



**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 INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODALIDAD:**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA  
MEJORA DEL SERVICIO QUE BRINDA EL SEGURO SOCIAL  
CAMPEÑO DEL SITIO RANCHO VIEJO “CHONE”**

**AUTORES:**

**OMAR ANTONIO MOREIRA GARCIA  
BRAYAN ANTONIO VERGARA CANDELA**

**TUTORA:**

**ING. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, MG**

**CALCETA, DICIEMBRE 2019**

## **DERECHO DE AUDITORÍA**

OMAR ANTONIO MOREIRA GARCIA y BRAYAN ANTONIO VERGARA CANDELA, 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 incluye 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.

---

**OMAR ANTONIO MOREIRA  
GARCIA**

---

**BRAYAN ANTONIO VERGARA  
CANDELA**

## **CERTIFICACIÓN DE TUTORA**

**ING. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, MG**, certifica haber tutelado el proyecto **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MEJORA DEL SERVICIO QUE BRINDA EL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DEL SITIO DE RANCHO VIEJO “CHONE”**, que ha sido desarrollada por **OMAR ANTONIO MOREIRA GARCIA** y **BRAYAN ANTONIO VERGARA CANDELA**, previa la obtención del título de Ingeniería 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.

---

**ING. NANCY EVELINA INTRIAGO CUSME, MG.**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO el trabajo de titulación **EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MEJORA DEL SERVICIO QUE BRINDA EL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DEL SITIO DE RANCHO VIEJO “CHONE”**, que ha sido propuesto, desarrollado por **OMAR ANTONIO MOREIRA GARCIA** y **BRAYAN ANTONIO VERGARA CANDELA**, de acuerdo **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

EC. ERNESTO MIGUEL  
GUEVARA CUBILLAS, MG.  
**MIEMBRO**

---

LIC. NORGE BALTAZAR  
GUERRERO BRIONES, MG.  
**MIEMBRO**

---

ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MG.  
**PRESIDENTA**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por permitirme estar con vida, por haberme guiado a lo largo de mi carrera estudiantil ayudándome a cumplir de esta manera todos mis anhelados sueños;

A mi familia por apoyarme y acompañarme en todo momento cuando más los he necesitado puesto que sin ellos este logro no hubiese sido fácil, además por haberme inculcado los mejores valores y hábitos en mi vida, para de esta manera formarme como un profesional de bien;

A los profesores por ser parte importante en nuestro desarrollo estudiantil en todo este trayecto universitario.

**OMAR ANTONIO MOREIRA GARCIA**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento en primer lugar es a Dios, por brindarme vida y sabiduría para avanzar día a día en este sendero de aprendizaje, ya que gracias su voluntad seguiré cumpliendo mis metas propuestas mi lapso de vida.

A mi madre, quien es mi más fuerte pilar en mi vida, ya que ella desde siempre ha estado apoyándome financiera y emocionalmente impulsándome a seguir adelante a pesar de las adversidades de la vida.

A mis hermanos, los únicos a quienes puedo llamar mejores amigos, los cuales siempre me ofrecen su ayuda incondicional en todo momento de mi formación personal y también profesional.

**BRAYAN ANTONIO VERGARA CANDELA**

## DEDICATORIA

A Dios por ser parte fundamental de mi vida y permitirme llegar hasta este punto tan importante de mi formación profesional, por darme fuerzas para continuar a pesar de las adversidades que se me presentaron día a día.

A mi padre Omar Antonio Moreira Andrade que desde el cielo me cuida y me guía por buen camino, siento que siempre estás junto a mí, sin embargo, nos hicieron falta días para compartir muchos momentos, pero sé que este logro hubiese sido tan importante para ti como lo es para mí.

A mi madre Angela Piedad Garcia Vera por ser mi motor para seguir adelante, gracias por haberme dado la vida, por estar conmigo cuando más lo necesito, por darme su apoyo, su confianza, sus consejos, entre otros.

A mis hermanos Oscar Antonio, Kenia Rosmary y Jaritza Dayana Moreira Garcia por estar junto a mí, durante todo este lapso.

A Don Eduardo Aníbal Centeno Loor, a la Sra. Bélgica Amparito Solorzano Figueroa y a mi madrina María Adriana Loor Ortiz por apoyarme en lo que han podido y extender su mano en los momentos más difíciles para que yo pueda alcanzar mis metas.

A mi enamorada por brindarme su apoyo en todo momento, por ayudarme en lo que podía, por haberme dedicado tiempo y esfuerzo para culminar uno de mis objetivos planteados, gracias por todo este tiempo que hemos compartido juntos.

A mi sobrinita por tanta felicidad y para que yo pueda ser un ejemplo a seguir.

**OMAR ANTONIO MOREIRA GARCIA**

## **DEDICATORIA**

Este logro va dedicado principalmente a Dios, por guiar las riendas de mi vida para obtener mis objetivos propuestos.

A familia: mi madre Margarita, quién ha sido madre y padre forjando en mí muchos valores tanto personales como académicos, a ella le debo toda mi vida y mis logros, a mis hermanos quienes aportaron positivamente durante todo mi proceso de formación profesional dándome apoyo incondicional.

A mi padre: Pablo, quién aun que estuvo ausente en gran parte de mi vida, supo aportar con su granito de arena en mi formación profesional.

**BRAYAN ANTONIO. VERGARA CANDELA**

## CONTENIDO

<b>DERECHO DE AUDITORÍA .....</b>	<b>ii</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE TUTORA .....</b>	<b>iii</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>ix</b>
<b>CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>TABLAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>FIGURAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>GRÁFICOS .....</b>	<b>xii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. PLANTAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. JUSTIFICACION .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. EVALUACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. GESTIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3. ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.4.1. OBJETIVOS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4.2. CARATERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>10</b>
<b>2.4.3. PROCESO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.5. SERVICIO PÚBLICO .....</b>	<b>13</b>
<b>2.6. SERVIDOR PÚBLICO .....</b>	<b>14</b>
<b>2.6.1. REQUISITOS PARA EL INGRESO AL SECTOR PÚBLICO .....</b>	<b>14</b>
<b>2.7. EFICIENCIA .....</b>	<b>17</b>
<b>2.8. EFICACIA .....</b>	<b>18</b>

<b>2.9. CALIDAD</b> .....	18
<b>2.9.1. MISIÓN DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO</b> .....	19
<b>2.10. SEGURO SOCIAL CAMPESINO</b> .....	19
<b>2.10.1. ROL DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO</b> .....	21
<b>2.10.2. VISIÓN DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO</b> .....	23
<b>2.11. PLAN DE MEJORA</b> .....	23
<b>2.11.1. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA</b> .....	24
<b>2.11.2. COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA</b> .....	26
<b>2.12. ENCUESTA</b> .....	28
<b>2.13. ENTREVISTA</b> .....	29
<b>2.14. MUESTRA</b> .....	30
<b>CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO</b> .....	32
<b>3.1. UBICACIÓN</b> .....	32
<b>3.2. DURACIÓN DE INVESTIGACIÓN</b> .....	32
<b>3.3. VARIABLES DE ESTUDIO</b> .....	32
<b>3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: evaluación de la gestión administrativa</b> .....	32
<b>3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE: calidad del servicio</b> .....	32
<b>3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	32
<b>3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	34
<b>3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	34
<b>3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	36
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	38
<b>FASE 1. IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE RANCHO VIEJO</b> .....	38
<b>FASE 2. APLICAR INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RANCHO VIEJO</b> .....	40
<b>FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORAS CON ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RANCHO VIEJO</b> .....	57
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	59
<b>5.1. CONCLUSIONES</b> .....	59
<b>5.2. RECOMENDACIONES</b> .....	60
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	61
<b>ANEXOS</b> .....	69

## CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

### TABLAS

<b>Tabla 4.1</b> Obtuvieron un servicio apropiado los afiliados del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.....	43
<b>Tabla 4.2</b> El Seguro Social Campesino de Rancho Viejo brinda información pertinente.....	44
<b>Tabla 4.3</b> Turnos entregados diariamente a los afiliados para ser atendidos en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo.....	45
<b>Tabla 4.4</b> La persona encargada de la distribución de turnos lo realiza según el orden de llegada al Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.....	46
<b>Tabla 4.5</b> Tiempo esperado para recibir el servicio del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.....	47
<b>Tabla 4.6</b> Se halla una buena organización en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.....	48
<b>Tabla 4.7</b> Los funcionarios tienen el conocimiento necesario para responder a las consultas de los afiliados del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.	49
<b>Tabla 4.8</b> Son adecuadas las instalaciones físicas del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.....	50
<b>Tabla 4.9</b> Es apropiado el ambiente del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.....	51
<b>Tabla 4.10</b> Los materiales utilizados por los médicos son aptos para atender a los afiliados Seguro Social Campesino de Rancho Viejo. ....	52
<b>Tabla 4.11</b> Los médicos cumplen con su horario determinado en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.....	53
<b>Tabla 4.12</b> Evaluación del servicio que dedican los médicos en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.....	54
<b>Tabla 4.13</b> Simpatía de los médicos del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.....	55
<b>Tabla 4.14</b> En el momento oportuno se realizan las transferencias a otra unidad.....	56
<b>Tabla 4.15</b> FODA del Seguro Social Campesino Rancho Viejo. ....	57
<b>Tabla 4.16</b> Plan de mejora aplicado al Seguro Social Campesino Rancho Viejo.....	58

### FIGURAS

<b>Figura 4. 1</b> Organigrama del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo. ....	38
--	----

## GRÁFICOS

<b>Gráfico 4.1</b> Servicio idóneo que esperan recibir los afiliados del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.....	43
<b>Gráfico 4.2</b> La información que brinda el Seguro Social Campesino Rancho Viejo es oportuna.....	44
<b>Gráfico 4.3</b> Es suficiente el número de turnos entregado en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo.....	45
<b>Gráfico 4.4</b> La distribución de turnos se la realiza de acuerdo al orden de llegada al dispensario.....	46
<b>Gráfico 4.5</b> Es oportuno el tiempo de espera para recibir el servicio del dispensario.....	47
<b>Gráfico 4.6</b> Se refleja si existe una buena organización en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo.....	48
<b>Gráfico 5.7</b> Los funcionarios del dispensario cuentan con el conocimiento pertinente para responder a las consultas.....	49
<b>Gráfico 5.8</b> Las instalaciones físicas del Seguro Social Campesino Rancho Viejo son adecuadas.....	50
<b>Gráfico 5.9</b> El ambiente que tiene el Seguro Social Campesino Rancho Viejo es apropiado.....	51
<b>Gráfico 5.10</b> Son aptos los materiales utilizados por los médicos para brindar un buen servicio a los afiliados.....	52
<b>Gráfico 4.11</b> Los médicos del dispensario cumplen con el horario establecido.....	53
<b>Gráfico 4.12</b> Se muestra la calidad de los médicos del Seguro Social Campesino Rancho Viejo.....	54
<b>Gráfico 4.13</b> La simpatía que desarrollan los médicos del Seguro Social Campesino Rancho Viejo.....	55
<b>Gráfico 4.14</b> Las transferencias solicitadas a otras unidades son otorgadas en el momento oportuno.....	56

## **RESUMEN**

El propósito de esta investigación fue evaluar la gestión administrativa del Seguro Social Campesino Rancho Viejo de Chone, la misma que se llevó a cabo a través de los objetivos específicos, teniendo en primer lugar dentro de la indagación identificar los procesos de los servidores públicos en la gestión administrativa del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo, por ende este objetivo ayudó a conocer las funciones del personal que labora en el dispensario, consecutivamente en segundo lugar se aplican instrumentos para la evaluación de la calidad del servicio en la gestión administrativa del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo, la cual se conoció por parte del doctor encargado del dispensario que para mejoramiento de la misma se habían implementado métodos de verificación de cumplimiento para los servidores públicos, además se han efectuado sistemas con la finalidad de ascender la calidad del servicio. No obstante, cabe recalcar que el dispensario tiene inconvenientes en cuanto a la falta de medicamentos. También, se les realizó a los afiliados una encuesta por lo que es de vital importancia mencionar que contribuyeron a ayudar con la investigación y a su vez a manifestarse sobre la gestión administrativa del dispensario. Y finalmente se propone realizar un plan de mejoras con estrategias que contribuyan al mejoramiento de la gestión administrativa del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

### **PALABRAS CLAVES**

Administración de la seguridad social, sector rural.

## **ABSTRAC**

The purpose of this research was to evaluate the administrative management of the Rural Social Security Farm Rancho Viejo de Chone, which was carried out through the specific objectives, having first of all in the investigation identify the processes of public server in the administrative management of the Rural Social Security of Rancho Viejo, therefore this objective helped to know the functions of the personnel that works in the dispensary, consecutively in second place, instruments are applied for the evaluation of the quality of the service in the administrative management of the Social Insurance Farmer of Rancho Viejo, which was known by the doctor in charge of the dispensary for the improvement of the same methods of verification of compliance for public servers had been implemented, in addition systems have been made in order to promote the quality of the service. However, it should be noted that the dispensary has problems in terms of lack of medication. Also, a survey was apply to the affiliate, so it is of vital importance to mention that they contributed to help with the investigation and in turn to demonstrate about the administrative management of the dispensary. And finally, it is proposed to carry out an improvement plan with strategies that contribute to the improvement of the administrative management of the Rural Social Security of Rancho Viejo.

## **KEY WORDS**

Social security administration, rural sector.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

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

Según la Constitución del Ecuador (2008) de acuerdo al Art. 32 señala que 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 lo principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

De acuerdo el Plan de Desarrollo Nacional “Toda una Vida”, (2017-2021) así el Objetivo1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, nuevamente, se reitera la pertinencia territorial, cultural y poblacional de los servicios sociales, sobre todo en los temas de vivienda, salud o educación. Se de manda garantía de salud de manera inclusiva e intercultural, con énfasis en la tención preventiva, el acceso a medicamentos, la salud sexual y reproductiva, la salud mental; impulsando el desarrollo permanente de la ciencia e investigación. Concomitante a la salud, en los diferentes diálogos ciudadanos se señala la problemática de la mal nutrición, que comprende trastornos como la desnutrición, la obesidad y el sobrepeso, los cuales tienen implicaciones en los hábitos y prácticas culturales, que deben ser prevenidas con campañas de información permanente sobre los alimentos que se consumen.

Según el diario (El Comercio, 2018) manifiesta que se debate intensamente en el país, al igual que en el resto del mundo, sobre el modelo más adecuado para las prestaciones de servicios de salud y sobre todo de pensiones jubilares. Los cambios se deben al aumento de la expectativa de vida y a los modelos disruptivos en los mercados laborales, en cuanto a las prestaciones de salud, el

afiliado tiene que esperar días, semanas o meses, dependiendo de la especialidad.

En Ecuador existen unidades dedicadas a brindar atención para la salud de los seres humanos, están son los hospitales civiles públicos y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Así es que interviene el IESS ofreciendo su servicio a los trabajadores públicos y privados, por lo tanto, esta institución ha implementado centros de salud en las zonas rurales del país, los cuales se denominan Seguro Social Campesino, para también beneficiar a las personas que se dedican a actividades agrícolas.

De acuerdo con (Caldas, Carrión y Heras, 2017) indican que toda empresa necesita en su funcionamiento diario, ya sea por exigencias legales o por propia organización interna, llevar a cabo una serie de procesos que se reflejan en la documentación administrativa. La gestión administrativa se encarga de que dicho proceso se haga de manera eficaz y eficiente, para lo que ha de cumplir una serie de premisas.

En Manabí se encuentra diversos tipos de instituciones públicas, ubicadas en los diferentes cantones de la provincia, dichas organizaciones se dedican a brindar servicios públicos a la sociedad en general tales como la educación, salud, energía eléctrica, agua potable, entre otras. Sin embargo, la gestión administrativa es desconocida para la ciudadanía, siendo de vital importancia, desarrollar métodos y técnicas que permitan evaluar los lineamientos gubernamentales.

De acuerdo el diario (El Universo, 2017) Clara, afiliada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y que cuenta con un seguro corporativo de asistencia médica, consiguió en un día la consulta en traumatología en un prestador de servicio de salud de su seguro privado, luego de intentar obtenerla por dos meses en las unidades del IESS. Recurrió a ese servicio privado que, aunque tiene un costo, lo considera “rápido y mejor”. Como ella los empleados que tiene un seguro privado prefieren usarlo, especialmente si es por citas o de control de enfermedades de menor complejidad. Si es un mal grave suelen buscar al IESS o al Ministerio de Salud, si no son asegurados.

Para (Cardoso, 2013) la evaluación permite medir los resultados e impactos alcanzados, describir el proceso desarrollado, explicar sus determinantes y condicionantes, y calificar su grado de efectividad; para decidir si conviene seguir aplicándola, con o sin modificaciones, o amerita su terminación o sustitución. De esta manera se conoce, con qué calidad se está realizando cada una de las actividades que tiene encomendada la institución, para esto es de vital importancia la intervención en estas para denotar su funcionamiento ya que a través de dicha evaluación se refleja el cumplimiento o incumplimiento de sus actividades acorde a lo establecido, para determinar si aquellos servicios son buenos o malos.

En el cantón Chone existen algunas instituciones públicas en el cual se localiza el Seguro Social Campesino el mismo que brinda servicios de salud. Sin embargo, de acuerdo a comentarios informales de los afiliados del sitio Rancho Viejo se percibe la insatisfacción que existe; puesto que los mismos se acercan en horas de la mañana para coger su respectivo turno y luego ser atendidos, no obstante, cabe recalcar que el seguro agenda veinte turnos diarios pero sin embargo, los afiliados se sienten molestos por el tiempo de espera al ser atendido en esta institución, este tipo de establecimiento público es importante para el sitio, por lo tanto, la gestión administrativa de esta entidad debe ser eficaz para así poder ofrecer un mejor servicio en la atención médica a los afiliados.

En base a esta problemática se plante la siguiente interrogante:

¿Cómo mejorará el servicio del Seguro Social Campesino en el sitio Rancho Viejo “Chone” con la evaluación de la gestión administrativa?

## **1.2. JUSTIFICACION**

La Ley Orgánica de Salud (2006) en el Art. 7 sobre los derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud indica que toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, el derecho a ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previo.

Esta investigación influye en el ámbito social, porque brinda información a la institución prestadora del servicio y poder conocer las falencias del servicio que permiten tomar decisiones dirigidas a ofrecer un servicio eficaz y así asegurar la satisfacción de los pobladores del sitio Rancho Viejo, en este ámbito la institución trabaja en el mejoramiento de la gestión administrativa del servicio brindado, lo cual beneficia a los afiliados.

Económicamente, favorece a los afiliados ya que al recibir un servicio médico de calidad con calidez tomarán la decisión de hacerse atender en el subcentro y de esta forma se ahorraran recursos económicos y tiempo al asistir a instituciones de salud privada o médicos particulares, con base a la información rescatada en la investigación dirigida a ofrecer un mejor servicio de salud, y es así que se ve reflejado el beneficio de los afiliados en cuanto la satisfacción del servicio de atención médica que brinda el Seguro Social Campesino del sitio Rancho Viejo.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión administrativa con propuesta de mejora incluida para el mejoramiento de la calidad del servicio de atención médica que brinda el Seguro Social Campesino en el sitio Rancho Viejo “Chone”

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los procesos de los servidores públicos en la gestión administrativa del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.
- Aplicar instrumentos para la evaluación de la calidad del servicio en la gestión administrativa del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.
- Proponer un plan de mejoras con estrategias que contribuyan al mejoramiento de la gestión administrativa del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

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

La calidad del servicio del Seguro Social Campesino del sitio Rancho Viejo “Chone” mejorará con la evaluación de la gestión administrativa.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. EVALUACIÓN**

Para Peersman (2014) la evaluación se basa en una combinación de hechos y valores (principios, atributos o cualidades que se consideran intrínsecamente buenos, deseables, importantes y de utilidad general, para calibrar el mérito de una intervención).

Mientras, Martínez (2015) indica que evaluar implica determinar los criterios del mérito de lo que se pretende evaluar, los cuales nos van a permitir comprobar la realización. La evaluación aporta datos objetivos y valoraciones que deben ayudar a la toma de decisiones de cambios y mejoras de lo evaluado.

Además, Puig citado por Otero (2015) agrega que la evaluación es un término amplio que implica un proceso de recogida de información sobre los conocimientos y actuaciones de los aprendientes con el fin de tomar decisiones.

Las evaluaciones que se desarrollen en cualquier contexto deben ser preliminarmente efectiva, a fin de encontrar los problemas en dichas investigaciones, por ende, para la ejecución de las mismas estas tienen que ser diseñadas en concordancia con lo que se desea evaluar, puesto que ayudará a comprobar los inconvenientes contradictorios y de esta forma alcanzar los objetivos planteados. Además, la evaluación es de vital importancia para contrastar y advertir sobre los posibles problemas que se puedan presentar, con el propósito de que los investigadores tomen decisiones asertivas.

### **2.2. GESTIÓN**

Castañeda y Vásquez (2016) establecen que la gestión, es la segunda función de una organización después del proceso de planeación, la cual basada en este, dirige los recursos y ejecuta las acciones que llevan al logro de los objetivos predeterminados.

De acuerdo con Agudelo *et al.* (2016) en el área de gestión se desarrollan procesos que conlleva a la vinculación de un personal que responda a las

necesidades de la organización y que ayuden al cumplimiento de la misión, visión y objetivos organizacionales establecidos. A continuación, se describen dichos procesos:

- **Análisis y diseño de puestos:** este es un procedimiento sistemático de reunir y analizar información de aspectos como: las tareas a realizar, los requerimientos específicos, el contexto en que las tareas se realizan y el tipo de persona que debe contratarse para la posición.
- **Selección, contratación e inducción de personal:** la selección es un proceso en el cual se desarrollan una serie de procedimientos específicos que son empleados para tener argumentos de los cuales son los solicitantes que deben ser contratados por la organización.
- **Formación y desarrollo:** en ocasiones, no todos los nuevos colaboradores poseen todas las habilidades requeridas para un buen desempeño en la organización, razón por la cual se hace necesario haya orientación y formación ellos, lo que permitiría se aumente la aptitud positiva del personal.
- **Evaluación del desempeño:** este proceso consiste en evaluar no solo el desenvolvimiento general del colaborador, sino que se debe hacer una evaluación del desempeño del cargo, del comportamiento del rol de quien ocupa el cargo debe tenerse presente que el desempeño del cargo es situacional y ello varía de persona a persona y de diversos factores que influyen en dicho desempeño.
- **Higiene laboral:** ello se refiere a las condiciones ambientales de trabajo garantas del bienestar y de la salud física y mental de todos los colaboradores.

La gestión dentro de las organizaciones son actividades transcendentales que se llevan a cabo para el éxito de las mismas, también son quienes conducen los recursos para alcanzar los objetivos de las empresas. Uno de los causales más esenciales de la entidad son los trabajadores y para esto debe existir el direccionamiento por parte del líder, y es así que gestión es asumir y llevar las responsabilidades sobre un proceso.

## **2.3. ADMINISTRACIÓN**

La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización, cada empresa requieren toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades. Las organizaciones exitosas, sean grandes o pequeñas, prestan mucha atención a qué tan bien se están comportando (Baldeos, 2015).

La administración consiste en dirigir los recursos materiales y humanos hacia los objetivos comunes de la organización. Este proceso se ha dividido de modo tradicional en diversas actividades de gran alcance. El aspecto más técnico y analítico de la administración abarca la fijación de un objetivo para la organización, la planeación de actividades internas que permitan alcanzar los objetivos y el control de esas actividades de manera que los resultados finales sean los deseados (Ortiz y Torres, 2010).

Según la Constitución del Ecuador (2008) en el Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de la eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, transparencia y evaluación.

La administración en las empresas se ve reflejada en el comportamiento de las mismas, además de la conducción de ellas. Las organizaciones buscan obtener el máximo beneficio (sociales, económicos, tecnológicos) con ayuda de los trabajadores puesto que son ellos el pilar fundamental para que las compañías funcionen y se lleven a cabo directrices establecidas dentro de ellas y se pueden alcanzar los objetivos de las empresas públicas.

## **2.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

De acuerdo a Mendoza (2017) la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de manejar un programa académico debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicha empresa (Camacho, 2014).

Según Bachenheimer (2016) citado por Ocampo y Valencia (2017) definen a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

Sin importar que tan grande sea la entidad siempre se va a necesitar de la implementación adecuada de la administración, para evitar perder una gran oportunidad de crecimiento, no obstante, numerosas organizaciones han llegado a liderar el mercado, manteniéndose en un buen puesto para la competencia. Es por esto que la administración en las empresas es el eje principal para el éxito de cada una de ellas, en la cual consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar tanto al trabajo individual como colectivo de los trabajadores.

#### **2.4.1. OBJETIVOS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

- Mejorar los procesos, con el propósito de optimizar el desempeño.
- Optimizar los servicios que la empresa entrega, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Generar control en los procesos internos y externos.
- Evaluar las actividades de la empresa.
- Extender la oferta de servicios o productos (Guzmán, 2014).

Para Ocampo y Valencia (2017) son objetivos de la gestión administrativa:

- Mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa u organización a largo plazo.
- Proporcionar productos y servicios de calidad y maximizar las ventas.
- Desarrollar la responsabilidad en el bienestar de la sociedad.
- Estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas.

- Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.
- Perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación.
- Manejar eficientemente los recursos organizacionales de información, mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento.
- Garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su diseminación efectiva.
- Determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas.

#### 2.4.2. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

De acuerdo con Coello (2014) las características de la gestión administrativa son:

- Sistema Estructurado.
- Estudia y Analiza la Organización.
- Evidencia áreas problemáticas dentro de la empresa
- Incluye a la planificación para su aplicación y desarrollo.
- Formula programas.

Para Delgado y Ena (2008) citado por Roque (2016) expresa que las características de la gestión administrativas son las siguientes:

- **Universalidad.** Manifiestan que el fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, dirección (liderazgo) y control. Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro, coordinando cosas, personas y sistemas para lograr, por medio de la comparación y jerarquía un objeto con eficacia y eficiencia. La toma de decisiones es la principal fuente de una empresa para llevar a cabo buenas inversiones y excelentes resultados. Porque en él tiene siempre

que existir coordinaciones sistemáticas de los medios. La administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, en las instituciones educativas, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas claves de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales.

- **Especificidad.** La administración va siempre enlazada con otras ramas de categoría diferentes, sin embargo, la administración es una ciencia específica y heterogénea a las ramas que la acompañan. Puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene particularidades únicas lo cual nos permite identificar entre otras ciencia y técnica. Que la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas.
- **Unidad temporal.** Afirman que a pesar que se distingan las etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, controlar, de organizar y planificar.
- **Unidad jerárquica.** Afirman que cuando todos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan de distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo.
- **Valor instrumental.** La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.
- **Amplitud de ejercicio.** Se amplifica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo: presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa, etc.
- **Interdisciplinariedad.** Manifiestan que la administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo. Está relacionada con

matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, filosofía, antropología, ciencia política.

- **Flexibilidad.** Los principios técnicos administrativos se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

### 2.4.3. PROCESO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Ocampo y Valencia (2017) expresan que los procesos de la gestión administrativa son los siguientes:

- **Planeación:** es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos.
- **Organización:** es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización.
- **Dirección:** ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recurso y personal adecuado.
- **Control:** los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada.

Moreira *et al.*, establecen que los procesos de la gestión administrativa son los siguientes:

- **Planificación:** que consiste en poner en práctica los procedimientos científicos mediante la implantación de método.
- **De preparación:** seleccionado científicamente a los docentes de acuerdo a sus aptitudes para prepararlos y pueden rendir más y su perfil como maestro sea de calidad. Así mismo preparará el material acorde a la especialización y las exigencias del centro.

- **De control:** son las actividades para la certificación del mismo y ver si está ejecutándose de acuerdo a las normas establecidas y según el plan previsto.
- **De ejecución:** distribuyendo diferencialmente las atribuciones y responsabilidades a cada departamento para que la ejecución del trabajo sea eficiente y de calidad.

## 2.5. SERVICIO PÚBLICO

Los servicios públicos son bienes insustituibles, necesidades esenciales de la población ligadas a la existencia, calidad y dignidad de la vida humana y, en consecuencia, derechos fundamentales (Matías, 2015).

Fernández (2002) citado por Rendón (2015) expresa que el servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer una necesidad de carácter general, cuyo cumplimiento uniforme y continuo deba ser permanentemente asegurado, regulado y controlado por los gobernantes, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante del derecho privado, ya por medio de la administración pública, bien mediante particulares facultades para ello por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona.

Según la LOSEP (2017) en el Art. 2.- de los objetivos indica que el servicio público y la carrera administrativa tiene 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.

Los servicios públicos desempeñan un papel fundamental en la sociedad, ya que mediante estas se otorgan bienes para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, por tanto, quienes están a cargo de liderarlas deben tener en cuenta que es indispensable fomentar la igualdad ya que, son derechos fundamentales de la nacionalidad recibir diversos servicios dirigidos por el Estado.

## **2.6. SERVIDOR PÚBLICO**

De acuerdo a la LOSEP (2017) en el Art. 4.- las servidoras y servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

La Constitución del Ecuador (2015) expresa en su Art. 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. 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 (Constitución del Ecuador, 2015).

Los servidores públicos son personas que trabajan o prestan sus servicios al Gobierno, en la cual debe existir un enorme compromiso por parte de ellos, lo que equivale a decir que los servidores públicos tienen que concentrar su trabajo ya que, no es de beneficio para una sola institución sino para el Estado que estas personas realicen un acuerdo para ejecución de una obra en particular por lo que se espera que los mismos realicen sus actividades de manera eficiente.

### **2.6.1. REQUISITOS PARA EL INGRESO AL SECTOR PÚBLICO**

La LOSEP (2017) señala en su **Art. 5.-** Requisitos para el ingreso. – Para ingresar al servicio público se requiere:

- a) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función pública;

- b) No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia fraudulenta declarada judicialmente.
- c) No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos;
- d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en la Ley y su Reglamento;
- e) Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- f) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades y organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el Artículo 9 de la presente Ley;
- g) Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:

g.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;

g.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias; y,

g.3.- Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones previstas en la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente.

- h) Haber sido declarado triunfador en el concurso de mérito y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción; e.
- i) Los demás requisitos señalados en la Constitución de la República y la Ley.

Exceptuándose los casos específicos y particulares que determina la Ley. Las instituciones públicas sujetas a esta Ley, garantizaran que los procesos de selección e incorporación al servidor público, promuevan políticas afirmativas de inclusión a grupos de atención prioritaria, la interculturalidad y, la presencia paritaria de hombres y mujeres en los cargos de nominación y designación (LOSEP, 2017).

Las personas extranjeras residentes en el Ecuador podrán prestar sus servicios en calidad de servidoras o servidores públicos en asuntos en los cuales por su naturaleza se requiera contar con los mismos, sin perjuicios de la aplicación de los convenios bilaterales de reciprocidad que rijan esta materia, previo informe y de ser el caso el permiso de trabajo otorgado por el Ministerio del Trabajo. Para ocupar puestos de carrera, deberán tener una residencia en el país de al menos 5 años y haber cumplido el respectivo concurso de méritos y oposición (LOSEP, 2017).

En caso de requerirse la contratación de personas extranjeras, la autoridad nominadora, previo informe motivado de la unidad de administración del talento humano solicitará la respectiva autorización del Ministerio del Trabajo (LOSEP, 2017).

De acuerdo al Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2017) en el Art. 3.- Del ingreso. – Para ocupar un puesto en el servicio público, debe cumplirse con los requisitos establecidos en el artículo 5 de la LOSEP, a cuyo efecto las personas deben cumplir con lo siguiente:

1. Presentar la certificación de no tener impedimento legal para ingresar al servicio público emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales, la cual comprenderá:
  - a. No haber sido sancionado con destitución por el cometimiento de delitos de cohecho, peculado, concusión, prevaricato, soborno, enriquecimiento ilícito y en general, por defraudación y mal manejo de fondos y bienes públicos;
  - b. No haber sido condenado por: delitos aduaneros, tráfico de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, lavado de activos, acoso sexual, explotación sexual, trata de personas, tráfico ilícito o violación;
2. Declaración juramentada en la que conste no encontrarse incurso en causales legales de impedimento, inhabilidad o prohibición para el ejercicio vigente, la cual se hará constar en la respectiva acción personal;

3. Presentar la correspondencia declaración patrimonial juramentada ante Notario en la que constará, además, en caso de encontrarse en mora de obligaciones para con el sector público, legalmente exigibles, el detalle de la deuda con el convenio de pago suscrito, entre la persona que aspira ocupar un puesto en el sector público y la institución en la cual mantiene la obligación y señalar el lugar de su domicilio y residencia.
4. Los ciudadanos extranjeros deberán cumplir a más de los requisitos establecidos en el artículo 5 de la LOSEP, con los requisitos establecidos por Ministerio de Relaciones Laborales para el efecto y lo dispuesto en este Reglamento General.

A más de los requisitos establecidos en esta disposición, las UATH no solicitarán otro u otros documentos, salvo los que se encuentren establecidos en otros cuerpos legales en razón de la naturaleza de los puestos (Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2017).

En el caso de renovación de contratos de servicios ocasionales, no se solicitará la presentación de los documentos señalados en los incisos anteriores (Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2017).

El Ministerio de Relaciones Laborales mantendrá un registro actualizado en el cual consten los impedimentos y prohibiciones para ejercer un puesto público, el mismo que proporcionará información adecuada a fin de verificar aquella proporcionada por la persona que ocupe un puesto en el sector público, de conformidad con las disposiciones que expida para el efecto (Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2017).

## **2.7. EFICIENCIA**

Según García y Holguín (2017) la eficiencia se logra construyendo un escenario de relación entre lo que se necesita para la producción y la eliminación de costos innecesarios, siempre y cuando se lo hago con calidad, es decir la eficiencia lo que busca es alcanzar los objetivos haciendo las cosas bien y a menores costos, pero con mayor calidad.

De acuerdo con Schalock *et al.*, (2015) señalan que eficiencia es producir los resultados planeados por una organización al uso de recursos.

La eficiencia consiste en realizar las actividades de una empresa con el menor uso de los recursos posibles, siendo estos de vital importancia para una organización puesto que aplicando la misma reduce el uso excesivo e innecesario de materiales y recursos, no obstante, se lo realice con calidad alcanzando los objetivos de la empresa.

## **2.8. EFICACIA**

La eficacia es la habilidad para hacer las cosas correctas, se mide a través del grado en que la empresa satisface necesidades de los clientes o usuarios, o el grado de consumo del producto o servicio (Universidad Aztlán, 2015).

García y Holguín (2017) expresan que la eficacia es hacer cada una de las actividades encomendadas de manera ideal, es decir que se logren las metas planteadas en base a esfuerzos y destrezas para hacer bien las cosas buscando siempre mejorar y generar resultados positivos que contribuyan al crecimiento institucional de una entidad.

La eficacia difiere a lograr los objetivos organizacionales sin ocupar solo lo necesario para el funcionamiento de las mismas, haciendo las cosas correctas. Sin embargo, para esto existe un grupo de personas que trabajan conjuntamente para lograrlo, brindando capacidades y conocimientos a fin de entregar un servicio o producto de buena calidad que mantenga satisfecho al cliente y sobre todo con la voluntad decidida de todo un equipo de trabajo para cumplir con requerimientos esperados.

## **2.9. CALIDAD**

Según Bielsa (2018) la calidad importa siempre porque es el más profundo cambio y transformación de la esencia misma de una organización. Educación, capacitación, participación, constituyen el trípode de la integración de los recursos humanos.

Por otra parte Gallardo y Reynaldos (2014) indica que la calidad de servicio debe cumplir con ciertas dimensiones como son: la dimensión técnica referida a que el prestador cuente con conocimientos, habilidades para la realización de procedimientos 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, entre otros.

La calidad es esencial para cualquier actividad, puesto que esta le da valor o significado a un producto o servicio y no solo a estos factores sino también a una persona que este llena de conocimientos, disciplina, etc. Teniendo en cuenta que todo cambio será el punto de partida para todo este proceso, enfocándose a los bienes y servicios estos permitirán ingresar a mercados competitivos orientados a satisfacer adecuadamente las expectativas cada vez más exigente de los consumidores, proporcionando calidad.

### **2.9.1. MISIÓN DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO**

El Seguro Social Campesino protege a la población del sector rural y pescadores artesanal del Ecuador que representan a distintas nacionalidades: pueblos indígenas y afros, mestizos y montubios; con programas de salud integrales en la enfermedad y maternidad en sus propias unidades médicas, en las del Seguro de Salud del IESS, y en las del Ministerio de Salud; además, con pensiones de jubilación e invalidez para el afiliado (Jefe) que se pagan puntualmente cada mes y un auxilio de funerales que cubre a todos los miembros de la familia cuando fallecen (IESS, 2016).

## **2.10. SEGURO SOCIAL CAMPESINO**

El 28 de agosto de 1968 el IESS puso en marcha el plan piloto del Seguro Social Campesino, (SSC) que inició con cuatro comunidades campesinas: Guabug en la provincia de Chimborazo; Yanayacu en la provincia de Imbabura; Palmar en la provincia del Guayas (hoy Santa Elena); y, La Pila en Manabí. Se incorporaron

614 familias del área rural a este nuevo sistema de seguridad social implementado en el país (IESS, 2016).

En el año 2006, el Seguro Social Campesino tenía 175.000 afiliados alcanzando los 670.000 beneficiarios. En el año 2017 (abril) son 393.640 afiliados que con sus familias suman 1'212.662 beneficiarios en todo el país, se ha más que duplicado el número de afiliados y por lo tanto de beneficiarios (IESS, 2017).

Hasta el año 2017 (abril) el SSC registra 659 dispensarios, distribuidos en las 24 provincias del país (IESS, 2017).

La Ley 081 del Seguro Social Campesino de 1981, es la reafirmación del Decreto Supremo No. 307 del 4 de abril de 1973, basada en la Resolución A-91 del Instituto Nacional de Previsión (INP), rector entonces, del Seguro Social. El Seguro Social Campesino, nacido mediante esa Resolución A-91, el 28 de agosto de 1986 como un sistema nuevo, diferente, especial, en aplicación al proyecto “ideado y preparado por mí”, como funcionaria del Departamento Actuarial, especializada en Seguridad Social y Ciencias Administrativas en España. Este es el único sistema cimentado sobre una doctrina de seguridad social, justicia social y una filosofía de solidaridad, que prendió en el medioambiente campesino al que, hasta entonces ningún esfuerzo, efectuada por las autoridades del INP, pudo tener éxito. El sistema especial del Seguro Social Campesino, donde la afiliada es la comuna campesina y no el individuo, no solo es la protección de la salud, como se cree, como para que se quiera mezclarlo con reglamentos y leyes del Ministerio de Salud. Este es un sistema de Seguridad Social que contempla también las prestaciones de invalidez, vejez, muerte, auxilio de funerales y otras prestaciones sociales y humanas que se las aplica en la propia comuna campesina, por motivos obvios: para el campesino es muy difícil, casi imposible salir a las ciudades o centros poblados en busca de sus prestaciones de seguridad social, donde se siente desorientado y abandonado. Algunos ecuatorianos egoístas y quienes no conocen la filosofía, doctrina y equilibrio financiero del Seguro Social Campesino dicen que este seguro le va a matar al Seguro Social General. ¡Nada menos cierto! Los campesinos además de pagar su cuota equitativa a su economía, colaboran con

la donación al Seguro Social de los terrenos donde se construyen los dispensarios, colaboran con los materiales: piedra, arena, madera, barro y otros, que extraen de sus comunas campesinas; brindan su mano de obra, ponen su vida como lo relatan en el libro ' Historia de mi Dispensario', que publica el Seguro Social Campesino en este aniversario, aparte de que por ley reciben la contribución del Estado y cuentan con porcentajes de aportes de los afiliados al Seguro Social Campesino en este aniversario, parte de que por ley reciben la contribución del Estado y cuentan con porcentajes de aportes de los afiliados al Seguro Social General y porcentajes de descuento de alguna planilla de Servicios de la población ecuatoriana en general (El comercio, 2014).

Los seguros social campesinos son instituciones que brindan servicios de salud a los usuarios que se afilien al mismo o que quieren ser parte de este, además protege a la población rural ya que este es el objetivo del seguro pues a los campesinos se les hace difícil salir a las ciudades a ser atendidos, también da prestaciones de invalidez, vejez, auxilios funerales y desarrollo comunitario, todos estos elementos mencionados anteriormente son de mucha importancia para estas personas en momento de diligencias.

### **2.10.1. ROL DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO**

El Seguro Social Campesino trabaja con las comunidades del sector rural y pescador artesanal del país, en programas que contemplan diferentes temáticas, entre ellas planificación similar, salud sexual y reproductiva, y programas de salud oral (IESS, 2014).

Los dispensarios rurales brindan atención médica de primer nivel, es decir resuelve problemas de salud relacionados con el auto cuidado, consulta ambulatoria e internación de tránsito por urgencias. Para la atención médica de segundo nivel, que incluye atención ambulatoria de mayor complejidad y hospitalización en las especialidades gineco-obstétrica, medicina interna, cirugía general y medicina familiar, estas prestaciones se brindan en las unidades médicas del Seguro Individual y Familiar del IESS, y en otras prestadoras públicas y privadas, contratadas con cargo al financiamiento del Seguro Social Campesino (IESS, 2014).

Finalmente, el tercer nivel de atención que cubre el SSC corresponde a una capacidad de resolución mayor e incluye consulta ambulatoria de mayor complejidad y la hospitalización de especialidades y subespecialidades. Estas prestaciones se entregan en las Unidades Médicas del IESS y es prestadoras públicas o privadas, contratadas y con cargo al financiamiento del SSC (IESS, 2014).

Más que una prestación, un verdadero seguro de los campesinos podría parecer que el SSC es tan solo uno de los cuatro seguros que tiene el IESS. Sin embargo, su existencia significa mucho más para quienes están asegurados a él y reciben sus beneficios. Ellos lo consideran realmente una parte importante de su cotidianidad y por ello colaboran con entusiasmo para poner más bonitos a sus dispensarios o completar lo que falte (IESS, 2014).

Igualmente, la labor del SSC trasciende la mera atención médica y procura mantener un diálogo intercultural respetuoso con las comunidades, actitud que se refleja en la prestación de sus servicios. En ese marco, Don Guillermo afirma, por ejemplo, que “lo que más me gusta del dispensario es que el doctor que atiende no es un médico que te manda medicinas y medicinas, es un doctor que conoce de plantas y que con medicina natural trata las enfermedades que se pueden tratar así” (IESS, 2014).

Esta propuesta permite la diversificación de la oferta y el entendimiento intercultural entre usuarios y personas de salud, además de promover en el personal de salud el respeto, conocimiento y revalorización de los conocimientos y sabiduría tradicionales de las comunidades del Ecuador (IESS, 2014).

La nueva propuesta del Seguro Social Campesino se enmarca también en un activo impulso hacia la prevención y promoción de la salud, de acuerdo a lo que culturalmente se conoce como “Sumak Kawsay” que en castellano significa Buen Vivir o recto Vivir, es decir vivir en conciencia de las leyes de la naturaleza (IESS, 2014).

## **2.10.2. VISIÓN DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO**

El Seguro Social Campesino es líder de la protección a la población campesina y pescadora artesanal del país; es y será reconocida como promotor del desarrollo de comunidades y de mejoramiento permanente de la calidad de vida de sus afiliados y familias (IESS, 2016).

## **2.11. PLAN DE MEJORA**

Un plan constituye un instrumento útil que contribuye a mejorar la eficacia en la gestión. Desde los Servicios de Atención al Usuario se pulsán las áreas de mejora que los ciudadanos consideran necesarias para los sistemas y se realizan gestiones para los usuarios orientadas a mejorar la accesibilidad y aportar confort en áreas de dar la respuesta más satisfactoria en ambos sistemas (Federal *et al.*, S.f).

La realización de un plan es de vital importancia dentro de las empresas puesto que ayuda a la mismas a llevar un cronograma de actividades ordenado en lo cual participan todos los miembros de la organización. Además, es un punto de partida para llevar a la empresa al éxito, los condicionantes que la rodean y los recursos, con el fin de definir una dirección para la gestión y que se tengan en cuenta necesidades y expectativas de los distintos colectivos, tanto internos como externos, a los que afecta su actuación (Febrel *et al.*, S.f).

El plan de mejora integra la decisión estratégica y colegiada sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a la gestión institucional. Dicho plan, permitiría, entre otros aspectos, el seguimiento de las diferentes acciones o actividades a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctivas ante posibles contingencias no previstas. Para llevar a cabo las acciones de mejora propuestas, es necesario especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos planteados. Para ellos hay que determinar dentro de cada categoría, los objetivos y las diferentes acciones a desarrollar, el período de consecución y los indicadores de seguimiento de las mismas (SEP, 2014).

Según Durán, García y Gutiérrez citado por Alfonso y Soto (2017) para la creación de un plan de mejora es necesaria la participación de todas las partes involucradas en el proceso al cual se le pretenda aplicar. También, debe contar con estrategias que orientan sobre el rumbo que debe tomar el proceso, la forma en que se pueden solucionar los inconvenientes y que sirvan de base para la toma de decisiones. Las tres estrategias esenciales que se deben tener en cuenta a la hora de elaborar esta clase de planes son: la mejora en la atención al cliente, que la información sea compartida y retroalimentada dentro del grupo de trabajo y que todo el personal del área tenga el mismo nivel de capacitación y este entrenado para hacer frente a la atención al cliente.

Un plan de mejora se refiere a directrices de cambio que se toman en cualquier situación, enfocándose a las organizaciones este permite mejorar el rendimiento, evitando así el fracaso de las mismas con el fin de obtener éxito. Cabe destacar que el plan de mejora involucra nuevas actividades a desarrollar y otras solamente reformadas, por esto, es importante hacer saber a todos los miembros de una compañía cuáles serán las tareas a realizarse para alcanzar los objetivos planteados.

### **2.11.1. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE MEJORA**

Para el Gobierno de Chile (2011) es un instrumento que orienta el mejoramiento continuo, identificando la magnitud y el sentido del cambio que se pretende impulsar al interior de la municipalidad. Las características del plan de mejoras son las siguientes:

- Es un instrumento articulador de todas las acciones prioritarias que la municipalidad emprende para mejorar aquellas prácticas de gestión que tendrán mayor impacto, tanto en los procesos, resultados globales y de los servicios que entrega, como en el logro de los objetivos estratégicos.
- Es un instrumento dinámico que permite revisar las estrategias que se implementan, pesquisando su efectividad y, por lo tanto, verificando si han alcanzado los objetivos para los cuales fueron diseñadas.

- Es un instrumento de aprendizaje organizacional que se genera como resultado de la reflexión individual y colectiva de los actores del municipio, respecto de sus prácticas de gestión, las cuales son permanentemente evaluadas y mejoradas.
- Está precedido por los Informes de Autoevaluación y Retroalimentación, donde se perfilan las Oportunidades de Mejora sobre las que se basará el Plan.
- En su diseño se explicitan objetivos, procedimientos y acciones previstas; se identifican los responsables de su ejecución; los recursos y apoyos necesarios, definiendo plazos para su cumplimiento e indicadores para el seguimiento permanente.
- Tanto en su diseño como en la ejecución y seguimiento, se considera a los diferentes actores del municipio desde una orientación participativa y asociado a un liderazgo efectivo por parte del alcalde o alcaldesa.

Para Mañú y Goyarrola (2011) citado por Espiñeira *et al.*, (2012) indican que las características más relevantes es un plan de mejora, que ayudan a obtener una idea más completa sobre su esencia, son las siguientes:

- Es una actividad voluntaria de los centros.
- Debe contemplarse como un compromiso entre el centro educativo y todas sus partes interesadas; es decir, se establece un compromiso del centro consigo mismo.
- De su desarrollo cabe esperar, junto a sus resultados sustantivos, una mejora en la gestión educativa y en el conocimiento del centro como organización; sus condiciones fundamentales tienen que ver con la necesidad manifiesta de introducir mejoras en la dinámica del centro, para lo que resulta casi imprescindible una actitud positiva hacia los cambios, así como la creencia de que éstos son posibles.
- Debe estar precedido de un diagnóstico explícito de la situación de partida del centro con relación al área o áreas prioritarias, relativas tanto a los aspectos de gestión como a los estrictamente educativos, sobre los que se centrará el plan.

- La identificación de las áreas de mejora ha de ser objetiva y apoyarse en hechos o resultados, mediante la utilización de los instrumentos adecuados.
- Los objetivos de mejora han de ser realistas, concretos, evaluables y alcanzables en un curso escolar, sin perjuicio de que puedan integrarse como parte de un plan de carácter plurianual.
- Debe explicitar los objetivos, los procedimientos y las actuaciones previstos, las personas responsables de su ejecución, los recursos y apoyos necesarios, un calendario para su cumplimiento y un plan para su seguimiento y evaluación.
- Debe implicar a las personas, desde una orientación participativa y bajo el impulso asociado a un liderazgo efectivo por parte de la dirección del centro; es decir, la actuación es compartida y es de destacar la importancia de un adecuado liderazgo.
- Suele provocar la satisfacción colectiva de formar parte de un equipo humano comprometido, capaz de convertir los desafíos en oportunidades; así, los procesos de coordinación son fundamentales.
- Requiere que intervengan en él todas o algunas de las instancias del centro educativo: equipo directo, equipo de mejora, Claustro, Consejo, Escolar, asesores externos, área de inspección educativa, área de programas, dirección general competente; así es de destacar el asesoramiento y seguimiento interno y externo.
- Debe obtener un reconocimiento interno y de la Administración educativa, proporcional a la voluntad y el esfuerzo puestos es juego y a los resultados obtenidos.

### **2.11.2. COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA**

De acuerdo con el Gobierno de Chile (2011) los componentes del Plan de Mejoras son:

- Foco: Es el conjunto de argumentos estratégicos que sostienen la selección de las Áreas de Mejora y sus correspondientes Líneas de Acción. Permite visualizar y comprender el sentido de las mejoras

propuestas en el Plan. La presentación del Foco es una explicación sintética en la que se argumenta el Qué y Por Qué el municipio se abocará a lo que ha definido como mejora.

- Acciones de Mejora Inmediata (AMI): son aquellas acciones que no ameritan un proceso de análisis exhaustivo ni una programación detallada, se desprenden por la sola aplicación del Instrumento Autoevaluación, no necesitan recursos adicionales y pueden llevarse a cabo en el plazo inmediato. Estas acciones sólo requieren la determinación de realizarse. Ejemplo de ellos son el registro de reuniones, levantamiento de actas, ordenamiento de archivos, etc.
- Áreas de Mejora: son aquellos Criterios del Modelo que, tras un análisis de los diversos instrumentos estratégicos del municipio, del resultado de la Autoevaluación del y del Informe de Retroalimentación, son definidos como críticos o prioritarios. Existen dos tipos de Áreas de Mejora:
  - De Gestión Global.
  - De Gestión de los Servicios Municipales.
- Oportunidades de Mejora Seleccionadas: son aquellas Oportunidades de Mejora que el municipio ha priorizado, que adquieren sentido desde el punto de vista operativo y se abordarán con un conjunto de actividades.
- Líneas de Acción: es el conjunto de actividades o acciones que requieren coordinación de recursos humanos, físicos y financieros, responden a una programación y para su diseño han estado involucrados el Comité de Mejora y representantes de los procesos directamente relacionados con las Oportunidades Seleccionadas. Su programación se registra en una planilla y se realiza un seguimiento sistemático de su implementación. El principal propósito de las Líneas de Acción es mejorar la calidad de la gestión de los procesos, lo que impactará en los resultados del municipio.
- Sistema de Seguimiento y Apoyo: es el conjunto de dispositivos (fichas de registro, fichas de seguimiento e instancias de análisis) que aplica el municipio para asegurar la correcta y oportuna implementación de las Líneas de Acción definidas. Para ello, el Plan de Mejoras cuenta con los instrumentos necesarios para hacer el seguimiento de su ejecución y tomar las medidas correctivas que garanticen su éxito.

El Ministerio de Educación (2013) presenta los componentes del plan de mejoras y la matriz utilizada para concretar los mismos de manera coherente en el siguiente orden:

- **Debilidad:** Debe expresarse con claridad y sencillez en qué consiste, basándose en las propuestas.
- **Objetivo:** Los objetivos representan el estado del sistema que se pretende alcanzar (o que se alcanzaría) al superar las debilidades actuales.
- **Acciones:** Son las actividades y tareas que permitirán reducir la brecha entre la situación actual y la situación deseada.
- **Metas:** Es esencial saber qué quiere lograr, a dónde quiere llegar, qué actividades se realizarán para obtener los resultados esperados, quiénes serán los responsables de la ejecución de cada acción, y en qué tiempo ocurrirá todo esto.
- **Indicadores:** Son muestras observables del avance hacia el objetivo deseado.
- **Cronograma:** Cada acción planteada en el plan de mejoramiento debe establecer un intervalo de tiempo determinado para su realización.
- **Recursos e Insumos requeridos:** Se debe precisar, en este ítem, todos los requerimientos que los responsables necesitan para asegurar que las acciones programadas se lleven a cabo.
- **Responsables:** Este aspecto debe detallar los responsables de cada una de las acciones o actividades del plan a realizar.
- **Medio de Verificación:** Se debe dejar consignado, la manera en la cual se verificará con evidencias físicas, los avances o el cumplimiento de la meta propuesta en cada una de las acciones.

## 2.12. ENCUESTA

Por otra parte, López y Fachelli (2015) la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de 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 llamada técnica de encuesta, es una técnica existente para el análisis de la realidad social. Es aquel instrumento de investigación que a través de procedimientos estandarizados de interrogación permiten la comparabilidad de respuestas, obtiene mediciones cuantitativas de una gran variedad de aspectos objetivos y subjetivos de una población (Amérigo, 2018).

Para Thompson citado por Wong y Campos (2017) las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a prioridad las preguntas a realizar a las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población especificar las respuestas e identificar el método empleando para recoger la información que se vaya obteniendo.

El propósito de las encuestas consiste en la recolección de datos a través de preguntas dirigidas a las personas que puedan ser partícipe de dicha investigación en específico, para de esta manera obtener resultados oportunos acorde a la indagación, cabe recalcar que a través de las encuestas se puede obtener información precisa y oportuna sin que estas puedan influir en la investigación. La misma contribuirá en la exploración para ayudar a los autores con la recopilación de datos, establecidos a un número de personas que forman parte del Subcentro Rancho Viejo del Cantón Chone para posteriormente realizar los respectivos análisis.

### **2.13. ENTREVISTA**

La técnica de la entrevista se fundamenta esencialmente sobre la lógica de que el lenguaje que utilizan las personas no es solo un código, un medio de comunicación para transmitir un mensaje, sino que el lenguaje también es una vía a través de la cual los sujetos reproducen opiniones, sentimientos, visiones de su entorno, motivaciones, miedos, etc. En definitiva, permite acercarnos a los contenidos subjetivos que explican los posicionamientos de las personas ante un tema determinado, lo que viene a aportar un conocimiento explicativo (Francés *et al.*, 2015).

Según Gil y García citado por Meneses y Rodríguez (2012) señalan que la entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado.

De acuerdo con González citado por Pulido (2015) indica que, como procedimiento científico para la recolección de datos, la entrevista hace referencia al proceso de interacción donde la información fluye en forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde.

La entrevista es una técnica de suma importancia ya que consta de un diálogo entre dos o más personas, la cual están involucrados el entrevistado y el entrevistador. Esta técnica es más factible pues la investigación es directa, por tanto, es más eficaz que la encuesta o el cuestionario porque se puede conseguir información completa y específica, además se puede intercambiar opiniones, emociones, punto de vistas, entre otros; y de esta forma afirmar respuestas más apropiadas. No obstante, la entrevista dentro de la investigación ayudará a los indagadores a obtener datos más específicos, esta se dirigirá al director del Subcentro Rancho Viejo del Cantón Chone para así obtener información precisa del funcionamiento del mismo.

## **2.14. MUESTRA**

La muestra es un subgrupo de la población de interés el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población. El interés de la muestra es estadísticamente representativo (Hernández *et al.*, 2014).

López (2012) señala que es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación, hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como formulas, lógica y otros. La muestra es una parte representativa de la población. El realizar el diseño de una

muestra es importante porque: a) Permite que el estudio se realice en menos tiempo b) se incurre en menos gastos c) posibilita profundizar en el análisis de las variables d) permite tener mayor control de las variables a estudiar.

Según Porras (2017) una muestra es cualquier conjunto de unidades tomadas a partir de una población, tiene que ser representativa y sus características deben reflejar las de la población. Por otro parte, la población debe definirse en términos de a) unidades, b) elementos, c) áreas y d) periodos de tiempo.

La muestra es una pequeña parte de la población a la cual se le aplicará diversas técnicas para recolectar datos concretos de la investigación y realizar los respectivos análisis de la misma, por estos motivos la muestra es de vital importancia para quienes deseen realizar alguna investigación. La misma generará gran apoyo a los autores puesto que con la ayuda de esta técnica se determinará en específico la población a la que se encuestará en el Subcentro Rancho Viejo del Cantón Chone.

## **CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO**

### **3.1. UBICACIÓN**

Esta investigación se realizó en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo “Chone” localizado en la Vía Colorado a 14 km de Chone, en el primer muro frente a una cancha de vóleybol del prioritario del prioritario Oliver Medranda.

### **3.2. DURACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

La investigación sobre la evaluación de la gestión administrativa para la mejora del servicio que brinda el Seguro Social Campesino del sitio Rancho Viejo “Chone” fue prevista desde su ejecución con un tiempo de duración de nueve meses en cuál se tuvo que presentar los resultados que se obtuvo de esta investigación.

### **3.3. VARIABLES DE ESTUDIO**

Las variables de estudio son:

**3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:** evaluación de la gestión administrativa.

**3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE:** calidad del servicio.

### **3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Los métodos de investigación son esenciales dentro de una indagación ya que a través de estos métodos se recolecta información adecuada y precisa que requiere obtener, para luego analizar los datos adquiridos dentro de la misma, cabe recalcar que estos métodos de investigación son utilizados de acuerdo al tema de indagación que se se dea ejecutar.

- **MÉTODO DEDUCTIVO**

Martínez *et al.*, (2014) establecen que el método deductivo consiste en la generalidad de reglas y procesos, que nos permiten deducir conclusiones finales,

partiendo de la formulación de enunciados o supuestos mejor conocidos como premisas.

La investigación se llevó a cabo mediante el método deductivo la cuál ayudó a entender los procesos y analizarlos para poder tomar decisiones por medio de la investigación, también permitió verificar cómo es el desempeño de las actividades que se efectúan dentro del servicio.

- **MÉTODO INDUCTIVO**

El razonamiento inductivo sostiene que el conocimiento científico se alcanza a través de la observación de fenómenos y la frecuencia con la que estos se presentan, se parte de los datos individuales a lo general (Quirós, 2014).

En la investigación el método inductivo estuvo relacionado al tema teniendo en cuenta que se pudo obtener datos relevantes mediante la observación y comparación de datos individuales para llegar a conclusiones generales las cuales facilitaron la determinación de la eficiencia de la gestión administrativa y de esta manera facilitó la toma de decisiones dirigidas a la mejora del servicio que brinda el Seguro Social Campesino del sitio Rancho Viejo “Chone”

- **MÉTODO ANALÍTICO**

Pérez *et al.*, (2016) afirman que el método analítico entendido como método de análisis de discurso, el cual fundamenta la actitud del profesional que basa su quehacer en escuchar, analizar e intervenir.

Este método analítico es de vital importancia dentro de la gestión administrativa del Seguro Social Campesino del sitio Rancho Viejo “Chone” por qué permitió la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes para analizar las causas de la problemática hallada, en base a la información sintética para comprender la realidad y de esta manera se pudo elaborar una propuesta de un plan de mejoras.

### 3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para contribuir con la investigación se determinará la metodología para poder sustentar los datos del lugar y por eso es transcendental tener conocimientos de los tipos de investigación.

Esta investigación es de tipo:

- **DE CAMPO**

La investigación de campo permite la intervención del observador en un entorno físico, partiendo de la vista al emplazamiento, para luego observar el lugar y fotografiarlo, esquematizar las imágenes y finalmente esbozar conceptos (Nájera y Paredes, 2017).

Los autores utilizaron este tipo de investigación porque les ayudó a recopilar la información necesaria en el lugar de los hechos, es decir, donde se genera el objeto de estudio mediante la aplicación de técnicas de investigación con el fin de obtener datos confiables.

- **BIBLIOGRÁFICA**

Gómez *et al.*, (2014) expresan que el trabajo de revisión bibliográfica constituye una etapa fundamental de todo proyecto de investigación y debe garantizar la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso.

Se aplicó este tipo de investigación para sustentar el trabajo con información real y precisa sobre los temas relevantes extraídos de fuentes bibliográficas confiables como son los libros, revistas científicas, folletos, internet y documentos científicos y de esta manera se obtuvo el conocimiento necesario sobre la gestión administrativa.

### 3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para poder desarrollar la presente investigación fue vital importancia aplicar instrumentos de evaluación que contribuyeron a los resultados, de esta manera

podimos tener conocimientos de los efectos que se encontraron en el lugar de estudio, por lo cual se aplicó las siguientes técnicas de evaluación:

- **ENCUESTA**

Permite identificar de una manera más profundo a los individuos estudiados y conocer la razón por la que un determinado fenómeno ocurre en un contexto concreto, lo que la literatura especializada denomina un conocimiento localizado (Diago, 2016).

Se aplicó esta herramienta a una muestra que se tomó de la población del sitio Rancho Viejo del cantón Chone para recolectar datos e información verídica sobre la gestión administrativa del servicio de la atención médica del Seguro Social Campesino y de esta manera se podrá detectar la problemática.

- **ENTREVISTA**

La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador (Bernal, 2012).

Se entrevistó al director del Seguro Social Campesino del sitio Rancho Viejo "Chone", para obtener información sobre la funcionalidad y gestión administrativa, para así conocer los tipos de falencias con las que cuenta esta institución en cuanto a el servicio que brinda a los afiliados.

### **3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **FASE 1. IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE RANCHO VIEJO.**

- Se realizó una solicitud por parte de la directora de la carrera de Administración Pública al director del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.
- Se solicitó al Seguro Social Campesino de Rancho Viejo al organigrama estructural.
- Se Analizó las funciones que desempeñan los servidores públicos de la institución.

Se realizó un oficio para que el director del Seguro Social Campesino de la autorización a los investigadores de realizar su proyecto de titulación y, además les puedan facilitar el organigrama institucional para conocer las funciones del personal que labora en el Seguro Social Campesino.

#### **FASE 2. APLICAR INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RANCHO VIEJO.**

- Se realizó una entrevista al director del Seguro Social Campesino.
- Se aplicó una encuesta a los usuarios del Seguro Social Campesino.
- Se tabuló la información obtenido de la encuesta y entrevista.
- Se analizó los datos obtenidos de las técnicas de investigación.
- Se procedió a realizar el FODA del Seguro Social Campesino.

Se aplicó una encuesta dirigida a los afiliados que reciben el servicio brindado por esta institución posteriormente se entrevistó al director de la institución para conocer sobre la gestión administrativa, una vez que se detectaron los problemas que proyectaron como resultado de la encuesta y entrevista, se dio paso a la tabulación de dicha información, la misma que se analizó la recopilación de datos obtenidos, que facilitó la elaboración de un informe FODA ya que este permitió

tener claras las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la gestión administrativa delimitando la problemática y así poder obtener una viabilidad de veracidad del tema planteado.

### **FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORAS CON ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RANCHO VIEJO.**

- Se realizó un diseño del plan de mejora al Seguro Social Campesino del Sitio Rancho Viejo.
- Se sociabilizó el Plan de Mejoras con los involucrados en el proyecto de titulación.

Los investigadores diseñaron un plan de mejoras tomando en consideración toda la información recaudada a través de los métodos y técnicas empleadas en esta investigación, para posteriormente presentar y socializar la propuesta de mejora a los funcionarios y asociados del Seguro Social Campesino del Sitio Rancho Viejo.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se detallan cada una de las fases dando ejecución a los objetivos establecidos dentro de la misma.

### FASE 1. IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE RANCHO VIEJO.

El Seguro Social Campesino de Rancho Viejo aplica un modelo de gestión basado en lineamientos administrativos, los mismos que conducen a una mejor organización y al logro de los objetivos, la cual consiste en brindar un buen servicio a cada uno de los afiliados del seguro. A continuación, en la figura 4.1. se muestra el organigrama.

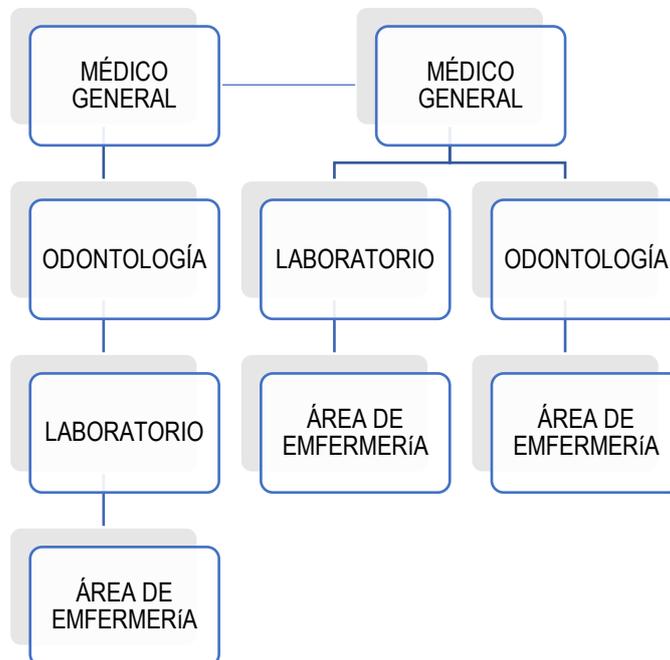


Figura 4. 1 Organigrama del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

Elaborado por: Los autores

Las funciones que desempeñan los servidores públicos de la institución son las siguientes:

### **Médico general**

- Cumplir con las normas y políticas establecidas por el dispensario, conforme a la ley y a los principios éticos del ejercicio médico.
- Atender emergencias y a las consultas de los pacientes.
- Remitir exámenes, establecer el respectivo tratamiento y determinar el diagnóstico de los pacientes, todo esto en medicina general de acuerdo a los criterios para la recuperación de los mismos.
- Decretar a los pacientes a médicos especializados cuando así lo amerite el caso.

### **Odontología**

- Revisar los dientes, encías y tejidos en la boca para detectar malestares, lesiones y descomposiciones.
- Efectuar controles de rutina y limpiezas dentales.
- Componer y reemplazar dientes, eliminar o rellenar cavidades, limpiar y rectificar la posición anormal de las piezas dentales y las mandíbulas.
- Dar a conocer los distintos procedimientos a los pacientes para mantener una higiene bucal pertinente.

### **Laboratorio**

- Procesar las muestras solicitadas a los pacientes de los diferentes especímenes biológicos.
- Reportar resultados de los exámenes de forma personal.

### **Área de enfermería**

- Repartir los respectivos turnos a los pacientes.
- Monitorear el estado de los pacientes.
- Instaurar y mantener los registros de los pacientes.
- Proporcionar terapias a los pacientes que lo requieran.
- Administrar medicación vía oral o vía subcutánea e intramuscular.
- Ayudar a los médicos durante su trabajo, llevando a cabo actividades básicas como medir la presión sanguínea.

## **FASE 2. APLICAR INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RANCHO VIEJO.**

Los instrumentos para la evaluación de la calidad del servicio en la gestión administrativa coexistieron la entrevista la cual fue dirigida al doctor encargado del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo y la encuesta realizada a una muestra de los afiliados del seguro.

El doctor encargado del dispensario indicó que su principal objetivo es mejorar día a día la gestión administrativa del Seguro Social Campesino, por tal motivo, se han implementado algunos métodos de verificación del cumplimiento para los servidores públicos como; el reloj biométrico, la cual registra la asistencia de los mismos constatando la hora de entrada y la hora de salida de los servidores. También se realizan informes diarios, preguntas a los afiliados y reuniones mensuales con los dirigentes para así evaluar la atención médica de toda la unidad.

Además, se han efectuado dos sistemas en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo con la finalidad de ascender la calidad del servicio, uno de ellos es el programa AS400 la cual determina como el dispensario ejecuta la atención médica y, por otro lado, se encuentra el sistema REDACA en la que se ingresan todos los datos de los pacientes.

Todos los métodos ya mencionados contribuyen pues a que en el dispensario se note el esfuerzo y el trabajo que se lleva a cabo para una mejor gestión administrativa.

Sin embargo, el doctor encargado del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo mencionó que uno de los inconvenientes encontrados en el dispensario es la falta de medicamentos para la diabetes y la presión. No obstante, cabe recalcar que los afiliados tienen una pequeña organización en la que ellos recogen fondos, la cual es de vital importancia puesto que, si no hay la medicina pertinente en el mismo se compra de ese fondo para ayudar con los

medicamentos mencionados debido a que, estos suelen ser indispensable para muchas personas y así entre otras cosas.

Para la ejecución de la encuesta se tomó en cuenta la cantidad de personas que constituían en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo, teniendo un total de 2376 afiliados. Mientras que para sacar la muestra se utilizó la fórmula estadística de población finita.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$$

n= Tamaño de la Muestra

N= Tamaño de la población

p= Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos

q= Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos

e= Error estándar de 0,03 a 0,1 según se establezca

k= Valor de "K" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1,96

El cálculo correspondiente de la muestra se detalla a continuación.

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 2376}{0,05^2 \times (2376 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5 \times 2376}{0,0025 \times (2376) + 3,8416 \times 0,25}$$

$$n = \frac{2281,9104}{6,8979}$$

$$n = 330,8123$$

Teniendo que **N** es el total de los afiliados del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo con un resultado de 2376, **p** que es la proporción de usuarios que se encuentran insatisfechos con un 0,5 y **q** que representa a los usuarios que se hallan satisfechos de igual forma con un 0,5. Por otra parte, **e** que es el

porcentaje de error 0,05% que se estableció en la investigación, **k** es el nivel de confianza que se determinó en la indagación con un 1,96%.

Debido a los resultados alcanzados en la indagación se analizaron los datos obtenidos de las encuestas realizadas, las mismas que dieron como resultado 330 afiliados de la muestra la cual es de gran trascendencia para de esta manera poder conocer la aplicabilidad de la gestión administrativa en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

A continuación, se mostrarán las 14 preguntas realizadas a los afiliados con las respectivas tablas sobre los resultados obtenidos mediante la encuesta.

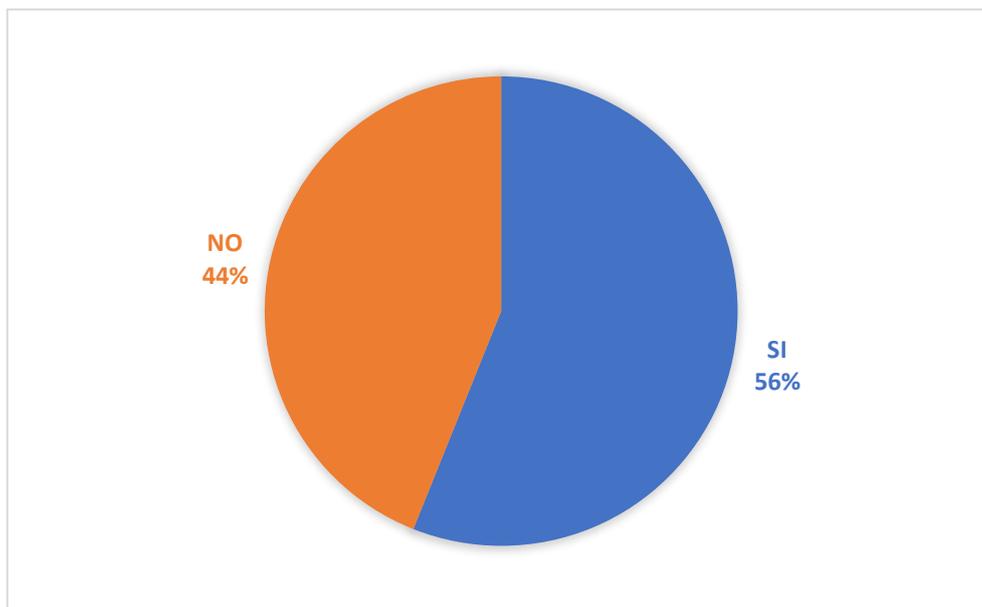
**¿Cree usted que el Seguro Social Campesino Rancho Viejo responde a lo que usted esperaba, es decir, usted obtuvo el servicio apropiado?**

**Tabla 4.1** Obtuvieron un servicio apropiado los afiliados del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
SI	185	56%
NO	145	44%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 4.1** Servicio idóneo que esperan recibir los afiliados del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

Según los resultados conseguidos en la investigación el 45% de los afiliados señalaron que habían obtenido un servicio apropiado, es decir que la atención que ellos esperaban recibir fue satisfactoria, la misma que denota que la asistencia médica es buena, por otra parte, se hallan a las personas que indicaron con un 44% que la atención ofrecida en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo no es de su agrado, puesto que en ciertas ocasiones no son atendidos por las mismas personas.

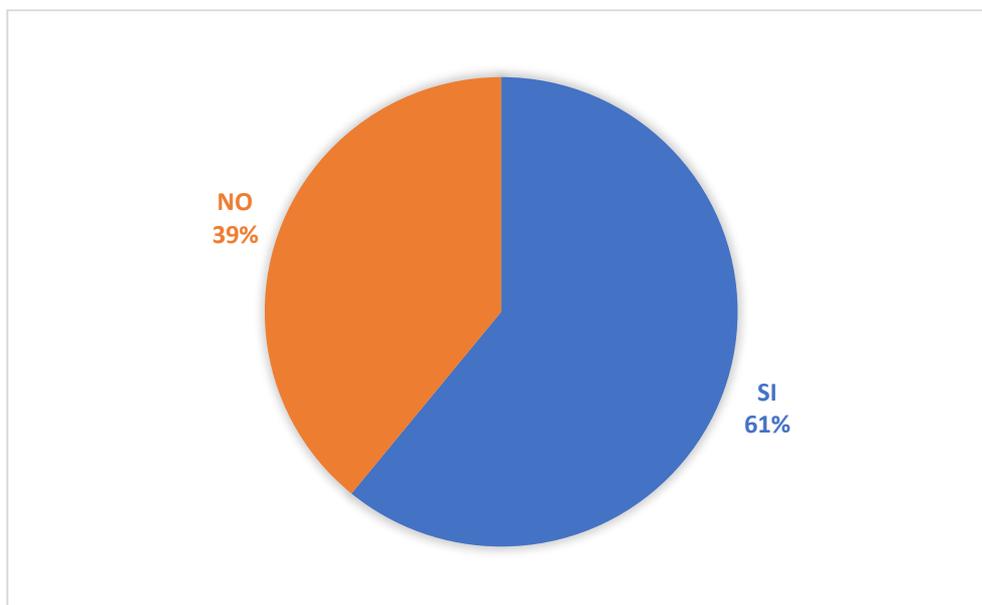
### ¿Según usted, podría indicar si cuando solicita información en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo se la brindan oportunamente?

**Tabla 4.2** El Seguro Social Campesino de Rancho Viejo brinda información pertinente.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
SI	201	61%
NO	129	39%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 4.2** La información que brinda el Seguro Social Campesino Rancho Viejo es oportuna.

Los afiliados del Seguro Social Campesino Rancho Viejo indicaron que, en el mismo si se les brinda información oportuna cuando la solicitan, reflejándose así con un 61%, mientras que un 39% de las personas aludieron que no reciben la indagación pertinente ya que no se comunica de manera eficiente lo que se desea saber o no se ha notificado quien podría responder a las solicitudes de los afiliados.

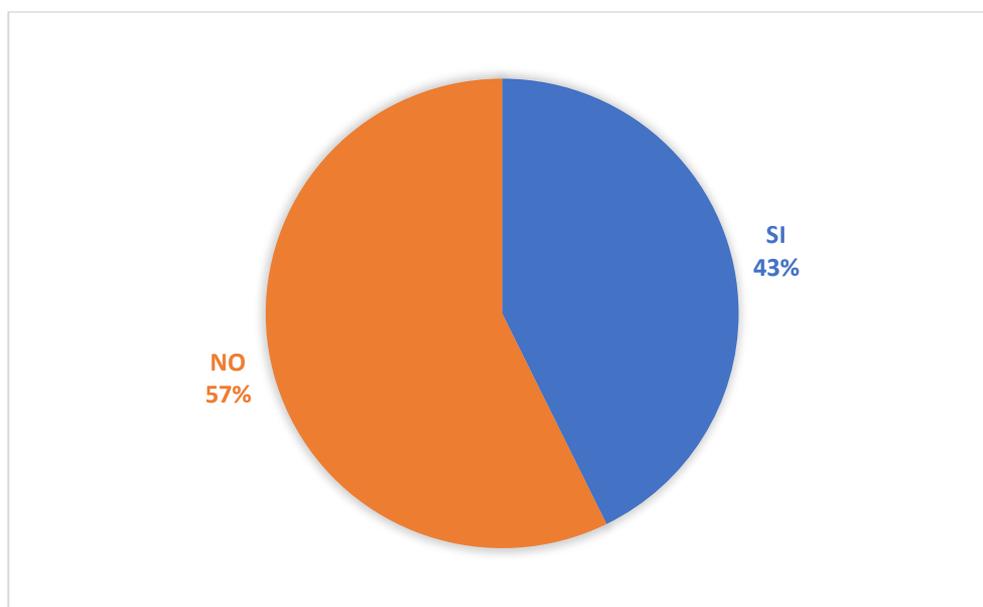
### ¿Cree usted que el número de turnos entregados diariamente para la atención médica son suficientes?

**Tabla 4.3** Turnos entregados diariamente a los afiliados para ser atendidos en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
SI	141	43%
NO	189	57%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 4.3** Es suficiente el número de turnos entregado en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo.

Con la recopilación de los datos obtenidos se pudo deducir que, en gran parte de los afiliados (57%) no se encuentran contentos con el número de turnos entregados diariamente debido a que, señalan que estos no son suficientes para abarcar con todos los afiliados que llegan al Seguro Social Campesino Rancho Viejo, por otra parte, se conoce a través del porcentaje obtenido (43%) que los afiliados están conformes con los turnos que se reparten regularmente, ya que revelan que los médicos deben tomarse su debido tiempo para atenderlos bien.

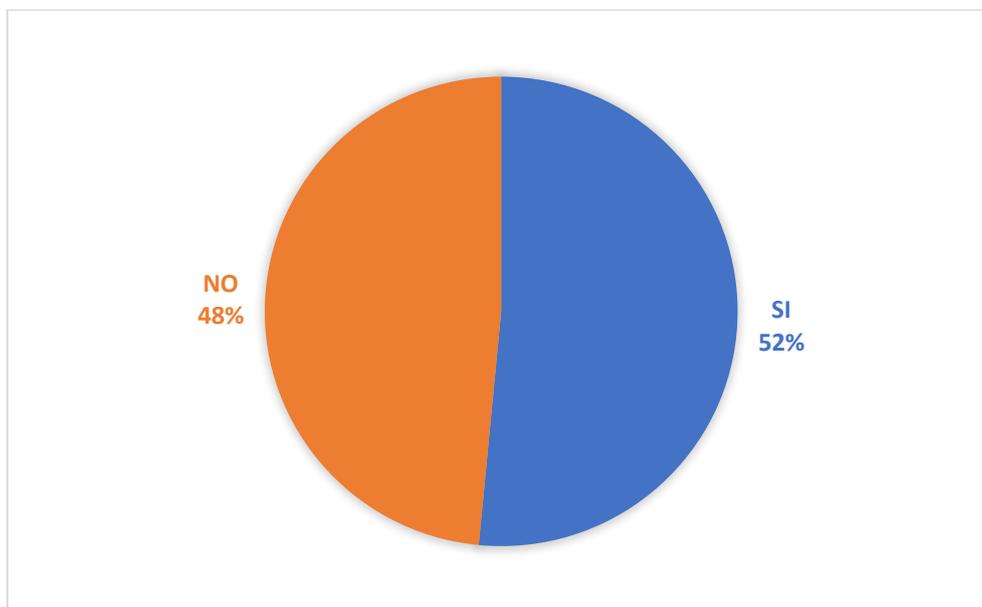
### ¿Cree usted que la persona encargada de los turnos, los distribuye de acuerdo al orden de llegada?

**Tabla 4.4** La persona encargada de la distribución de turnos lo realiza según el orden de llegada al Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
SI	170	52%
NO	160	48%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 4.4** La distribución de turnos se la realiza de acuerdo al orden de llegada al dispensario.

Mediante los datos conseguidos se pudo determinar que algunas personas afiliadas al Seguro Social Campesino Rancho Viejo están satisfechas con la distribución de turnos dentro de la misma, la cual es lo más correcto para todos ya que, se respeta el orden de llegada de cada uno de los afiliados reflejándose así con un 52%, no obstante, de otra forma con un 48% los afiliados del dispensario indicaron que no se encuentran de acuerdo con el mismo puesto que en ocasiones existe preferencias para ser atendidos.

### ¿Cree usted, que el tiempo esperado para recibir el servicio del Seguro Social Campesino Rancho Viejo fue oportuno?

Tabla 4.5 Tiempo esperado para recibir el servicio del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
SI	100	30%
NO	230	70%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores

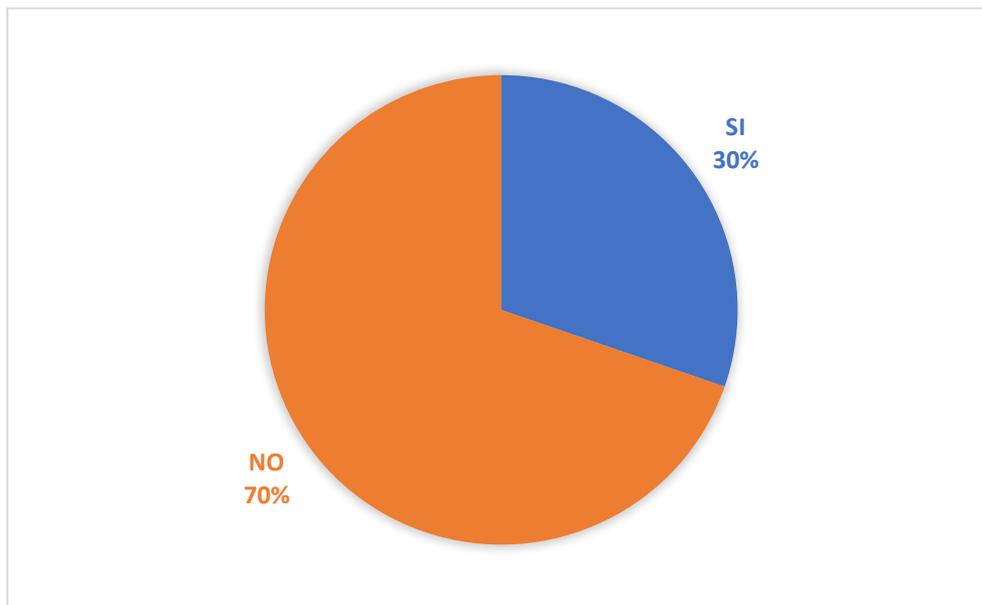


Gráfico 4.5 Es oportuno el tiempo de espera para recibir el servicio del dispensario.

Dado a la obtención de los resultados mediante la encuesta aplicada los afiliados mencionaron con un 30% que el tiempo esperado para ser atendidos fue oportuno, en tanto un 70% de las personas respondieron que no estaban de acuerdo con el tiempo de espera para recibir el servicio puesto que cuando han acudido al dispensario han sido los días con mayor demanda.

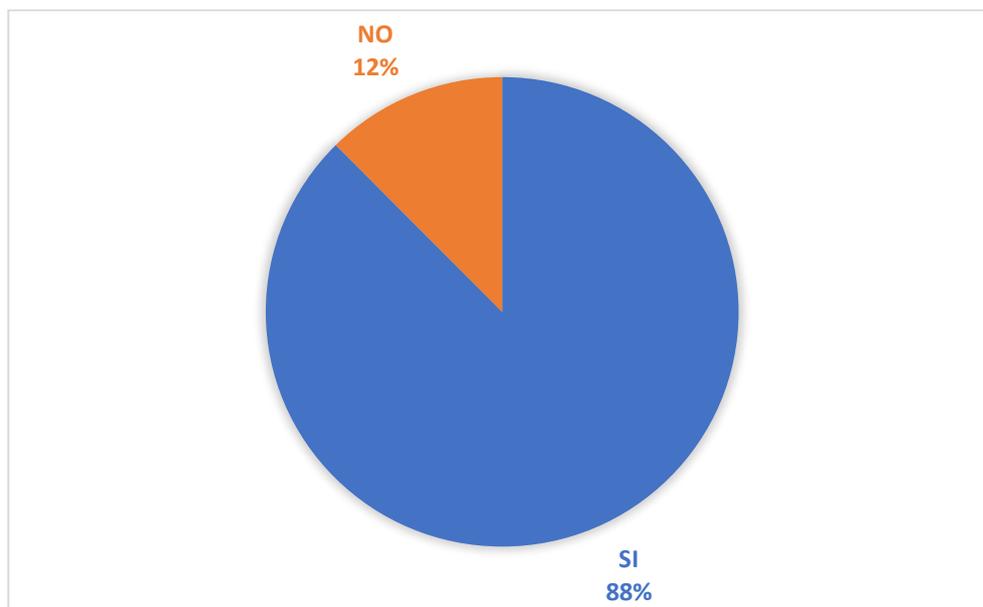
## ¿Según usted considera que existe una buena organización en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo?

**Tabla 4.6** Se halla una buena organización en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
SI	289	88%
NO	41	12%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 4.6** Se refleja si existe una buena organización en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo.

Con la encuesta que se desarrolló dentro del Seguro Social Campesino Rancho Viejo se pudo observar que los afiliados (88%) consideraron que existe una buena organización en la institución, la misma que, da a notar que el personal tiene claro cuál es su papel dentro del dispensario. Por otra parte, los afiliados (12%) señalaron que la organización del seguro debe ser mejorada.

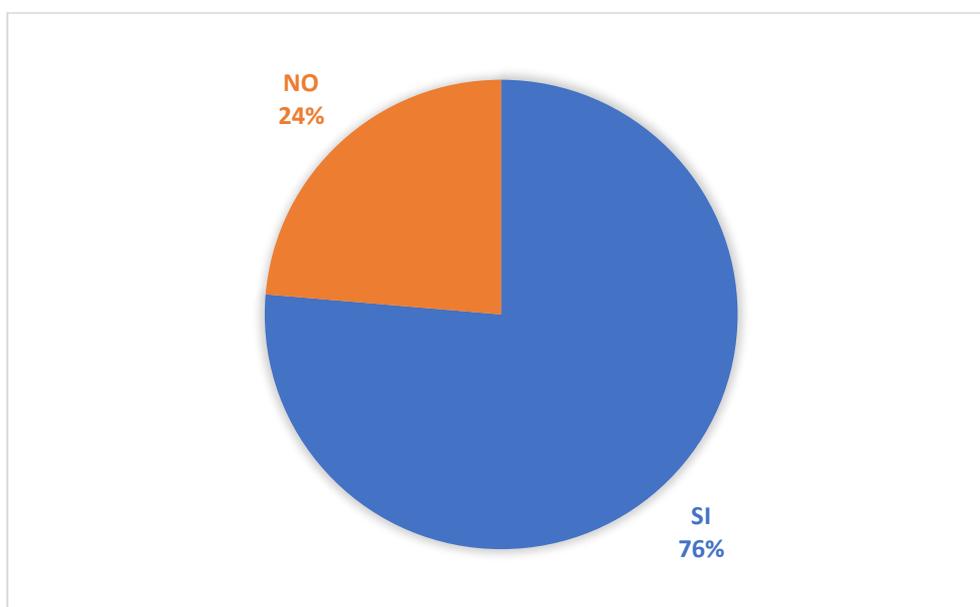
**¿Según usted, podría señalar si los funcionarios del Seguro Social Campesino Rancho Viejo cuentan con el conocimiento pertinente para responder a sus consultas?**

**Tabla 4.7** Los funcionarios tienen el conocimiento necesario para responder a las consultas de los afiliados del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
SI	252	76%
NO	78	24%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 5.7** Los funcionarios del dispensario cuentan con el conocimiento pertinente para responder a las consultas.

A través del desarrollo de la encuesta que se les realizó a los afiliados indicaron con un 76% que los funcionarios del Seguro Social Campesino Rancho Viejo cuentan con el conocimiento pertinente para responder a las consultas, lo que repercute a que los médicos actualmente están siendo evaluados constantemente para hacer su trabajo excelente. Mientras que un 24% mencionaron que no cuentan con el conocimiento debido, la cual deben seguir preparándose.

### ¿Según su observación, las instalaciones físicas de atención al paciente del Seguro Social Campesino Rancho Viejo son?

**Tabla 4.8** Son adecuadas las instalaciones físicas del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
EXCELENTE	98	30%
MUY BUENO	103	31%
BUENO	129	39%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 5.8** Las instalaciones físicas del Seguro Social Campesino Rancho Viejo son adecuadas.

De acuerdo a las encuestas que se les realizó a los afiliados señalaron con un 39% que las instalaciones físicas de atención al paciente son buenas, consecutivamente un 31% de las personas manifestaron que son muy buenas, posteriormente un 30% indicaron que es excelente, por lo cual el Seguro Social Campesino Rancho Viejo se encuentra en óptimas condiciones para la prestación del servicio.

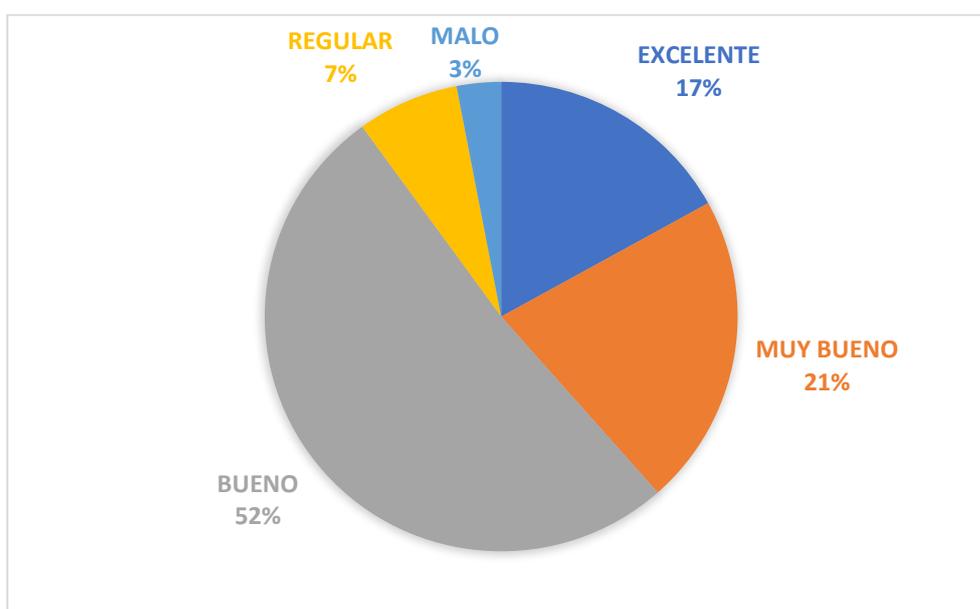
## ¿Cree usted que el ambiente, del área de atención médica del Seguro Social Campesino Rancho Viejo es?

**Tabla 4.9** Es apropiado el ambiente del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
EXCELENTE	56	17%
MUY BUENO	71	21%
BUENO	170	52%
REGULAR	23	7%
MALO	10	3%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 5.9** El ambiente que tiene el Seguro Social Campesino Rancho Viejo es apropiado.

Los afiliados del Seguro Social Campesino Rancho Viejo manifestaron que el ambiente en el mismo es bueno (52%), desde otro punto de vista las personas indicaron que son muy buenos (21%), por otro lado (17%) revelaron que el ambiente del dispensario es excelente. Sin embargo, un 7% y un 3% de los afiliados señalaron que el ambiente del área de atención médica es regular y otras mencionaron que es malo por lo que en ocasiones hay mucha aglomeración de personas.

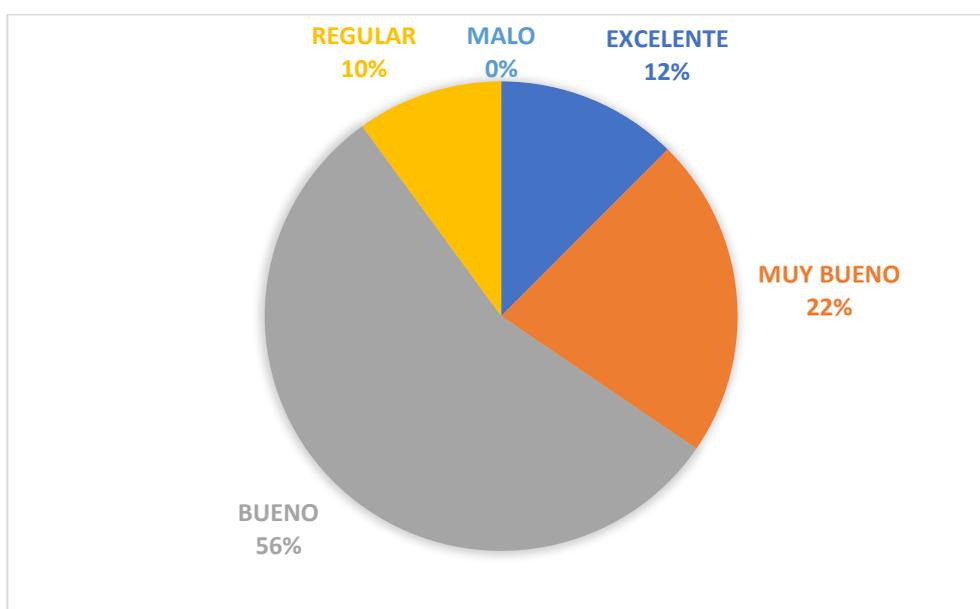
## ¿Según usted los materiales utilizados por los médicos son aptos para brindar un buen servicio?

**Tabla 4.10** Los materiales utilizados por los médicos son aptos para atender a los afiliados Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
EXCELENTE	41	12%
MUY BUENO	73	22%
BUENO	183	56%
REGULAR	33	10%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 5.10** Son aptos los materiales utilizados por los médicos para brindar un buen servicio a los afiliados.

En la investigación realizada se refleja con un 56% que los materiales utilizados por los médicos son aptos para brindar un buen servicio la cual garantizan la seguridad del paciente y a su vez el buen funcionamiento del dispensario mientras que, un 10% de los afiliados manifestaron que son regulares por lo que es necesario contar con los materiales indispensables para cada área de atención.

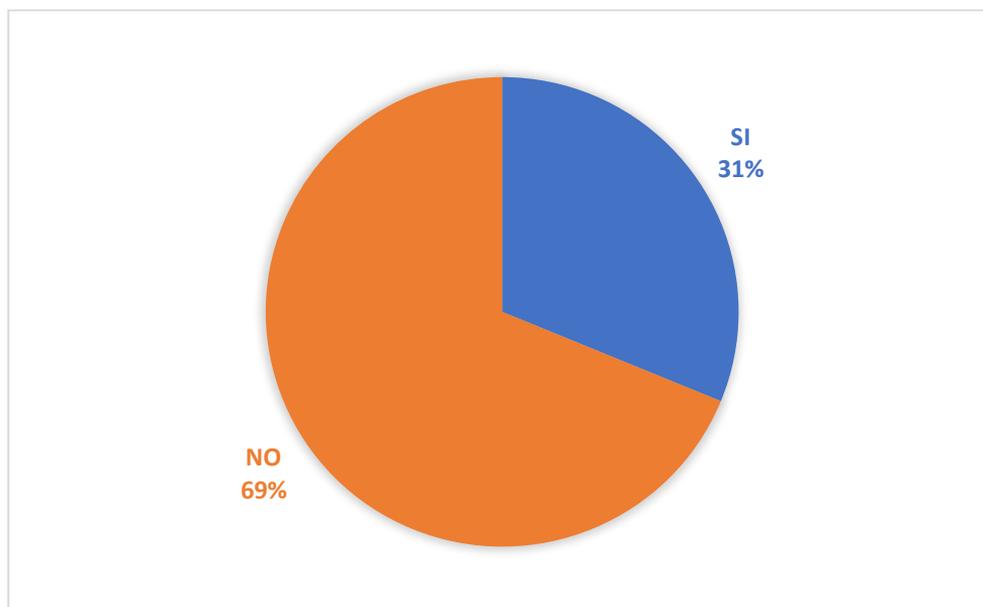
### ¿Cree usted que los médicos que atienden en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo cumplen con su horario establecido?

**Tabla 4.11** Los médicos cumplen con su horario determinado en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
SI	103	31%
NO	227	69%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 4.11** Los médicos del dispensario cumplen con el horario establecido.

En la investigación realizada dentro del Seguro Social Campesino Rancho Viejo los médicos no cumplen con sus horarios establecidos (69%), la cual genera un problema para las personas que llegan temprano a separar un cupo y son atendidos tarde o bien por falta de tiempo no son atendidos, por tanto, otros afiliados aluden que dichos médicos son eficientes (31%) en el desempeño del mismo.

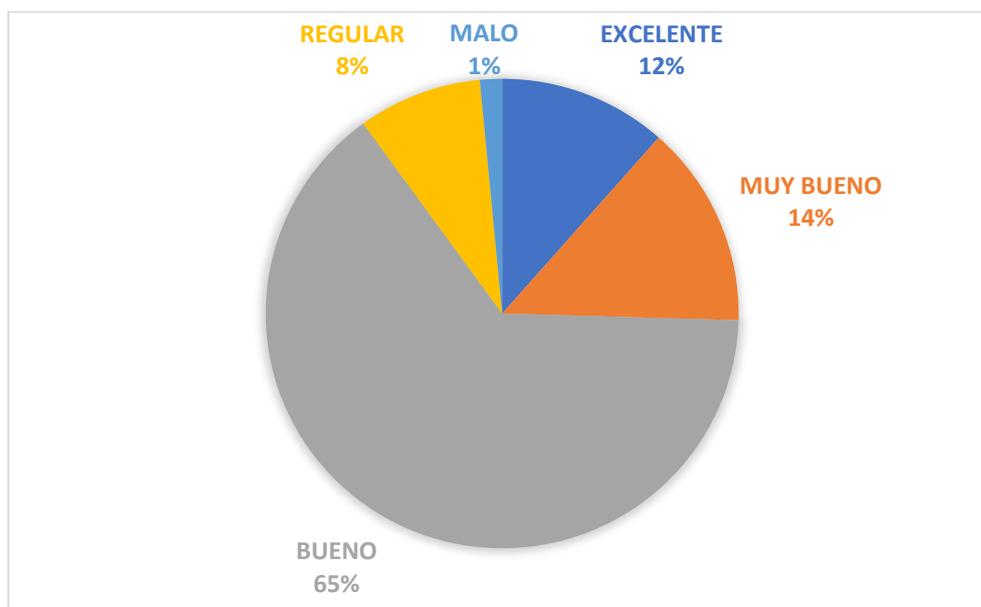
## ¿Cree usted que la calidad del servicio de los médicos es?

**Tabla 4.12** Evaluación del servicio que dedican los médicos en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
EXCELENTE	38	12%
MUY BUENO	46	14%
BUENO	213	65%
REGULAR	28	8%
MALO	5	1%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 4.12** Se muestra la calidad de los médicos del Seguro Social Campesino Rancho Viejo.

En la investigación realizada a través de la aplicación de la encuesta a los afiliados del Seguro Social Campesino Rancho Viejo se refleja que la calidad del servicio médico es buena con un 65%, un 14% indica que es muy buena, otro 12% menciona que es excelente, mientras que un 8% señala que la calidad del servicio médico es regular y un 1% manifestó que es malo. La cual, se puede decir que la atención médica que brindan en el dispensario es oportuna.

## ¿Cree usted que la simpatía desarrollada por los médicos del Seguro Social Campesino Rancho Viejo es?

Tabla 4.13 Simpatía de los médicos del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
EXCELENTE	39	12%
MUY BUENO	75	23%
BUENO	180	54%
REGULAR	29	9%
MALO	7	2%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores

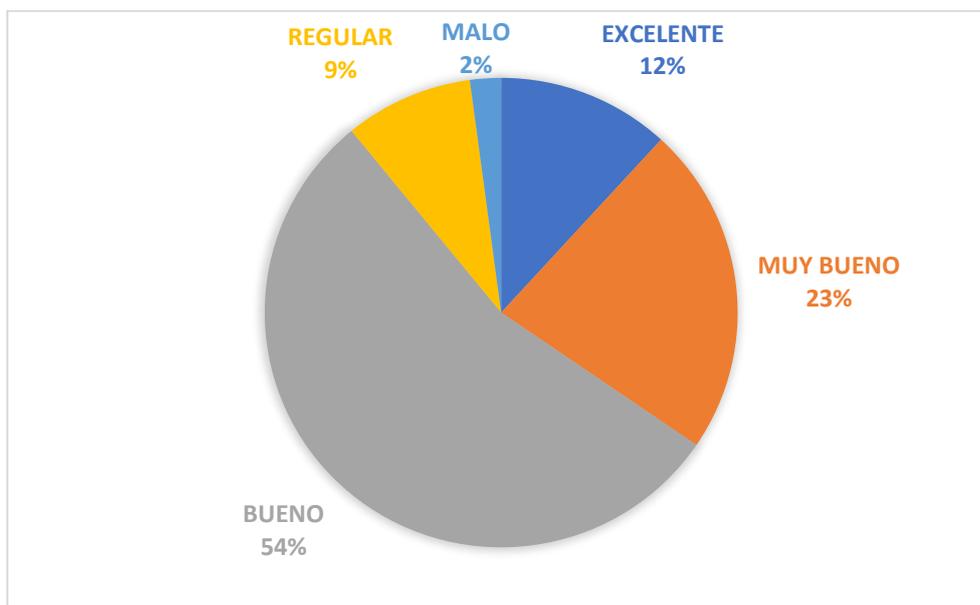


Gráfico 4.13 La simpatía que desarrollan los médicos del Seguro Social Campesino Rancho Viejo.

En la indagación que se realizó el 54% de los afiliados señalaron que la simpatía que desarrollan los médicos del Seguro Social Campesino Rancho Viejo es buena, dando como resultado una manera de atención educada y gentil, por otro lado, el 23% de las personas respondieron que es muy buena, consecutivamente un 12% de los afiliados dijeron que es excelente, por otra parte, el 9% indicaron que es regular mientras que un 2% mencionaron que es mala.

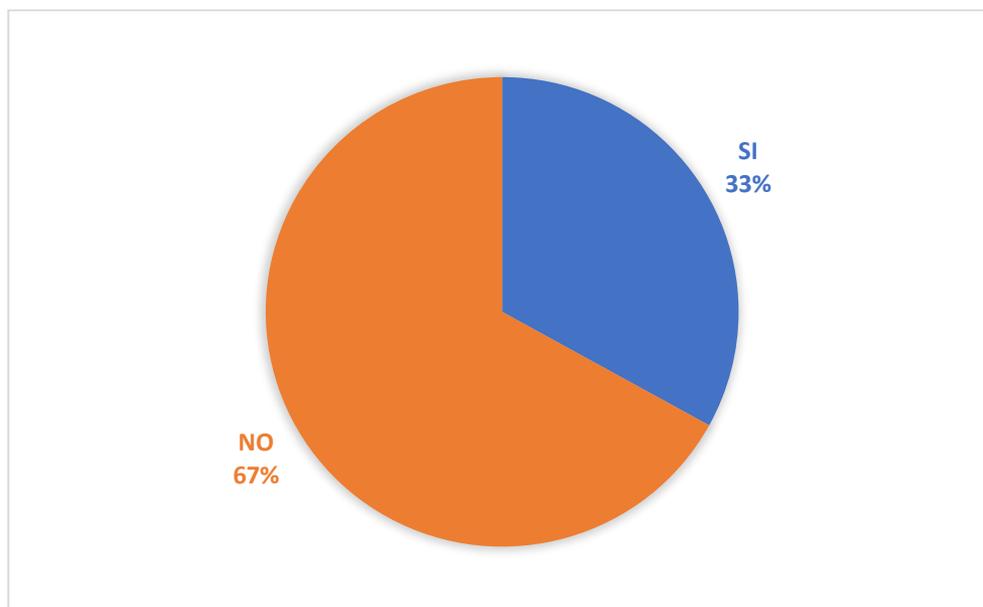
### ¿Cree usted que las transferencias a otra unidad son otorgadas en el momento oportuno?

**Tabla 4.14** En el momento oportuno se realizan las transferencias a otra unidad.

OPCIÓN	RESPUESTAS	%
SI	109	33%
NO	221	67%
TOTAL	330	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Los autores



**Gráfico 4.14** Las transferencias solicitadas a otras unidades son otorgadas en el momento oportuno.

Dentro del instrumento de la encuesta aplicada se pudo observar que la mayoría de los afiliados indicaron que las transferencias solicitadas no son otorgadas en el momento adecuado para ellos ser atendidos por otra unidad (67%) la cual, contemple todos los equipos, por otra parte, las personas que forman parte del Seguro Social Campesino Rancho Viejo mencionaron que las transferencias pedidas si se llevan a cabo.

La realización de la matriz FODA también fue una de las herramientas utilizadas para la evaluación de la gestión administrativa, tal como se refleja a continuación:

**Tabla 4.15** FODA del Seguro Social Campesino Rancho Viejo.

	<b>FORTALIZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en atención al cliente.</li> <li>• Tener una gran cantidad de usuarios.</li> <li>• Contar con la mejor tecnología.</li> <li>• Poseer una buena percepción del trabajo que se realiza en el seguro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de recursos económicos.</li> <li>• Mala práctica médica.</li> <li>• Desabastecimiento de medicamentos.</li> <li>• Falta de estabilidad del encargo del dispensario.</li> </ul>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar el acceso a la prestación médica dando importancia a cada cita agendada.</li> <li>• Alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución de la crisis económica.</li> <li>• Cambios legislativos.</li> <li>• Negociaciones inadecuadas con el Estado.</li> </ul>

Elaborado por: Los autores

### **FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORAS CON ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN AL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RANCHO VIEJO.**

En la siguiente matriz se especifican las estrategias necesarias para mejorar los problemas encontrados en la tabulación de las encuestas dirigida a los afiliados del Seguro Social Campesino Rancho Viejo, además se propuso alcanzar metas, indicadores, fechas, recursos, responsables y medios de verificación.

**Tabla 4.16** Plan de mejora aplicado al Seguro Social Campesino Rancho Viejo.

Descripción de la debilidad: Insuficiencia de turnos diarios para atender a todos los afiliados que llegan al dispensario, el tiempo esperado para recibir el servicio no es el oportuno, el personal que labora dentro del Seguro Social Campesino de Rancho viejo no cumple con su horario establecido, las transferencias solicitadas a otras unidades no son otorgadas en el momento adecuado.					
Objetivo: implementar estrategias para mejorar la gestión administrativa del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo.					
Gestión beneficiada: atención a los afiliados del dispensario.					
FORMULACIÓN					
ESTRETEGIAS	METAS	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Implementación de un sistema para calcular la demanda de los afiliados que llegan al día.	Disminuir el número de afiliados no atendidos.	Número de personas encuestadas con satisfacción del servicio recibido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales</li> <li>• Económicos</li> <li>• Humanos</li> <li>• Técnicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doctor encargado del dispensario</li> <li>• Personal que labora en el seguro</li> </ul>	Encuesta de satisfacción de los afiliados.
Aplicación de fórmula estadística para deducir el tiempo de espera.	Reducir el tiempo de espera para ser atendido en el dispensario.	Promedio de personas al día/ tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Económicos</li> <li>• Técnicos</li> <li>• Materiales</li> <li>• Conocimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doctor encargado del dispensario</li> <li>• Personal que labora en el seguro</li> </ul>	Encuesta de satisfacción de los afiliados.
Establecer medidas de control a los servidores públicos del dispensario.	Mejorar los tiempos de atención de los doctores.	Planificación o construcción de medidas de control para las personas que laboran en el seguro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales</li> <li>• Humanos</li> <li>• Económicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doctor encargado del dispensario</li> </ul>	Encuesta de satisfacción de los afiliados.
Disponer de una persona que se haga cargo de las transferencias solicitadas.	Disminuir el nivel de insatisfacción de los usuarios que esperan ser atendidos en otras unidades.	Informe de datos de transferencias realizadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos</li> <li>• Económicos</li> <li>• Materiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doctor encargado del dispensario</li> </ul>	Encuesta de satisfacción de los afiliados.

**Elaborado por:** Los autores

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

- La identificación de los procesos de los servidores públicos del dispensario se los obtuvo con ayuda del doctor encargado puesto que, es el quien conoce perfectamente las áreas del mismo, facilitando a los investigadores el organigrama respectivo del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo. Además, proporcionó a los autores de la indagación conocer cada una de las funciones que realiza el personal del dispensario, como se observa en el organigrama (ver figura 4.1).
- Se aplicó como instrumento, la encuesta para así poder evaluar la calidad del servicio que brinda el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo, por tanto, se procedió a solicitar la cantidad de afiliados que existen dentro del dispensario, teniendo una población de 2376 afiliados, consecutivamente para la ejecución de la indagación se sacó la muestra obteniendo como resultado 330 afiliados a los mismos que se les aplicó la encuesta. Dicha indagación ayudó a los autores a la obtención de información, ejecución de las tabulaciones y el respectivo análisis de cada una de las preguntas, facilitando diagnosticar a cada uno de los afiliados del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo para de esta forma conocer las falencias que existen dentro del mismo.
- Se propuso realizar un plan de mejoras dentro de la investigación puesto que en el Seguro Social Campesino de Rancho Viejo existen algunas inexactitudes, entre ellas, el número de turnos entregados diariamente no es suficiente, el tiempo esperado para recibir el servicio no es oportuno, los médicos que atienden en el dispensario no cumplen con su horario establecido y por último las transferencias solicitadas a otra unidad no son otorgadas en el momento oportuno, por tanto, con el plan de mejora se restablecerán los problemas encontrados a través de estrategias, metas, indicadores, entre otros, con el propósito de satisfacer a los afiliados.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar la identificación de los procesos de los servidores públicos, de modo que se pueda evaluar la gestión individual de los mismos, para luego medir la gestión administrativa, de tal manera que se logren detectar futuros errores dentro del Seguro Social Campesino Rancho Viejo.
- Se recomienda realizar una evaluación semestral de los servidores públicos para conocer las funciones encomendadas las están llevando a cabo de manera eficaz y eficiente de tal manera que los afiliados se sientan satisfechos con la atención recibida.
- Con los resultados obtenidos a través de la investigación se sugiere mejorar las falencias encontradas para brindarle a los afiliados un buen servicio y así lograr una gestión administrativa oportuna, mediante la implementación del plan de mejora sugerido para incrementar la calidad en la atención médica de los afiliados del Seguro Social Campesino de Rancho Viejo, ya que genera un impacto importante dentro del mismo, además no implica alterar elevadas inversiones al contrario suponen un costo mínimo para su implementación.

## BIBLIOGRAFÍA

- \_\_\_\_\_. 2017. Título II de las servidoras o servidores públicos, artículo 5. (En línea). EC. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>
- \_\_\_\_\_. 2015. Sección segunda administración pública, artículo 227. (En línea). EC. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/02/CONSTITUCI%C3%93N-DE-LA-REP%C3%9ABLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Agudelo, M; Alveiro, C; Saavedra, B; Ramiro, M; Monsalve, G; Tatiana, V. 2016. La gestión humana: un socio estratégico organizacional. Misiones. (En línea). ARG. Revista Científica "Visión de Futuro". vol. 20. P 174 - 181. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357943291005>
- Alfonso, D y Soto, L. 2017. Plan de mejora. (En línea). Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en [http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10714/TrabGradoFinal\\_KantarIbopeColombia\\_LinaSoto\\_DianaAlfonso.pdf?sequence=1](http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10714/TrabGradoFinal_KantarIbopeColombia_LinaSoto_DianaAlfonso.pdf?sequence=1)
- Baldeos, Y. 2015. La gestión administrativa en el gobierno regional de lima. Tesis Lic. Administración. Universidad Nacional Lose Fautino Sanchez Carrion. (En línea). PE. P 29. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/299/TFCE\\_TCE20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/299/TFCE_TCE20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bielsa, R. 2018. Concepto de calidad al servicio . (En línea). Consultado el 17 de nov. 2018. Formato PDF. Disponible en <file:///C:/Users/Evelin%20V/Downloads/Dialnet-EsAplicableElConceptoDeCalidadAlServicioDeJusticia-248831.pdf>
- Caldas, M; Carrión, R; Heras, A. 2017. Gestión administrativa. (En línea). MA. Editorial Editex, S.A. P 242. Consultado el 17 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en <https://books.google.com.ec/books?id=-ukpDwAAQB AJ&printsec=frontcover&dq=gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwil2JeNiOPaAhXvmOAKHRGYDnIQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=false>

- Camacho, L. 2014. Componente de gestión administrativa, Programa de Diseño Industrial. (En línea). Consultado el 25 de may. 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)
- Cardozo, M. 2013. Evaluación. (En línea). ME. Vol 10. Consultado el 17 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632013000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632013000100003)
- Castañeda, M y Vásquez, G. 2016. La gestión administrativa. (En línea). EC. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3957/1/TESIS-FINAL.pdf>
- Coello, J. 2014. Características y Ventajas de la Gestión Administrativa. (En Línea). EC. Consultado el 25 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en [http://www.academia.edu/11643037/ANALISIS\\_DE\\_GESTION\\_TEMA\\_I](http://www.academia.edu/11643037/ANALISIS_DE_GESTION_TEMA_I)
- Constitución del Ecuador. 2008. Capítulo segundo. Derechos del buen vivir. (En línea). Consultado el 17 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/638/1/NN-001-Constituci%C3%B3n.pdf>
- Constitución Del Ecuador. 2015. Sección tercera Servidoras y servidores públicos, artículo 229. (En línea). EC. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/CONSTITUCI%C3%93N-DE-LA-REP%C3%A9BLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Diago, B. 2016. Análisis de contenido de las encuestas de periódicos locales sorianos. (En línea). Documentación de las ciencias de la información. P 56. Consultado 8 de jun. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/54409/49719>
- El comercio. 2014. Reseña histórica del seguro campesino. (En línea). Consultado el 25 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en <http://www.elcomercio.com/opinion/seguro-social-campesino-46anos-fabiolacuvi.html>
- El Comercio. 2018. Irregularidades en los servicios del IESS. (En línea). Consultado el 17 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en

<http://www.elcomercio.com/opinion/editorial/salud-iess-opinion-editorial-seguridadsocial.html>

El Universo. 2017. Irregularidades en los servicios del IESS. (En línea). Consultado el 17 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/06/06/nota/6217870/pacientes-que-tienen-seguro-privado-incertidumbre>

Espiñeira, E; Muñoz, J; Zeimer, M. 2012. La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en Educación Infantil y Primaria. (En línea). Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/2170/217024398012/>

Febrel, M; Aznar, V; Escribano, M; Falo, F; Aliaga, M; García, A. S.f. Plan de atención al usuario de los sistemas de salud y servicios sociales. (En línea). Consultado el 25 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en [https://www.saludinforma.es/portalsi/documents/10179/502465/Plan\\_de\\_%20atencion\\_al\\_usuario.pdf/f8057256-1a52-4e2c-8ced-d9f24451e5eb](https://www.saludinforma.es/portalsi/documents/10179/502465/Plan_de_%20atencion_al_usuario.pdf/f8057256-1a52-4e2c-8ced-d9f24451e5eb)

Gallardo, A. y Reynaldos, K. 2014. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. (En línea). Revista enfermería global. Vol. 13 N° 36. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020)

García, R. y Holguín, R. 2017. Propuesta de mejora a los procesos de coordinación de año de las carreras de la ESPAM MFL. (En línea). Tesis previa la obtención del título de ingeniero comercial mención especial en administración pública. EC. P 33 – 35. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/685/1/TAP95.pdf>

Gobierno de Chile. 2011. Plan de mejoras: metodología para el diseño e implementación. (En línea). Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en [http://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/articles-83248\\_recurso\\_4.pdf](http://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/articles-83248_recurso_4.pdf)

Gómez, E; Navas, D; Mayor, G; Betancourt, L. 2014. Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. (En línea). DYNA. Revista de la Facultad de Minas. Vol 81. P 158. Consultado 8 jun. 2018. Formato

PDF. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4717293>

Guzmán, B. 2014. Objetivos de la gestión administrativa. (En línea). EC. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6996/1/UPS-CT003658.pdf>

IESS (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL). 2014. Rol del seguro campesino. (En línea). Consultado el 25 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en [https://www.iess.gob.ec/en/web/afiliado/noticias?p\\_p\\_id=101\\_INSTANCE\\_3dH2&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_count=4&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_assetEntryId=2446219&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_type=content&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_groupId=10174&\\_101\\_INSTANCE\\_3dH2\\_urlTitle=el-seguro-campesino-de-la-mano-con-la-comunidad&redirect=%2Fen%2Fweb%2Fafiliado%2Fnoticias?mostrarNoticia=1](https://www.iess.gob.ec/en/web/afiliado/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_3dH2&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&_101_INSTANCE_3dH2_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_3dH2_assetEntryId=2446219&_101_INSTANCE_3dH2_type=content&_101_INSTANCE_3dH2_groupId=10174&_101_INSTANCE_3dH2_urlTitle=el-seguro-campesino-de-la-mano-con-la-comunidad&redirect=%2Fen%2Fweb%2Fafiliado%2Fnoticias?mostrarNoticia=1)

IESS (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL). 2016. Reseña histórica del seguro campesino. (En línea). Consultado el 25 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/quienes-somos>

Ley Orgánica de Salud. 2006. Artículos 6-7. (En línea). EC. Consultado, 17 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en [http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_SALUD.pdf](http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf)

LOSEP (Ley Orgánica De Servicio Público). 2017. Título i del servicio público, artículos 2 y 4. (En línea). EC. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>

Martínez, M; López, I; Ortiz, R. 2014. La aplicación del método deductivo en la clasificación arancelaria de mercancías de comercio internacional. (En línea). Manual T-V: Ciencias Administrativas y Sociales. P 73. Consultado 8 jun. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4887163>

Matías, S. 2015. Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. (En línea). Caracas, VEN. Revista del CLAD Reforma

y Democracia. Núm. 63. P 4. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3575/357542721006.pdf>

MEDUCA (Ministerio de Educación). 2013. Plan de mejoras. (En línea). PA. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.meduca.gob.pa/files/files/SECE/DOCUMENTOS%20AUTOEVALUACION/PLAN%20DE%20MEJORAS.pdf>.

Mendoza, A. 2017. Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. (En línea). Manta, EC. Revista Científica "Las Ciencias". Vol. 3. p 952. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>

Moreira, M; Galeas, M; Cedeño, E; Chang, W. 2016. Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. (En línea). Quevedo, EC. Revista Ciencia e Investigación. Vol. 1. P 37. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6118761.pdf>

Nájera, C y Paredes, B. 2017. Investigación de Campo como Herramienta de Aprendizaje en el Diseño de Marcas. (En línea). INNOVA Research Journal. Vol 2. Nº 10. Consultado 25 de May. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6259170>

Ocampo, L y Valencia, S. 2017. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD-TUMBES, 2016. Tesis. Lic. Administración. UNT. Tumbes. (En línea). PE. P 25-26-28-29-30. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, P; David, J; Arbelaz, L; Cristina, L. 2016. Gestión humana de orientación analítica: un camino para la responsabilización (En línea). RAE - Revista de Administración de Empresas. Vol 56. P 101. Consultado 8 jun. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155143583009>

Plan Nacional de Desarrollo "Toda una Vida". 2017. Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas. (En línea). EC. Consultado el 17 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://>

[www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

Quirós, O. 2014. Inductivismo y falsacionismo en epidemiología. (En línea). Revista CES Salud Pública. Vol 4. P 126. Consultado 8 jun. 2018. Formato PDF. Disponible en [http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/2877/2094](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2877/2094)

RGLOSEP (Reglamento General A La Ley Orgánica Del Servicio Publico). 2017. Sección 1a. Requisitos para el ingreso, artículo 3. (En línea). EC. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/Reglamento-Genera-l-a-la-Ley-Org%C3%A1nica-de-Servicio-P%C3%ABlico.pdf>

Roque, B. 2016. Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial “SAN MARTIN” – CHICLAYO. (En línea). Para optar el título profesional de licenciado en Administración. Pimentel, PE. p 34 – 36. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2708/1/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf>

Schalock, R; Verdugo, M; Lee, C; Swart, K; Claes, C. 2015. Manual de la escala de eficacia y eficiencia organizacional; un enfoque sistemático para mejorar los resultados organizacionales. (En línea). Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en [http://sid.usal.es/idsocs/F8/FDO26899/Herramientas\\_9\\_2015.pdf](http://sid.usal.es/idsocs/F8/FDO26899/Herramientas_9_2015.pdf)

SEP (SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA). 2014. Plan de mejora. (En línea). Consultado el 25 de may. 2018. Formato HTML. Disponible en <http://www.conacyt.gob.mx/index.php/convocatorias-conacyt/convocatorias-conacyt/convocatorias-pnpc/documentos/922-plan-de-mejora/file>

UNIVERSIDAD AZTLÁN. 2015. Eficacia. (En línea). MX. Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/marco/3.pdf>

Velterop, J. 2015. Apertura y calidad de un artículo publicado. Revista Scielo en Perspectiva. (En línea). Consultado el 25 de may. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://blog.scielo.org/es/2015/12/16/apertura-y-calidad-de-un-articulo-publicado/#.V3w2daJzviA>

- Otero, H. 2015. El examen, herramienta fundamental para la evaluación certificativa. (En línea). Consultado el 31 de oct. 2018. Formato PDF. Disponible en [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/asele/pdf/24/24\\_565.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/24/24_565.pdf)
- Peersman, G. 2014. Criterios de evaluación. (En línea). IT. Editorial UNICEF. Consultado el 31 de oct. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/MB3ES.pdf>
- Martínez, C. 2015. Evaluación de programas e instituciones, algunos enfoques. (En línea). Consultado el 31 de oct. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.salgadoanoni.cl/wordpressjs/wp-content/uploads/2015/09/EVALUACION-DE-PROGRAMAS-E-INSTITUCIONESjsa15.pdf>
- Francés, F; Alamios, A; Penalva, C y Santacreu, O. 2015. La investigación participativa: métodos y técnicas. (En línea). EC. Editorial PYDLOS. P 108-109. Consultado el 31 de oct. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23455/1/Libro%20LA%20INVESTIGACI%20PARTICIPATIVA%20repositorio.pdf>
- Pulido, M. 2015. Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. (En línea). VE. Revista Opción. Vol 31. Núm 1. P 1137-1156. Consultado el 31 de oct. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Meneses, J y Rodríguez, D. 2012. El cuestionario y la entrevista. (En línea). Editorial UOC. Consultado el 31 de oct. 2018. Formato PDF. Disponible en [http://femrecerca.cat/meneses/files/pid\\_00174026.pdf](http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf)
- Amérigo, M. 2018. Metodología de cuestionarios: principios y aplicaciones. (En línea). Consultado el 31 de oct. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/224222.pdf>
- Wong, E y Campos, M. 2017. Definición de encuesta. (En línea). Consultado el 31 de oct. 2018. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.ugedu.ec/bitstream/redug/22918/1/Campos%20Vill%C3%B3n%20Wong%20Pe%C3%B1afiel.pdf>
- López, P y Fachelli, S. 2015. Metodología en la investigación social cuantitativa. (En línea). ES. Editorial UAB. Consultado el 31 de oct. 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)

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. 2014. Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación. 6ta ed. ME. Editorial McGraw-Hill. P 173.

López, P. 2012. Población, muestra y muestreo. (En línea). CO. Vol 09. N 08. Consultado el 31 de oct. 2018. Formato PDF. Disponible en [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

Porras, A. 2017. Tipos de muestreo. (En línea). ME. Consultado el 31 de oct. 2018. Formato PDF. Disponible en <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

## FORMATO DE LA ENCUESTA

1. ¿Cree usted que el Seguro Social Campesino Rancho Viejo responde a lo que usted esperaba, es decir, usted obtuvo el servicio apropiado?

SI  NO

2. ¿Según usted, podría indicar si cuando solicita información en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo se la brindan oportunamente?

SI  NO

3. ¿Cree usted que el número de turnos entregados diariamente para la atención médica son suficientes?

SI  NO

4. ¿Cree usted que la persona encargada de los turnos, los distribuye de acuerdo al orden de llegada?

SI  NO

5. ¿Cree usted, que el tiempo esperado para recibir el servicio del Seguro Social Campesino Rancho Viejo fue oportuno?

SI  NO

6. ¿Según usted considera que existe una buena organización en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo?

SI  NO

7. ¿Según usted, podría señalar si los funcionarios del Seguro Social Campesino Rancho Viejo cuentan con el conocimiento pertinente para responder a sus consultas?

SI  NO

8. ¿Según su observación, las instalaciones físicas de atención al paciente del Seguro Social Campesino Rancho Viejo son?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

9. ¿Cree usted que el ambiente, del área de atención médica del Seguro Social Campesino Rancho Viejo es?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

10. ¿Según usted que los materiales utilizados por los médicos son aptos para brindar un buen servicio?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

**11. ¿Cree usted que los médicos que atienden en el Seguro Social Campesino Rancho Viejo cumplen con su horario establecido?**

SI  NO

**12. ¿Cree usted que la calidad del servicio de los médicos es?**

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

**13. ¿Cree usted que la simpatía desarrollada por los médicos del Seguro Social Campesino Rancho Viejo es?**

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

**14. ¿Cree usted que las transferencias a otra unidad son otorgadas en el momento oportuno?**

SI  NO

**ANEXO 2**

**FOTO REALIZANDO LA ENTREVISTA AL DOCTOR ENCARGADO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE RANCHO VIEJO CHONE**



**ANEXO 3-A**

**FOTO REALIZANDO LAS ENCUESTAS A LOS AFILIADOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO RANCHO VIEJO CHONE**



Foto 1-A. Encuesta a los afiliados de San Lorenzo



Foto 3-A. Encuesta a los afiliados de Colorado



Foto 2-A. Encuesta a los afiliados de Rancho viejo



Foto 4-A. Encuesta a los afiliados de la Habanita