TOSAGUA TIPO C.**

En esta fase, se diseñó un plan de mejora con estrategias para optimizar la calidad del servicio en la gestión administrativa, en base a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios, como se detalla a continuación:

#### **INTRODUCCIÓN**

La importancia de ofrecer calidad en los servicios que prestan los centros de salud, es liberar un porcentaje de dolencias a los usuarios con el fin de fundamentar los servicios mediante la eficiencia y eficacia, que abarca desde la infraestructura, valores, comunicación, calidez, tecnología, entre otros factores precisos para la prestación de servicios, y así proveer beneficios y satisfacer diariamente las necesidades de la población.

Cabe resaltar que el Plan Nacional de Desarrollo “Toda Una Vida” señala el servicio de salud, como un derecho que todo ciudadano puede beneficiarse del mismo, sin discriminación y restricción alguna. Sin embargo, un componente primordial es la gestión que se genera en la institución, misma encargada de destinar recursos en base a las necesidades de la población demandante, de manera que establezca requerimientos al ente superior.

Es por ello que, para que el Centro de Salud Tosagua Tipo C, pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos, debe implantar un plan de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles de la institución y de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones a los problemas. El desarrollar un plan de mejora define mecanismos que le permitirán a la institución alcanzar aquellas metas que se ha propuesto y ocupar un lugar importante en el entorno.

## **OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA**

### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer un plan de mejora con estrategias en la gestión administrativa del Centro de Salud Tosagua Tipo C para que contribuya a la optimización de la calidad del servicio.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer el plan de mejora.
- Elaborar estrategias en base a los resultados del diagnóstico.
- Sociabilizar el plan de mejora al director del Centro de Salud Tosagua Tipo C.

## PLAN DE MEJORAS

DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
<b>Poca disposición de asientos en la sala de espera en los diferentes departamentos de atención al paciente en el Centro de Salud Tosagua Tipo C</b>	Implementar asientos suficientes que cubran la demanda de pacientes en las diferentes salas de espera.	Gestión de los recursos financieros	Envío de oficio al Distrito de Salud 13D12 Tosagua-Rocafuerte para la respectiva gestión en la provisión e instalación de asientos en las salas de espera.	Financieros Materiales Humanos	Director del Centro de Salud Tosagua Tipo C
<b>Limitado tiempo de los médicos para responder las inquietudes de los pacientes</b>	Satisfacer las necesidades prioritarias del paciente.	Provisión del tiempo necesario para la satisfacción en la atención al paciente.	Charlas sobre la atención prioritaria hacia los pacientes.	Financieros Materiales Humanos	Director del Centro de Salud Tosagua Tipo C
<b>Comportamiento inadecuado por parte del guardia de seguridad del Centro de Salud Tosagua Tipo C</b>	Brindar un trato afectivo a los usuarios por parte del guardia de seguridad de la institución.	Capacitaciones al personal de seguridad, sobre el buen trato al usuario.	- Charlas - Seminarios - Talleres	Financieros Materiales Humanos	Director del Centro de Salud Tosagua Tipo C
<b>Hora inoportuna en las citas médicas de los pacientes</b>	Intensificar los procesos en la entrega de documentación del paciente hacia los diversos polivalentes de la institución.	Proporción inmediata de la información pertinente del paciente hacia el médico.	Charlas en pronta atención al usuario	Financieros Materiales Humanos	Director del Centro de Salud Tosagua Tipo C
<b>Carencia de pronta respuesta hacia las dudas del paciente</b>	Proporcionar respuestas a todas las inquietudes del paciente	Capacitación al personal administrativo para satisfacer las dudas del paciente.	- Charlas - Seminarios - Talleres	Financieros Materiales Humanos	Director del Centro de Salud Tosagua Tipo C
<b>Escasez en el suministro de medicamentos.</b>	Proveer a farmacia suficiente suministros de medicamentos.	Gestión en la provisión de medicamentos.	- Envío de oficio al Distrito de Salud 13D12 Tosagua Rocafuerte para el abastecimiento de medicamentos. - Envío de informe de farmacia hacia el director sobre los medicamentos faltantes. - Envío de informe del director hacia los polivalentes sobre los medicamentos disponibles y faltantes.	Financieros Materiales Humanos	Director del Centro de Salud Tosagua Tipo C
<b>Falta de personal en las diversas áreas de atención al usuario (emergencia, imagenología, medicina general, entre otros).</b>	Incrementar personal especializado en las diversas áreas de atención de salud al usuario.	Gestión sobre el proceso de contratación de personal.	- Envío de oficio del director hacia el Distrito de Salud 13D12 Tosagua-Rocafuerte con la respectiva petición sobre el abastecimiento de personal hacia la institución.	Financieros Materiales Humanos	Director del Centro de Salud Tosagua Tipo C

**Figura 4.5.** Plan de Mejora

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C (2018).



# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CONCLUSIONES**

Con base a la disposición de información en la investigación por parte del director del Centro de Salud Tosagua Tipo C, se dio a conocer los diferentes procesos como; la cartelera de servicio, organigrama estructural, y el detalle de los procedimientos en las diferentes áreas dónde se desarrolla la gestión administrativa, dado que es una entidad del sector público que se desempeña bajo las normas de la Constitución de la República del Ecuador y el Ministerio de Salud Pública.

Los instrumentos de evaluación (entrevista y encuesta), fueron destinados al director y a los pacientes del Centro de Salud Tosagua Tipo C, los cuales detectaron varias falencias que afectan la prestación del servicio hacia la comunidad, como; la poca disposición de asientos en las salas de espera, limitado tiempo de los médicos para responder las inquietudes, comportamiento inadecuado por parte del guardia de seguridad, hora inoportuna en las citas médicas, escasez en el suministro de medicamentos y la falta de personal en las diversas áreas de atención al usuario.

La propuesta de un plan de mejora al Centro de Salud Tosagua Tipo C, contribuirá a erradicar las falencias que se encontraron con la aplicación de los instrumentos de evaluación (encuesta y entrevista), el mismo que contiene estrategias, objetivos, actividades, recursos y los responsables de la gestión de cada uno de los procesos susceptibles de corrección.

## RECOMENDACIONES

Al Centro de Salud Tosagua Tipo C, se le sugiere que periódicamente realice la identificación, evaluación y cumplimiento de aquellos procesos que se generan en la gestión administrativa y de los procesos susceptibles de mejora continua, como entidad del sector público que permitan optimizar la calidad del servicio, la accesibilidad a la información, el bienestar de los usuarios y el acatamiento de las normas dictadas por la República del Ecuador y el Ministerio de Salud Pública.

Que el Centro de Salud Tosagua Tipo C establezca evaluaciones de gestión de manera periódica, que aporten a la disminución de ineficiencias en la prestación del servicio, asimismo se optimice la gestión de recursos materiales, humanos y financieros, de tal manera que el usuario es un elemento primordial en la institución y por ende debe gozar de todos los recursos disponibles que poseen las instituciones públicas.

La aplicación del plan de mejora elaborado con estrategias, objetivos, actividades, recursos y los responsables de la gestión, contribuirá a la optimización de la calidad del servicio en cada una de las áreas para dar cumplimiento de objetivos en el Centro de Salud Tosagua Tipo C.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, Y. 2018. Estrategia. (En línea). EC. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato HTML. Disponible: <https://es.linkedin.com/pulse/porqu%C3%A9-estrategia-rudy-acevedo>
- Acevedo, R; González, R. 2004. Estrategia. Tesis. Licenciatura en Administración de Empresas. Universidad de las Américas Puebla. México. p 15 – 20. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/acevedo\\_l\\_r/](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/acevedo_l_r/)
- Andrade, Y; Vera, D. 2018. Evaluación De La Gestión Y Calidad Del Servicio Que Brinda El Centro De Salud Carlos Morales Locke De Junín. Tesis. Ing. Comercial. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Calceta-Manabí, EC. p 7 - 20. Disponible en: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/747/1/TAP106.pdf>
- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) s.f. Pasos para la Elaboración de un Plan de Mejora. (En línea). EC. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: [file:///C:/Users/Master/Downloads/15\\_elaboracion\\_plan\\_de\\_mejoras.pdf](file:///C:/Users/Master/Downloads/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf)
- Atehortua, C. 2014. Concepto de Servicio Público. (En línea). EC. Consultado, 24 de jun. 2018. Formato HTML. Disponible en: [http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el\\_concepto\\_servicio\\_publico.php#WyqJrVV KjlU](http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/el_concepto_servicio_publico.php#WyqJrVV KjlU)
- Barrera, M; Sosa, G y Vargas, A. s.f. Definición del Plan de Mejora. (En línea) Mex. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: [file:///C:/Users/Master/Downloads/guia\\_plan\\_mejora.pdf](file:///C:/Users/Master/Downloads/guia_plan_mejora.pdf)
- Bautista, O. 2001. La ética en los servidores públicos. Tesis de Maestría en Ciencia Política. Universidad Pedagógica Nacional, México. p 30. Disponible en: [https://eprints.ucm.es/6969/1/libro\\_etica\\_sp.pdf](https://eprints.ucm.es/6969/1/libro_etica_sp.pdf)
- Bernal, C. 2010. Metodología de la Investigación. Pearson Educación 3era Edición. Colombia. pág. 193
- Camacho, L. 2014. Componente de Gestión Administrativa- Programa de Diseño Industrial 2014. (En línea). Bogotá. Consultado, 28 de abr. 2018. Formato

PDF. Disponible en: [https://www.utadeo.edu.co/files/collections/documents/field\\_attached\\_file/componente\\_de\\_gestion\\_administrativa\\_2014.pdf](https://www.utadeo.edu.co/files/collections/documents/field_attached_file/componente_de_gestion_administrativa_2014.pdf)

Campos, S; Loza, P. 2011. "Incidencia De La Gestión Administrativa De La Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" De La Ciudad De Ibarra En Mejora De La Calidad De Servicios Y Atención A Los Usuarios En El Año 2011. Propuesta Alternativa. Tesis. Lic. en la Especialidad de Bibliotecología. Universidad Técnica Del Norte Facultad De Educación, Ciencia Y Tecnología. Ibarra, EC. p 14. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Cañizares, R. 2016. Sistema Nacional de Salud de Ecuador. Guayaquil-Ecuador, EC. Revista de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Vol. 7. p. 60. Disponible en: <file:///C:/Users/Master/Downloads/118-387-3-PB.pdf>

Cedeño, M y Guillen, V. 2016. Recursos Públicos. (En línea). EC. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.es.pam.edu.ec/bitstream/42000/467/1/TAP69.pdf>

\_\_\_\_\_, a. Políticas Públicas. (En línea). EC. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.es.pam.edu.ec/bitstream/42000/467/1/TAP69.pdf>

Cedeño, C; Proaño, S. 2018. Las Didácticas Motivacionales Y Su Influencia En La Lectura Comprensiva De Los Estudiantes De Quinto Grado De La Unidad Educativa «RAFAEL Morán Valverde. Tesis. Educación Básica, Guayaquil, EC. Disponible en:» <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28154/1/PROA%20C3%91O%20%20RODRIGUEZ%20SELMA%20CEDE%20C3%91O%20G%20C3%93MEZ%20CARMEN.pdf>

Cedeño, M; Guillén, V. 2016. Evaluación De La Gestión Administrativa Del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Bachillero Del Cantón Tosagua En El Período 2012-2015. Tesis. Ingeniera Comercial Con Mención Especial En Administración Pública. Ecuador. p 40. Disponible en: <http://repositorio.es.pam.edu.ec/xmlui/handle/42000/467>

CENAPRECE (Centro Nacional de Programas Preventivos y Control de Enfermedades). 2012. Centros de Salud. (En línea). EC. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/257855/ManualUnidadesSalud.pdf>

Centro de Salud Tosagua Tipo C, 2018. Manual Administrativo de la Dirección de la Unidad Operatoria. 1ed. Tosagua-Manabí, EC. p 2- 4.

Constitución de la República del Ecuador. 2008. Sección Séptima Salud. (En línea). EC. Consultado, 28 de abr. 2018. Formato PDF. Disponible en: [http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A.\\_Constitución\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitución_republica_ecuador_2008constitucion.pdf)

\_\_\_\_\_, a. 2008. Servicio público. (En línea). EC. Consultado, 28 de abr. 2018. Formato PDF. Disponible en: [http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A.\\_Constitución\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitución_republica_ecuador_2008constitucion.pdf)

Durán, A. 2016. Más de 40 mil habitantes se beneficiarán del nuevo Centro de Salud Tosagua. El Ciudadano, Guayaquil, EC, nov, 22. Formato HTML. Disponible en: <http://www.elciudadano.gob.ec/mas-de-40-mil-habitantes-se-beneficiaran-del-nuevo-centro-de-salud-de-tosagua/>

Espinoza, V. 2018. Ministra de Salud Pública cumple con agenda en Manabí. (En línea). EC. Consultado, 28 de abr. 2018. Formato HTML. Disponible en: <http://www.salud.gob.ec/ministra-de-salud-cumple-agenda-en-manabi/>

Farroñay, P; Ancaya, M. 2016. Gestión administrativa y conocimiento de las TIC en docentes de educación primaria de las instituciones educativas Innova Schools de San Juan de Lurigancho y Ate. Lima, Perú. Revista Científica Hamut'ay. Vol. 3. p 33. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/HAMUT/article/view/998/955>

Fernández, D y González, G. 2015. Método Analítico. (En línea) EC. Consultado, 6 de jul. 2018. Formato PDF. Disponible en: [file:///C:/Users/Master/Downloads/TEFIS\\_FernandezMondragonDanny\\_2015.pdf](file:///C:/Users/Master/Downloads/TEFIS_FernandezMondragonDanny_2015.pdf)

Flores, C. 2017. El diagnóstico de la Salud. Expreso, Guayaquil, EC. marz, 26. Formato HTML. Disponible en: <http://www.expreso.ec/actualidad/el-diagnostovp-de-la-salud-GG1190976>

Frenk, J. 2016. Salud de la Población. (En línea). Mex. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IV\\_DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT34#v=onepage&q&f=true](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IV_DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT34#v=onepage&q&f=true)

- García, S y Uribe, E. 2014. Derechos de los servidores públicos. Instituto Nacional de Administración Pública. (En línea). EC. Formato PDF. Consultado, 13 de jun. 2018. Disponible en <http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/derechoservpu.pdf>
- Gadea, A. 2000. Gestión de la calidad en servicios públicos. (En línea). ES. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato WORD. Disponible en; <https://web.unican.es/unidades/secciongerencia/Documents/losretosdelauniversidaddelfuturo/AlbertGadea.doc>
- Gallardo, A y Gradón, K. 2014. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Revista Enfermería Global. (En línea). Vol. 13, núm. 36. Consultado, 13 de may. 2017. Disponible en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?Script=sci\\_arttext&pid=S169561412014000400020](http://scielo.isciii.es/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S169561412014000400020)
- GPEM (Guía para la Elaboración de un Plan de Mejora) 2017. Definición, objetivo, componentes de un plan de mejora. (En línea). R.D. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: <https://map.gob.do/wp-content/uploads/2018/03/GUIA-PLAN-DE-MEJORA-VERSION-ACTUALIZAD-7-17..pdf>
- Giraldo, D. 2012. Definición de Entrevista. (En línea). EC. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: [http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2390\\_entrevista\\_forense\\_jdgr\\_\\_\\_material\\_.pdf](http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2390_entrevista_forense_jdgr___material_.pdf)
- Gómez, B. 2016. Artículo de la Gestión Administrativa y Financiera, Una perspectiva desde los Supermercados del cantón Quevedo. (En línea). EC. Consultado, 28 de abr. 2018. Formato PDF. Disponible en: <file:///C:/Users/Pc/Downloads/DialnetLaGestionAdministrativaYFinanciera-5603313.pdf>
- Guadamuz, J; Ortiz, J. 2015. Incidencia del Liderazgo en la gestión administrativa de la dirección del Instituto Héroes y Mártires de la Reforma del turno matutino, en el municipio de Masaya, departamento de Masaya, en el II semestres del año 2015. Tesis. Lic. Administración De la Educación. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, NC. p 23. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/2334/1/71948.pdf>
- Guzmán, B. 2014. Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial

tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca. Tesis. Ing. Contabilidad Auditoría. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Cuenca-Azuay, EC. p 4. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6996/1/UPSCT003658.pdf>

Guzmán, C y Escolar, N. 2015. Política Pública. (En línea). CO. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/espamsp/reader.action?docID=4422268&query=que+son+politic+as+publicas>

Hernández R; Fernández C; Baptista M. 2014. Metodología de la Investigación. 6ta ed. México. Cap. #14. p 403.

Ley Orgánica de Salud. 2015. Salud. (En línea). EC. Consultado, 28 de abr. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/salud.pdf>

LOGGE (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado). 2015. Recursos Públicos. (En línea). EC. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: <https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5ecuanecge23leyorgcge.pdf>

López, P y Fachelli, S. 2015. Definición de Encuesta. (En línea) EC. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

LOSEP (Ley Orgánica del Servidor Público) 2017. Objetivo 2. (En línea). EC. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)

Luque, E. 2005. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales INNOVAR (En línea). Vol. 1. Consultado, 26 de nov. 2018. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Matsumoto, R. 2014. Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas. (En línea). Consultado, 26 de nov. 2018. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S199437332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199437332014000200005)

Malo, M; Malo, N. 2014. Reforma de salud en Ecuador: nunca más el derecho a la salud como un privilegio. Lima – Perú, PE. Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Vol. 31. Nº 4. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172646342014000400022](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342014000400022)

MIDEPLAN (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica Públicas). 2016. Política Pública. (En línea). CR. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: [https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/f9f39454725047f4ba7a0ba03782f174/Guia\\_de\\_Elaboracion\\_de\\_Politicas\\_Publicas.pdf?guest=true](https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/f9f39454725047f4ba7a0ba03782f174/Guia_de_Elaboracion_de_Politicas_Publicas.pdf?guest=true)

Morales, L; Pachacama, V; Gómez, F. 2017. Didáctica de la Estadística Descriptiva. (En línea). EC. Consultado, 19 de jun. 2018 1 ed. Quito-Ecuador. p 6. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14209/1/Did%C3%A1ctica%20de%20la%20estad%C3%ADstica%20descriptiva.pdf>

Morales, L; Casas, E; Partida, A. 2011. Método SERVQUAL aplicado a las salas de cine, Cinemark y Cinépolis: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio, caso Hermosillo, Sonora. Revista Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. (En línea). Vol. 2. núm. 3 Consultado, 13 de may. 2017. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4981/498150311004.pdf>

Proaño, X; Soler, V y Pérez, E. 2017. Definición del Plan de Mejora. (En línea) ESP. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)

PND (Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”). 2017 - 2021. (En línea). EC. Consultados, 28 de abr. 2018. Formato PDF. Disponible en: [http://www.planificacion.dob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_OK.compressed1.pdf](http://www.planificacion.dob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)

Recari, F. 2015. Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala. Tesis. Lic. Administración de Empresas. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, GT. p 21. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/RecariFernando.pdf>

Santillán, J; Villanueva, D. 2013. “Propuesta De Sistema De Gestión Administrativo Para La Compañía POISON S.A.”. Tesis. Ing. Comercial. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, EC. p 17-



19. Disponible en: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf>

Soto, P. 2011. Evaluación De La Gestión Administrativa En Centros Médicos Auspiciados Por Organismos Internacionales, Caso Club Rotario. Tesis. Maestría en Dirección de Empresas. Quito, EC. p 16 – 20. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2960>

THESN (Tipología para Homologar Establecimientos de Salud por Niveles). 2015. Centros de Salud. (En línea) EC. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: <file:///C:/Users/Master/Downloads/Acuerdo%20Ministerial%205212.pdf>

Torres, X; Logroño, M. 2017. La gestión y administración pública en el Ecuador. 1 ed. Ecuador. p 5 -10.

Vázquez, W. 2016. Los Actos Positivos Del Posesionario Y La Interrupción Del Derecho De Prescripción En El Ecuador”. Examen Complexivo. Ab. Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Ambato – EC- p. 25. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5902/1/PIUAAB013-2017.pdf>

Yuni, J y Urbano, C. 2014. Herramienta de Investigación. (En línea). ARG. Consultado, 19 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **ENTREVISTA**

**Objetivo:** Recabar información sobre la gestión y calidad del servicio brindado por el centro de salud Tosagua Tipo C.

**Entrevistado:**

**Cargo:**

1. **¿Cuáles son los procesos que se desarrollan en el Centro de Salud Tosagua Tipo C?**
  
2. **¿El valor del recurso económico asignado al centro de salud es suficiente para atender la demanda de los servicios?**
  
3. **¿Existe algún servicio que no ha podido brindar por falta de recursos?**
  
4. **¿El personal con el que cuenta la institución es suficiente y está capacitado para atender la demanda?**
  
5. **¿Cree usted que los espacios físicos están adecuados para la atención a los usuarios?**
  
6. **¿Cuál considera como problemática para la ejecución de la gestión administrativa?**
  
7. **¿De qué manera la institución lleva un control en la gestión desarrollada por los colaboradores?**
  
8. **¿Cómo se encuentra la institución en relación al servicio de calidad los siguientes factores: tiempos de espera, infraestructura, calidez y pronta respuesta?**

## ANEXO 2

Entrevista realizada al Director Del Centro de Salud Tosagua Tipo C.



## ANEXO 3

### ENCUESTA

**OBJETIVO:** Conocer las opiniones y las expectativas de los usuarios que acuden al Centro de Salud Tosagua Tipo C, para determinar la calidad del servicio.

**DIRIGIDO A:** Usuarios (Población Tosagua) 384

**INSTRUCCIONES:** Marque con una "X" un número:

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = Moderadamente en desacuerdo
3 = Ligeramente en desacuerdo
4 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo
5 = Ligeramente de acuerdo
6 = Moderadamente de acuerdo
7 = Totalmente de acuerdo

	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Ligeramente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1	2	3	4	5	6	7
1.-Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
2.-Los letreros y flechas son los adecuados para orientar al usuario.							
3.-La sala de espera es adecuada para atender la demanda de la población.							
4.-Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio.							
5.-Los consultorios estuvieron limpios y cómodos?							
<b>FIABILIDAD EN EL SERVICIO</b>							
6.- El conocimiento de los médicos para atender su problema de salud es el correcto.							
7. ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?							
8. ¿El personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
9. ¿El personal le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
10.-La disposición de las enfermeras para ayudar al paciente es oportuno							
11.- La atención que brinda el guardia es buena							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
12.- La cita médica se realizó a la hora acordada							
13.- El número de personal para atender al paciente es el correcto							
14.- Si necesita resolver alguna duda, se la atiende de manera inmediata							
15.- El servidor público demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio							
16.- La entrega de los medicamentos es eficaz							
<b>SEGURIDAD</b>							
17.- El comportamiento del servidor público le inspira confianza y seguridad							
18.- El servidor público demuestra igualdad para todos sus usuarios							
19.- El servidor público demuestra organización en su servicio							
<b>EMPATÍA</b>							
20.- El servidor público se preocupa por los intereses de sus usuarios							
21.- El servidor público ofrece soluciones convenientes para todos los usuarios							
22.- El servidor público entiende las necesidades específicas del usuario							

## ANEXO 4

Encuesta realizada a pacientes del Centro de Salud Tosagua tipo C.





## ANEXO 5

Sociabilización del plan de mejora, realizada en el Centro de salud Tossagua Tipo C a la directora encargada.

