



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y
MUNICIPAL

Proyecto de Investigación previo
a la obtención del título de
Ingeniero en Administración y,
Gestión Pública y Municipal.

Título del Proyecto de Investigación:

**“Estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión en el distrito
de salud N°23D02 de Santo Domingo de los Tsáchilas para el periodo
2015”**

Autora:

Marcia Maricela Morales De la Guerra

Directora de Proyecto:

Lcda. Alexandra Haro Chong M.Sc.

SANTO DOMINGO – SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS – ECUADOR
2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Marcia Maricela Morales De la Guerra, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Marcia Maricela Morales De la Guerra
C.I. 1713459079

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, Lcda. Alexandra Haro Chong M.Sc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante Marcia Maricela Morales De la Guerra, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **“ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN EN EL DISTRITO DE SALUD N°23D02 DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS PARA EL PERIODO 2015”**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración y, Gestión Pública y Municipal, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Lcda. Alexandra Haro Chong M.Sc.
DIRECTORA DE PROYECTO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA ADMINISTRACIÓN Y, GESTIÓN PÚBLICA Y
MUNICIPAL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“Estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión en el Distrito de Salud N°23D02 de Santo Domingo de los Tsáchilas para el periodo 2015”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración y, Gestión Pública y Municipal.

Aprobado por:

PRESIDENTE DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Máximo Tovar Pérez Esp.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Econ. Luciana Coello León M.Sc.

MIEMBRO DE SUSTENTACIÓN DEL TRIBUNAL

Ab. Edison Fuentes Yáñez M.Sc.

SANTO DOMINGO – SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS – ECUADOR
2015

AGRADECIMIENTOS

Al Ing. Eduardo Díaz Ocampo MSc, Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por su misión en beneficio de la colectividad universitaria.

Al Ing. Roberto Pico S. MSc, Vicerector Administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

A la Ing. Guadalupe Murillo C. MSc, Vicerector Académica de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

A la Ing. Miriam Reyes Bermeo MSc, Directora de la Unidad de Estudios a Distancia.

Al Ing. Javier Zamora MSc, Coordinador de la Carrera por motivarme en la realización de esta Tesis.

A mi Directora de proyecto Lcda. Alexandra Haro MSc, por su enorme contribución, paciencia y guía en esta Investigación.

A los Instructores Académicos, y especialistas por haberme guiado y orientado a la formación profesional.

A la Directora del Distrito de Salud N° 23D02 de Santo Domingo de los Tsáchilas.

A los funcionarios y usuarios del Circuito de Salud Los Rosales de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.

Marcia Morales De la Guerra

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por llenarme de tantas bendiciones a lo largo de mi vida, por darme fuerza y valor para luchar día tras día, por permitirme haber concluido con una meta más en mi formación profesional.

A mi esposo, **Edwin Ramón Mendoza Lucin**, por su apoyo, paciencia y comprensión que tuvo a lo largo de mi carrera y de mi investigación para culminar con esta etapa profesional.

A mi hijo, **Thiago Emanuel**, por ser mi inspiración y motor principal para luchar y conseguir lo que me proponga en la vida, y

A **mis padres**, por enseñarme el valor de la vida, el respeto a los demás y el deseo de superación, Gracias a ellos soy una persona con principios y valores.

Marcia Morales De la Guerra

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES.

El trabajo de investigación denominado “Estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión en el Distrito de Salud N°23D02 de Santo Domingo de los Tsáchilas para el periodo 2015”, nace como idea de proyecto por cuanto esta entidad no cumple con la implementación del Modelo de Gestión 2012 implementado por el Ministerio de Salud, con la Ley de Servidor Público y ni los lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir. El Objetivo planteado en esta investigación fue: Diseñar estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión en el Distrito de Salud N°23D02, los objetivos específicos planteados detallo a continuación: Realizar un análisis situacional actual de la Dirección Distrital De Salud N°23D02, elaborar un análisis FODA y describir estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión, como alternativa de solución, para esta investigación los métodos aplicados son el inductivo, analítico, estadístico para poder determinar las conclusiones la más relevante; el Análisis FODA demuestra entre las amenazas y debilidades de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02 que los funcionarios no cumplen con el perfil de puesto y existe retraso en las actividades laborales y demora en los procesos; además se logró constatar que no cuentan con personal capacitado. Es importante recalcar que la institución cuenta con el apoyo del Gobierno Local e Instituciones Internacionales, además se realizó encuestas a funcionarios de la institución y la pregunta más relevante de acuerdo a los resultados obtenidos dio como resultado en un 81% existe desconocimiento e inobservancia del modelo de gestión. Es de allí donde parte la investigación para aplicar estrategias que permitan a la institución cumplir con la disposición Ministerial en un 100% basada en el modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud en los diferentes Coordinaciones que conforman la Dirección Distrital de Salud N°23D02.

Palabras claves: Estrategias, Modelo de Gestión, Sistema de gestión.

ABSTRACT AND KEY WORDS

The research paper entitled "Strategies for strengthening the management model in the Health District No. 23D02 of Santo Domingo de los Tsáchilas for the period 2015" project was born as an idea as this entity does not comply with the implementation of the Model 2012 Management implemented by the Ministry of Health, the Public Servants Act and neither the guidelines of the National Plan for Good Living. The stated goal in this research was: Devise strategies for strengthening the management model N°23D02 Health District, the specific objectives outlined below: Conduct a situational analysis of the current District Health Directorate No. 23D02, produce an analysis SWOT and describe strategies for strengthening the management model, as an alternative solution to this investigation methods used are inductive, analytical, statistical to determine the most relevant conclusions; SWOT analysis shows between threats and weaknesses of the District Health Department No. 23D02 that officials do not meet the job profile and there is delay in work activities and delays in the process; well it was possible to see that they do not have trained personnel. Importantly, the institution has the support of Local Government and international institutions, plus surveys were conducted to officials of the institution and the most relevant questions according to the results resulted in 81% there is ignorance and failure model management. It is where the research to implement strategies that will enable the institution to comply with the Ministerial available 100% based on the management model implemented by the Ministry of Health in the different Coordination that make up the District Health Management N°23D02 part.

Key words: Strategies, Management Model, Management System

TABLA DE CONTENIDOS.

Contenido	Pàg.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .	iii
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES.....	vii
ABSTRACT AND KEY WORDS.....	viii
TABLA DE CONTENIDOS.	ix
LISTA DE CUADROS.	xiii
LISTA DE FIGURAS.	xiv
LISTA DE ANEXOS	xv
CÓDIGO DUBLÍN.	xvi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Problema de investigación.	4
1.1.1 Planteamiento del problema.	4
1.1.1.1 Diagnóstico.....	4
1.1.1.2 Pronóstico.....	4
1.1.2 Formulación del problema.	5
1.1.3 Sistematización del problema.....	5
1.2 Objetivos.	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.	5
1.3 Justificación.....	6
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1 Marco conceptual.	8
2.1.1 Modelo.	8

2.1.2	Gestión.	8
2.1.3	Sistema de Gestión.	9
2.1.4	Modelos de gestión.	10
2.1.5	Estrategias.	11
2.2	Marco referencial.	12
2.2.1	En el Manual del Modelo de Gestión 2012 del Ministerio de Salud.	12
2.2.1.1	Nivel Distrital del Manual del Modelo de Gestión.	13
2.2.1.2	Nivel de Unidades Operativas del Manual de Gestión.	15
2.2.1.3	Propósito del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar.	16
2.2.1.4	Tipos de estrategia.	16
2.2.1.5	La estrategia como pauta de acción.	17
2.2.1.6	La estrategia como patrón.	17
2.2.1.7	La estrategia como posición.	18
2.2.1.8	Estrategia como perspectiva.	19
2.2.1.9	Recursos para la aplicación de las estrategias.	20
2.2.1.10	Estrategias para organizar información nueva.	20
2.2.2	FODA.	21
2.2.2.1	¿Qué es la Matriz FODA?	21
2.2.2.2	Importancia del análisis FODA para la toma de decisiones en las empresas. ..	23
2.2.3	Salud.	24
2.2.4	Antecedentes de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02.	26
2.3	Marco legal.	27
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador 2008.	27
2.3.2	Ley Orgánica de la Salud 2015.	28
2.3.3	Ley del Servicio Público.	29
2.3.4	Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017.	30
	CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	32
3.1	Localización.	33
3.2	Tipos de investigación.	34
3.2.1	Bibliográfica o documental.	34
3.2.1	De Campo.	34
3.2.2	Descriptiva.	34
3.3	Métodos de investigación.	34

3.3.1	Inductivo.	34
3.3.2	Deductivo.	35
3.3.3	Analítico.	35
3.3.4	Interrogativo.	35
3.3.5	Estadístico.	35
3.4	Fuentes de recopilación de información.	35
3.4.1	Primarias.	35
3.4.2	Secundarias.	36
3.5	Diseño de la investigación.	36
3.6	Instrumentos de investigación.	36
3.6.1	Interrogatorio.	36
3.6.2	Observación.	36
3.6.3	Entrevista.	37
3.6.4	Encuesta.	37
3.7	Tratamiento de los datos.	37
3.7.1	Población.	37
3.7.2	Muestra.	38
3.8	Recursos humanos y materiales.	39
3.8.1	Recursos Humanos:	39
3.8.2	Recursos Materiales:	39
	CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
4.1	Resultado.	41
4.1.1	Resultados de la Encuesta y Entrevista.	41
4.1.1.1	Resultado de la encuesta a funcionarios de la Dirección de Salud N°23D02. ...	41
4.1.1.2	Resultado de la encuesta a usuarios de la Dirección de Salud N°23D02.	45
4.1.1.3	Entrevista realizada al Directora de la Dirección Distrital de Salud N°23D02.	48
4.1.2	Análisis de Situacional actual de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02 ...	50
4.1.2.1	Situación Geográfica.	50
4.1.2.2	Situación socioeconómica:	50
4.1.1.1	Análisis de la Demanda.	50
4.1.1.2	Talento Humano	52
4.1.2.3	Personal de la Dirección Distrital de Salud N°23D02.	54
4.1.2.4	Análisis de la Oferta	54

4.1.2.5	Planificación SENPLADES para circuitos de la Dirección de Salud 23D02 ...	55
4.1.2.6	Recursos Financieros	56
4.1.2.7	Infraestructura	58
4.1.3	Análisis FODA de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02	59
4.1.4	Estrategias de fortalecimiento modelo de gestión de la Dirección N°23D02..	61
4.1.4.1	Introducción.	61
4.1.5	Misión	61
4.1.6	Visión.....	62
4.1.7	Desarrollo de las Estrategias	62
4.1.8	Presupuesto y Financiamiento.....	70
4.1.8.1	Presupuesto	70
4.1.8.2	Financiamiento	70
4.1.8.3	Responsables	70
4.1.8.4	Para su aplicación es necesario:	72
4.2	Discusión.....	72
	CAPÍTULO V	74
5.1	Conclusiones.	75
5.2	Recomendaciones.	76
	CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA	77
6.1	Literatura citada.....	78
	CAPITULO VII ANEXOS	80

LISTA DE CUADROS.

Cuadro	Pág.
1: Total Población para investigación	39
2: Recursos materiales	39
3: Evaluación de la Administración del primer trimestre del 2014	41
4: Conocimiento del Modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud.....	41
5: Aplicación el Modelo de gestión en la institución	42
6: Calificación al Modelo de gestión.....	42
7: Cumplen los funcionarios administrativos con el perfil de puesto	43
8: Cuenta la institución con suficientes recursos humanos, materiales y financieros....	43
9: Conoce cuántos funcionarios administrativos laboran en la institución	44
10: Diseño de estrategias	44
11: Las autoridades gestionan los procesos a tiempo.....	45
12: Paciente activo de la Dirección Distrital de Salud N°23D02	45
13: Cumplen los funcionarios con el perfil de puesto	46
14: Calificación a la atención al usuario.....	46
15: Cuentan con suficiente personal administrativo	47
16: Diseñar estrategias para fortalecimiento de la gestión administrativa	47
17: Entrevista a la máxima autoridad.....	48
18: Población asignada por Unidad Operativa en la Dirección N° 23D02 – 2015	51
19: Funcionarios de la Dirección Distrital de Salud N°23D02.....	54
20: Planificación según SEMPLADES para los Circuitos de la Dirección N°23D02....	55
21: Financiamiento asignado a la Dirección N°23D02 año 2015.....	56
22: Financiamiento asignado a la Dirección Distrital de Salud N°23D02 2015	58
23: Análisis FODA.....	59

LISTA DE FIGURAS.

Figuras.....	Pág.
1: Mapa de la ubicación de la Dirección Distrital de Salud N23D02.	33
2: Organigrama Estructural por procesos implementado por el MSP	52
3: Organigrama Estructural por procesos de la Dirección de Salud N°23D02.....	53

LISTA DE ANEXOS

Anexo.....	Pág
1. Cuestionario de funcionarios.....	81
2. Cuestionario de Usuarios	82
3. Entrevista a la Directora	83
4. Árbol de problemas.....	84
5. Modelo de ficha de observación utilizada para el trabajo de campo	85
6. Fotografías tomadas durante el desarrollo del proyecto	86
7. Entrevista a la Directora de la institución	87
8. Encuesta a funcionarios de la institución.....	88
9. Encuesta a usuarios de la institución	89

CÓDIGO DUBLÍN.

Título:	“Estrategias Para el fortalecimiento del modelo de gestión en el Distrito De Salud N°23D02 de Santo Domingo de los Tsáchilas para el periodo 2015”		
Autor:	<u>Morales De la Guerra, Marcia</u> Maricela		
Palabras clave:	Estrategias	Modelo de Gestión	Sistema de Gestión
Fecha de publicación:	Diciembre 03 del 2015		
Editorial:			
Resumen:	Resumen.- El trabajo de investigación denominado “Estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión en el Distrito de Salud N°23D02 de Santo Domingo de los Tsáchilas para el periodo 2015”, nace como idea de proyecto por cuanto esta entidad no cumple con la implementación del Modelo de Gestión 2012 implementado por el Ministerio de Salud, con la Ley de Servidor Público y ni los lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir. El Objetivo planteado en esta investigación fue: Diseñar estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión en el Distrito de Salud N°23D02 de Santo Domingo de los Tsáchilas para el periodo 2015. Abstract.- The research paper entitled "Strategies for strengthening the management model in the Health District No. 23D02 of Santo Domingo the Tsáchilas for the period 2015" project was born as an idea as this entity does not comply with the implementation of the Model 2012 Management implemented by the Ministry of Health, the Public Servants Act and neither the guidelines of the National Plan for Good Living. The stated goal in this research was: Devise strategies for strengthening the management model N°23D02 Health District of Santo Domingo the Tsáchilas 2015.		
Descripción:	108 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162		

Introducción.

El modelo de gestión a nivel mundial está abriendo paulatinamente el modelo organizacional de gestión pública que comenzó a instalarse hace ya casi 30 años. Las firmes creencias sobre los Estados de Gobierno, la regulación y la seguridad comienzan a observarse, eso es lo que sucede cuando los gobiernos brindan servicios de salud, educación a la población de forma inminente y oportuna, innovando con estructuras físicas, equipamiento, uso de tecnología informática para mejorar los servicios públicos.

En la actualidad el Gobierno ecuatoriano promueve un nuevo modelo de gestión que sirva a las entidades para que sean eficaces y eficientes, capaces de responder a las prioridades de los grupos más vulnerables, y de la sociedad en general, a través de los funcionarios que integran el equipo de salud (médico, obstetriz, odontólogo, nutricionista, enfermera, psicólogo, auxiliar de enfermería, estadístico, auxiliar de farmacia) mediante campañas de control y prevención (vacunación, desparasitación, control del agua con entrega de cloro, y larvicidas para cisternas y tanques de reserva, charlas educativas, recetas nutricionales. Etc.)

El fortalecimiento de estrategias en el modelo de gestión se basa en un equipo de salud multidisciplinario en el nivel de atención primaria (medicina general, obstetricia, odontología, psicología, discapacidades), que se hace cargo de la población de un territorio designado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (196.882 habitantes), aplica el enfoque familiar, es decir, apoya los momentos críticos con orientación, educación y promoción de salud, realizando la gestión por procesos, para detectar oportunamente la deficiencia, proporciona asistencia inmediata con habilidades de liderazgo y trabajo en equipo.

Las estrategias en el modelo de gestión es una descripción de la forma óptima de organizar las acciones con los funcionarios administrativos de acuerdo a las funciones que cada uno cumple, de modo de satisfacer los requerimientos solicitados por los Responsables del Comité Técnico para adjudicaciones (medicinas, dispositivos médicos, odontológicos, reactivos de laboratorio clínico, equipos, mobiliario, materiales de aseo, materiales de oficina, equipos informativos, reclutamiento de talento humano) y demandas leves y graves de la población.

Con estos antecedentes se realizó la presente investigación cuyo tema es: Estrategias para el fortalecimiento del Modelo de Gestión en el Distrito de Salud N°23D02 de Santo Domingo de Los Tsáchilas para el periodo 2015.

La Institución cuenta con recursos financieros del Estado ecuatoriano y recursos internacionales del “Programa de Apoyo a la gestión local de los servicios de salud, agua potable y saneamientos”, estos recursos adicionales deben ser aprovechados en su totalidad para cumplir con la misión y visión, además para obtener la satisfacción de los usuarios internos y externos mediante la aplicación de estrategias debidamente programadas y organizadas.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación.

1.1.1 Planteamiento del problema.

El problema general en la Dirección Distrital de Salud N°23D02 es la inobservancia al modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud y al Organigrama estructural por procesos, el cual no está siendo implementado ni aplicado porque la institución no cuenta con personal técnico, debido a que no se cumple con el perfil de puestos, por ende retrasan el desarrollo de las actividades, además utilizan estrategias empíricas que dan como resultado la pérdida de recursos humanos, materiales y financieros de la institución.

1.1.1.1 Diagnóstico.

Mediante la observación que se realizó en la Dirección Distrital de Salud N°23D02 respecto al modelo de gestión 2012 implementado por el Ministerio Salud, se llegó a establecer que existe deficiente cumplimiento de perfiles de puesto, falta de experiencia de los funcionarios, deficiente cumplimiento de funciones administrativas, falta de cumplimiento del cronograma del plan de capacitaciones, burocracia y exceso de trámites para ejecutar un proceso, deficiente conocimiento sobre los procesos; cuyos efectos son: dificultades para la prestación de servicios, falta de estrategias para la aplicación del Modelo de Gestión implementado por el M.S.P, en el año 2012, por ende una insuficiente calidad de servicios de salud

1.1.1.2 Pronóstico.

La Dirección Distrital de Salud N° 23D02 de continuar aplicando estrategias empíricas y procedimientos de gestión inadecuados dentro de los procesos administrativos y operativos, seguirá incurriendo en la aplicación del Modelo de Gestión 2012 implementado por el Ministerio de Salud y a la Ley de Servicio Público.

1.1.2 Formulación del problema.

¿De qué manera la aplicación de estrategias empíricas y desactualizadas, incide negativamente en el cumplimiento del modelo de gestión en la Dirección Distrital de Salud N°23D02?

1.1.3 Sistematización del problema.

¿Qué tipo de planificación del reclutamiento de talento humano en la institución no es pertinente para alcanzar los objetivos institucionales en el marco de un nuevo modelo de gestión?

¿Cuáles son las acciones que ha aplicado la institución en la gestión administrativa que no permite la optimización de recursos?

¿Cuáles son las estrategias de gestión aplicadas por la Dirección Distrital de Salud N°23D02, que no permiten fortalecer un modelo de gestión de calidad?

1.2 Objetivos.

1.2.1 Objetivo General.

Diseñar estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión en el Distrito de Salud N°23D02 de Santo Domingo de los Tsáchilas para el periodo 2015, a fin de hacer conocer a la máxima autoridad de la institución para su aplicación.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un análisis situacional actual de la Dirección Distrital De Salud N°23D02.
- Elaborar un análisis FODA de la Dirección Distrital De Salud N°23D02.
- Describir Estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión de la Dirección Distrital de Salud N°23D02, como alternativa de solución.

1.3 Justificación.

Es necesario diseñar estrategias en la Dirección Distrital de Salud N°23D02 para fortalecer e implementar en un 100% al modelo de gestión 2012 del Ministerio de Salud Pública y en el que la Administración Pública realice la planificación de necesidades identificando las prestaciones y las condiciones de calidad del servicio, a efecto de definir los estándares implementados por el gobierno central y representación de la información estadística y administrativa, las necesidades de financiación y las condiciones del aseguramiento de la población protegida, realizando una acción de auditoría y control de calidad sobre los proveedores de los servicios de salud.

Son estrategias que vayan de la mano con el Modelo de gestión implementado por el M.S.P. que aprovecha y coordina al conjunto de recursos públicos y privados, humanos, tecnológico, y materiales, que proveen servicios de salud. Estrategias en el que el usuario sea realmente el centro de atención del sistema, considerando cada caso de manera personalizada y atendiendo a aspectos de autonomía.

Las estrategias del modelo de gestión permiten delimitar las funciones de financiación, aseguramiento y provisión de servicios, por parte de todos los recursos, en el que se pueda ofrecer servicios, en un marco de transparencia que beneficie a todos los usuarios que acuden a cada circuito. De ahí la importancia de realizar la presente investigación por estar delimitada la investigación en el contexto de la Normativa Constitucional, de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y las políticas del Plan Nacional del Buen Vivir, tiene como beneficiarios prioritarios a niños, mujeres embarazadas, adultos mayores, discapacitados.

Este Proyecto de investigación fue factible y viable llevarlo a cabo debido a que el personal administrativo y operativo de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02 colaborará desinteresadamente e incondicionalmente, por cuanto los resultados de esta investigación son de su interés.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Marco conceptual.

2.1.1 Modelo.

“El concepto de modelo proviene del italiano *modello*, siendo un diminutivo de *modus*, que significa *manera*. Lo cierto es que el término tiene una inmensa cantidad de usos con muy distintas intenciones, pero todas tienen en común que un modelo es una manera, es algo que es capaz de ser abstraído y analizado por fuera de su simple aplicación práctica. Tal vez para eso la mejor forma de comenzar un análisis del término sea deteniéndonos en los modelos sistémicos. Esos modelos son representaciones simplificadas de la realidad, que logran llevarla a un ámbito donde es más fácil dar el estudio y comparar variables”, (<http://concepto.de/modelo>, 2015).

“Las diferentes modalidades de la reforma administrativa, distinguiendo entre cuatro modelos o visiones: garantista, eficientista, contractualista y servicial. De este modo se pretende distinguir entre reformas no gerenciales y distintas modalidades de reformas gerenciales no necesariamente coincidentes ni complementarias, en contra de la percepción de homogeneidad que a veces se pretende extraer de la nueva gestión pública. De cada modelo se expresan unos rasgos definidores, a través de los valores centrales a cuyo servicio se sitúan y las políticas que persiguen en ámbitos centrales de la institucionalidad administrativa, como son el servicio civil, las estructuras organizativas, los procedimientos de toma de decisiones y las relaciones con los ciudadanos. Finalmente, en el apartado de conclusiones intentamos expresar alguna pauta a seguir por los reformadores en la aplicación de los citados conceptos y modelos”, (Koldon, 2010).

2.1.2 Gestión.

“En los últimos años muchas instituciones han incorporado estrategias en los sistemas de gestión que permiten la automatización en la ejecución de los procesos con el fin de aumentar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios que realiza” (Cascante, 2011).

“La Gestión, es un sistema para establecer la Política, los Objetivos y para el logro de dichos objetivos. Por tanto, los sistemas de gestión, ya sea de forma individual o integrada, deben estructurarse y adaptarse al tipo y las características de cada organización, tomando especialmente en cuenta los elementos que le sean apropiados”(Fernandez, 2006).

Con el pasar de los años la gestión ha ido evolucionando lo que ha permitido que ingrese de forma inmediata en empresas públicas y privadas a nivel del mundo en donde se ha demostrado que se desarrollen las actividades diarias de forma más óptima para beneficio personal, administrativo e institucional.

2.1.3 Sistema de Gestión.

“Determinar los procesos clave para efectuar un adecuado seguimiento y control de los procesos, actividades y tareas, disponiendo de registros que evidencien las actividades ejecutadas y controlando la gestión de los mismos tomar acciones para controlar aquellos resultados o procesos que no satisfagan las especificaciones o expectativas. Tomar de acciones correctivas y preventivas cuando alguna situación no funcione de acuerdo con lo planificado y efectuar la evaluación del desempeño del sistema a través de auditorías revisar el sistema en forma periódica por parte de la dirección”.
(Fernandez, 2006)

“La aplicación de estos nuevos sistemas de gestión a los procesos administrativos permite agilizar la circulación tanto de información como de documentos, obteniéndose una mayor eficacia en el servicio prestado”, (Almeida, 2010).

Los Sistemas de Gestión, tienen una serie de aspectos en común que son aquellos que permiten estudiarlos en forma uniforme y que permiten integrarlos a los efectos de su gestión, estos aspectos son, entre otros: Establecer una Política, fijar objetivos definiendo responsabilidades y autoridades, documentar los procesos, actividades o tareas a realizar manteniendo dicha documentación controlada, planificar las actividades y tareas para lograr los objetivos.

2.1.4 Modelos de gestión.

“Hay que recalcar la importancia del modelo de gestión porque permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de estrategias en el modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario”, **(Almeida, 2010)**.

“Una de las claves del éxito del Modelo de Gestión está en el análisis de la organización y de sus procesos”, **(Cascante, 2011)**.

“Los modelos de gestión administrativa son:

- Modelos del objetivo racional
- Modelos de procesos internos
- Modelos de relaciones humanas
- Modelos de sistemas abiertos

Las características de los modelos administrativos:

- Se aplica para generar cambios
- Pueden ser aplicados en cualquier ente económico
- Posee la ventaja que se pueden aplicar mediante

Las metas de estos modelos son:

- Eficiencia y beneficios
- Estabilidad y continuidad
- Compromiso, unión y la moral con la participación del trabajo en equipo
- Capacidad de adaptación de cambios

Formas de obtener un modelo de gestión eficiente:

- No se puede tener una visión separada para cada sistema
- La sistematización ayuda a mejorar la calidad del personal
- Se alcanzan de mejor forma y efectividad los objetivos
- Logra mejores rentas por el esfuerzo mancomunado”, **(Acevedo, 2009)**.

La tendencia actual de la sociedad tanto en el sector privado como en el público es la adopción de modelos de gestión que sirvan de referente y guía en los procesos permanentes para mejorar los productos y servicios que ofrecen, con el fin de realizar una descripción simplificada de una realidad para comprender, analizar y, en su caso, modificar, además el modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización.

2.1.5 Estrategias.

“Las estrategias son orientaciones generales de las acciones que debe realizar una organización para lograr lo que pretende. Comprenden la asignación de los recursos necesarios para llevarlos a cabo”, **(Martinez, 2010)**.

“La estrategia se refiere sólo a los medios para alcanzar un objetivo, puede ser diseñada con antelación o ser emergente, cuando surge de las acciones emprendidas sin una definición explícita previa. Una estrategia bien formulada permite canalizar los esfuerzos y asignar los recursos de una organización, y la lleva a adoptar una posición singular y viable, basada en sus capacidades internas (fortalezas y debilidades), anticipando los cambios en el entorno, los posibles movimientos del mercado y las acciones de sus competidores (oportunidades y amenazas)”, **(Hitt, 2011)**.

“El diseño de estrategias se aplica en base a las acciones orientadas al logro de los objetivos; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”, **(Calderon, 2010)**.

“La táctica es la concretización detallada y a corto plazo de lo estipulado en una estrategia. Viene a ser la orientación concreta hacia la acción, que lleva consigo la asignación de los recursos requeridos”, **(Navajo, 2010)**.

La estrategia es la forma de aplicar los conocimientos a una situación concreta, es decir, hará referencia a las acciones fundadas para obtener un resultado específico, estrategias que pueden alterarse según los acontecimientos; dada estas condiciones de

cada institución sea pública o privada, además depende de los servicios o productos de cada institución.

2.2 Marco referencial.

2.2.1 En el Manual del Modelo de Gestión 2012 del Ministerio de Salud.

“El componente de gestión comprende los procesos gerenciales que brindan un soporte a la provisión y organización de los servicios de salud, para el logro de resultados sanitarios dentro del contexto del Modelo de Atención Integral.

En concordancia con los cambios estructurales planteados por el MSP, la gestión del modelo se orienta a superar el enfoque centralista hacia una gestión integrada, desconcentrada, de base territorial y participativa.

La desconcentración se sustenta en la nueva división político-administrativa del país, dada por SENPLADES, y se orienta a reorganizar y fortalecer la capacidad de gestión de las nuevas unidades administrativas, el traspaso de competencias y recursos de acuerdo a los requerimientos del MAIS-FC”, (MSP, 2015).

“La nueva visión de la gestión implica generar condiciones para una articulación intersectorial en función del logro del desarrollo integral y el cuidado de la salud a nivel territorial, el reconocimiento de la diversidad y la implementación de herramientas gerenciales”.

“La gestión debe sustentarse en el Sistema Único de Información que permita la toma de decisiones de manera oportuna y basada en evidencias”.

Son elementos de este componente:

- Planificación estratégica y programación.
- Gestión y desarrollo del Talento Humano de acuerdo a la normativa nacional.

- Gestión de infraestructura, equipamiento y medicamentos de acuerdo a los estándares definidos por la Autoridad Sanitaria Nacional y el cuadro de medicamentos básico.
- Sistema único integrado de información y telecomunicaciones.
- Sistema de control de la garantía de la calidad.
- Monitoreo y Evaluación – Supervisión.
- Organización y responsabilidades de los equipos de gestión”, (MSP, 2015).

2.2.1.1 Nivel Distrital del Manual del Modelo de Gestión.

Las Direcciones Provinciales de Salud de cada Provincia dejaron de prestar servicios, es ahí donde aplicó el modelo de gestión creando las Direcciones Distritales de Salud para cumplir con las siguientes actividades:

- “Coordinar la elaboración e implementación del Plan Integral de Salud distrital relacionándolo con las políticas nacionales y zonales. El plan se construye de manera participativa y con enfoque intersectorial.
- Conducción y coordinación de la implementación, ejecución y seguimiento del Modelo de Atención Integral de Salud en el distrito.
- Coordinar el funcionamiento articulado de la Red Pública y Complementaria de salud.
- Consolidar las programaciones locales integrales de salud para las asignaciones presupuestarias respectivas en el sector público.
- Consolidación, análisis, validación y retroalimentación de la información de las unidades operativas y acciones de la red pública y complementaria.
- Conducción, conformación, organización, capacitación y asistencia técnica a equipos de salud.
- Implementar los mecanismos de incentivos y formas de reconocimiento al mejoramiento de la calidad de la atención en el distrito.
- Vigilar el cumplimiento de normas y procedimientos (estándares) de calidad que emite el Nivel Central. Identificar las limitantes para mejorar la calidad, plantear alternativas de solución e informar a las autoridades provinciales y si es necesario al nivel superior.

- Dotar a las Unidades Operativas de los recursos materiales, equipamiento e insumos suficientes para el conjunto de las acciones planificadas, así como los mecanismos de evaluación del gasto.
- Organizar y fortalecer el sistema de referencia-contrarreferencias.
- Socializar y difundir los resultados de las mediciones con el personal de las Unidades Operativas de Salud y usuarias/os externas/os.
- Facilitar instrumentos técnicos y pedagógicos para el proceso de educación continua del personal.
- Promover el intercambio de experiencias entre los diversos Distritos, para diseminar tecnologías y conocimientos dirigidos a la mejora de la Atención Primaria.
- Implementar el sistema y mecanismos de participación ciudadana y veeduría social involucrando a los actores sociales.
- Realizar acuerdos de gestión para el cumplimiento de metas.
- Coordinar la cooperación con organismos internacionales, con ONG y del sector privado para el fortalecimiento de la Atención Primaria.
- Consolidación, análisis, validación y retroalimentación de la información de los distritos en lo relacionado con la medición de la calidad (indicadores) y las actividades de intervención (seguimiento).
- Envío de la información consolidada en archivos electrónicos, y en forma impresa a nombre del responsable del modelo regional, dentro de los quince primeros días de cada mes.
- Asistencia técnica, capacitación y seguimiento a los equipos de conducción del distrito en los aspectos metodológicos y los resultados de las actividades de intervención y mejoramiento de la calidad de atención.
- Utilización y socialización de la información de mejoramiento continuo de la calidad, actividades, resultados y lecciones aprendidas.
- Asegurar la Participación social involucrando activamente a todos los actores sociales durante las fases de implementación del modelo.
- Supervisión, monitoreo y evaluación del sector público y privado en el nivel distrital”. **(MSP, 2015)**

Las Direcciones Distritales de Salud fueron creadas para actividades administrativas con el objetivo de vigilar, coordinar, controlar, promover, difundir todos los servicios de salud brinda cada Unidad Operativa.

2.2.1.2 Nivel de Unidades Operativas del Manual de Gestión.

Las Unidades Operativas son las encargadas de dar servicios de salud a toda la comunidad con atención de medicina general, odontología, obstetricia, psicología, nutrición, estadística, farmacia, laboratorio clínico para cumplir con todos los Programas implementados por el Ministerio de Salud, a través de las siguientes actividades:

- “Elaboración del Diagnostico situacional.
- Participar en la formulación de planes estratégicos y distritales, incorporando el enfoque familiar, intercultural, de género e intergeneracional.
- Elaborar planes operativos.
- Diagnostico dinámicos, mantener actualizado el registro de las familias e individuos y planificar las intervenciones de acuerdo a la identificación de riesgos y criterios de evitabilidad.
- Implementar el enfoque intercultural, de género e intergeneracional en la atención al usuario.
- Coordinar con los otros niveles y unidades la referencia y contrarreferencias de acuerdo a las normas y protocolos.
- Recolectar e ingresar al sistema único de información los indicadores de producción intramural y extramural, indicadores de calidad, fichas familiares y de gestión. Enviar al distrito la información en archivo digital e impreso cada 8 días.
- Mantener reuniones periódicas, para analizar la información, identificar necesidades de mejoramiento de la calidad, planificar y ejecutar acciones y planes de intervención.
- Analizar la metodología de implementación del modelo aplicado y proponer al nivel distrital los ajustes metodológicos pertinentes.
- Participar en las actividades de educación continua y evaluación.

- Seguimiento de los procesos de formación y actividades de los TAPS.
- Enviar las planificaciones mensuales de la unidad operativa al distrito donde conste las intervenciones, acciones y estrategias integrales y los requerimientos necesarios para la ejecución del plan, los mismos que serán entregados a tiempo para realizar la gestión distrital y tener los recursos necesarios los primeros días de cada mes.
- Operativizar y organizar las acciones de salud establecidos en el Plan de Salud distrital.
- Asegurar la Participación social involucrando activamente a todos los actores sociales durante las fases de implementación del modelo.
- Realizar compromisos de gestión para el cumplimiento de metas”, (MSP, 2015).

El objetivo primordial de las Unidades Operativas es brindar servicios de atención en salud de primer nivel en donde se realizan control de niño sano, control de embarazo, planificación familiar, y prevención por medio de las vacunas, además de planificar para las actividades con la comunidad que se lo realizara cada año.

2.2.1.3 Propósito del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural.

“Orientar el accionar integrado de los actores del Sistema Nacional de Salud hacia la garantía de los derechos en salud y el cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir al mejorar las condiciones de vida y salud de la población Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI) bajo los principios de la Estrategia de Atención Primaria de Salud Renovada, y transformar el enfoque médico biológico, hacia un enfoque integral en salud centrado en el cuidado y recuperación de la salud individual, familiar, comunitaria como un derecho humano”, (MSP, 2015).

2.2.1.4 Tipos de estrategia.

“Las estrategias se pueden clasificar en cuatro grupos importantes como sigue a continuación:

1. **INTENSIVAS:** Penetración en el mercado, desarrollo del mercado y desarrollo del producto.
2. **INTEGRATIVAS:** Integración hacia delante, integración hacia atrás e integración horizontal.
3. **DIVERSIFICADAS:** Diversificación concéntrica, diversificación de conglomerado y diversificación horizontal.
4. **OTRAS:** Asociaciones, reducción, desposeimiento, liquidación y combinación”, (Castaño, 2010).

2.2.1.5 La estrategia como pauta de acción.

“Como plan, una estrategia también puede ser una, una “maniobra” para ganar la partida al contrincante o competidor. El niño puede usar la barda como una treta para atraer a un rufián al interior de su jardín, donde su Doberman Pinscher espera a los intrusos. De igual manera, una corporación puede amenazar con ampliar la capacidad de su planta para desanimar al competidor de construir una nueva planta. Aquí la verdadera estrategia (y que se toma como plan, es decir, la intención real) es la amenaza, no la expansión. Como tal, es una pauta de acción o maniobra”, (Castaño, 2010).

2.2.1.6 La estrategia como patrón.

“Si bien las estrategias pueden ser intencionales (ya sea como planes generales o maniobras específicas), por supuesto también pueden elaborarse. En otras palabras, no es suficiente definir la estrategia como plan. Se requiere también una definición que abarque el comportamiento que deseamos que se produzca. Por tal motivo, se propone una tercera definición: la estrategia es un modelo, específicamente, un patrón en un flujo de acciones”.

“Las definiciones de estrategia como plan o como patrón pueden ser independientes una de la otra, los planes pueden pasar desapercibidos, mientras que los patrones pueden dar la impresión de surgir sin advertirlo. Parafraseando a Hume, las estrategias pueden ser resultado de las acciones humanas, pero no diseños humanos. Si se etiqueta la primera definición como estrategia intencional y la segunda como estrategia elaborada, entonces

estaremos en condiciones de distinguir las estrategias deliberadas, donde las intenciones que existieron antes fueron conscientemente asumidas a partir de las estrategias emergentes las que, en ausencia de la intencionalidad, o a pesar de ella (inconsciente), se desarrollaron los patrones”.

“Para que una estrategia sea en realidad deliberada, o sea que se haya asumido un patrón tal cual se planeó en forma consciente, tendría que venir de los altos mandos. Las intenciones precisas tendrían que haber sido manifestadas con antelación por los directivos de la organización: quienes tendrían que haber sido aceptados por todos los demás, y después asumidos sin interferencia ninguna de las fuerzas externas del mercado, de instancias tecnológicas, políticas u otras. De igual manera, una verdadera estrategia emergente implica una orden de los altos mandos, requiere consistencia en la acción, sin intencionalidad alguna. La ausencia de consistencia significa la ausencia de estrategia, o al menos, una estrategia, no asumida conscientemente. Algunas estrategias no obstante, se acercan bastante a una u otra de estas formas, mientras que otras, tal vez la mayor parte se ubican en medio de las dos, ya que reflejan tanto aspectos deliberados como emergentes”, **(Castaño, 2010)**.

2.2.1.7 La estrategia como posición.

“La cuarta definición establece que la estrategia es una posición, en particular, un medio para ubicar una organización en lo que los teóricos de la organización suelen llamar un “medio ambiente”. De acuerdo a esta definición, la estrategia viene a ser la fuerza mediadora, o “acoplamiento” según Hofer y Schendel entre organización y medio ambiente, o sea, entre el contexto interno y el externo. En términos ecológicos, la estrategia representa un “nicho”; en términos económicos, un lugar que genera “rentas”, esto es, ingresos un lugar “único” en términos de administración formales, un “dominio” del producto de mercado, o sea, el lugar en el medio ambiente donde se concentran los recursos”.

“Nótese que esta definición de estrategia puede ser compatible con cualquiera de las anteriores (o con todas); se puede aspirar, incluso, a una posición mediante un plan o

una pauta de acción, como también puede preseleccionada y lograda o ambas, o tal vez descubierta, a través de un patrón de comportamiento”.

“En términos militares o de la teoría de juegos, la estrategia en general se aplica dentro del contexto llamado “juego de dos personas”, mejor conocido en el ámbito de los negocios como competencia abierta (donde las pautas de acción son muy comunes). La definición de estrategia como posición, no obstante, permite en si ampliar el concepto a lo que se conoce como juegos para n-personas. En otras palabras, una posición puede definirse en función de un solo contrincante, o también ser considerada en el contexto de varios contrincantes, o en relación con los mercados de un producto o respecto a un medio ambiente determinado. Por igual, la estrategia como posición puede ampliarse más allá de la competencia, bien sea económica o de otra índole”, (Castaño, 2010).

2.2.1.8 Estrategia como perspectiva.

“Mientras la cuarta definición de la estrategia mira hacia afuera, buscando ubicar a la organización en un entorno externo y en posiciones concretas, la quinta mira hacia el interior de la organización, mejor dicho, hacia el interior de las cabezas del estratega colectivo, pero con una visión más amplia”.

“En este sentido, la estrategia es para la organización lo que la personalidad es para el individuo. Sin duda alguna uno de los primeros y más influyentes escritores sobre estrategia fue Philip Selznick quien escribió con relación al carácter de una organización, compromisos sobre maneras de actuar y de responder objetivos claros e integrados que se incorporan al interior mismo de la organización. Varios conceptos provenientes de otros campos también captan esta noción: Los antropólogos hacen referencia a la cultura de una sociedad y los sociólogos a su ideología, los teóricos militares se ocupan y escriben acerca de la gran estrategia de los ejércitos; y los teóricos de la administración han recurrido a términos tales como la teoría de los negocios y su fuerza impulsora”.

“Sobre esta definición sugiere que la estrategia es un concepto, lo cual tiene una implicación particular, es decir, que todas las estrategias son abstracciones que existen solo en la mente de las partes interesadas”.

“Sin embargo lo que resulta clave en esta definición, es que la perspectiva es compartida. En efecto, cuando se habla de estrategias en este contexto, se entra en el ámbito de la mente colectiva, individuos unidos por afinidades de pensamiento, comportamientos o ambos”.

“Este proceso fundamentalmente tiene como objetivo responder los siguientes interrogantes:

¿Dónde queremos ir? Horizonte.

¿Dónde estamos hoy? Diagnóstico

¿Dónde queremos estar? Direccionamiento

¿Cómo llegaremos? Proyección estratégica

¿Cómo estamos llegando? Evaluación – Monitoria estratégica”, (Castaño, 2010).

2.2.1.9 Recursos para la aplicación de las estrategias.

“El uso de procesadores de texto, hojas electrónicas, editores de presentaciones, multimedios, videos, graficadores, software de exploración, simuladores, programación computacional en distintos lenguajes favorecen la aplicación de estas estrategias”, (Campos, 2015).

2.2.1.10 Estrategias para organizar información nueva.

“Proveen de una mejor organización global de la información nueva, le proporcionan una significación lógica y hacen más probable el aprendizaje significativo. Entre ellas se encuentran las de representación lingüística como los resúmenes, los organizadores gráficos como los cuadros sinópticos y los de representación viso espacial como los mapas o redes conceptuales”, (Campos, 2015).

2.2.2 FODA.

“El Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) o, (FODA), que nos ayudará a desvelar los factores clave de éxito, y nos permitirá seleccionar aquellas estrategias corporativas que, aprovechando las oportunidades que nos brinda el entorno y obviando sus amenazas, nos permitan alcanzar los objetivos propuestos de forma más eficaz”, (Navajo, 2010).

“**FODA** es el análisis de las características propias de la organización, es decir, observar cuáles son sus fortalezas y oportunidades en el mercado, por ejemplo: disponibilidad de recursos económicos, personal, calidad del producto, entre otros y, su situación externa a través del estudio de las amenazas y oportunidades en referencia a la situación actual de la competencia y del ámbito político, económico y social por el cual atraviesa el país en donde se desenvuelve”, (G, 2015).

2.2.2.1 ¿Qué es la Matriz FODA?

“La sigla FODA, es un acróstico de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc. que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

Es como si se tomara una “radiografía” de una situación puntual de lo particular que se esté estudiando. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares de ese momento. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta

manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados, (<http://www.matrizfoda.com/>, 2015).

Luego de haber realizado el primer análisis FODA, se aconseja realizar sucesivos análisis de forma periódica teniendo como referencia el primero, con el propósito de conocer si estamos cumpliendo con los objetivos planteados en nuestra formulación estratégica. Esto es aconsejable dado que las condiciones externas e internas son dinámicas y algunos factores cambian con el paso del tiempo, mientras que otros sufren modificaciones mínimas.

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.

Ese constituye el primer paso esencial para realizar un correcto análisis FODA. Cumplido el mismo, el siguiente consiste en determinar las estrategias a seguir.

Para comenzar un análisis FODA se debe hacer una distinción crucial entre las cuatro variables por separado y determinar qué elementos corresponden a cada una.

A su vez, en cada punto del tiempo en que se realice dicho análisis, resultaría aconsejable no sólo construir la matriz FODA correspondiente al presente, sino también proyectar distintos escenarios de futuro con sus consiguientes matrices FODA y plantear estrategias alternativas.

Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener ingerencia sobre las ellas modificando los aspectos internos.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan,

capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc, (<http://www.matrizfoda.com/>, 2015).

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

El análisis FODA no se limita solamente a elaborar cuatro listas. La parte más importante de este análisis es la evaluación de los puntos fuertes y débiles, las oportunidades y las amenazas, así como la obtención de conclusiones acerca del atractivo de la situación del objeto de estudio y la necesidad de emprender una acción en particular”. (<http://www.matrizfoda.com/>, 2015).

2.2.2.2 Importancia del análisis FODA para la toma de decisiones en las empresas.

“La toma de decisiones es un proceso cotidiano mediante el cual se realiza una elección entre diferentes alternativas a los efectos de resolver las más variadas situaciones a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, etc., es decir, en todo momento se deben tomar decisiones.

Para realizar una acertada toma de decisión sobre un tema en particular, es necesario conocerlo, comprenderlo y analizarlo, para así poder darle solución. Es importante recordar que “sin problema no puede existir una solución.

Por lo anterior, y antes de tomar cualquier decisión, las empresas deberían analizar la situación teniendo en cuenta la realidad particular de lo que se está analizando, las posibles alternativas a elegir, el costo de oportunidad de elegir cada una de las alternativas posibles, y las consecuencias futuras de cada elección.

Lo significativo y preocupante, es que existe una gran cantidad de empresas que enfrentan sus problemas tomando decisiones de forma automática e irracional (no estratégica), y no tienen en cuenta que el resultado de una mala o buena elección puede tener consecuencias en el éxito o fracaso de la empresa.

Las organizaciones deberían realizar un proceso más estructurado que les pueda dar más información y seguridad para la toma de decisiones y así reducir el riesgo de cometer errores. El proceso que deberían utilizar las empresas para conocer su situación real es la Matriz de análisis FODA.

La importancia de confeccionar y trabajar con una matriz de análisis FODA reside en que este proceso nos permite buscar y analizar, de forma proactiva y sistemática, todas las variables que intervienen en el negocio con el fin de tener más y mejor información al momento de tomar decisiones.

Si bien la herramienta estratégica ideal para plasmar la misión, la visión, las metas, los objetivos y las estrategias de una empresa es el Plan de Negocios, realizando correctamente el análisis FODA se pueden establecer las estrategias Ofensivas, Defensivas, de Supervivencia y de Reordenamiento necesarias para cumplir con los objetivos empresariales planteados”, (<http://www.matrizfoda.com/>, 2015)

2.2.3 Salud.

“La **salud** es la **condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social**. Es decir, el concepto de salud no sólo da cuenta de la **no aparición de enfermedades o afecciones** sino que va más allá de eso. En otras palabras, la idea de salud puede ser explicada como el grado de eficiencia del

metabolismo y las funciones de un ser vivo a escala micro **(celular)** y macro **(social)**”, (OMS, 2015).

“El estado de la salud es un importante indicador del nivel de satisfacción de las necesidades básicas, representadas por el estado/calidad de: la alimentación, la cobertura médica, la vivienda, el trabajo, la educación y el ambiente. La imposibilidad de acceder a las necesidades básicas es sinónimo de deterioro de la salud y pronóstico de peligro y daño. A partir de ello se desprende que la comunidad organizada debe, en forma ineludible e indelegable, generar los mecanismos a través de los cuales se brinden las posibilidades del acceso a la salud a todo ser humano”, (<http://www.cricyt.edu.ar/enciclopedia/terminos/Salud.htm>, 2015).

Además de examinaron como referencia trabajos investigativos realizados en otras entidades como:

A nivel internacional se consideró a México de la Universidad Autónoma de Querétaro de la Facultad de Contaduría y Administración con el tema “Diseño de estrategias que permitan a las organizaciones pasar a una posición de generación y difusión de conocimiento.” Realizado por la autora María Teresa Gómez Saldaña. La aplicación de las ciencias administrativas se ha enfocado principalmente al manejo de empresas privadas. El objetivo de este trabajo es proponer, a partir del estudio de un caso, estrategias administrativas, métodos y herramientas que aplicadas en las entidades públicas, les permitan transformarse en fuentes generadoras y difusoras eficaces de conocimiento con el fin de incrementar la eficacia y eficiencia en la ejecución de sus procesos, así como sus niveles de competencia y de servicio. Las conclusiones resultantes del mismo y la propuesta de un modelo que permita implantar estrategias eficientes para la Gestión de Conocimiento y el fortalecimiento de la cultura de la organización, en beneficio de los individuos que la integran. La conclusión obtenida por parte de la autora es; al cumplirlo, el principal cambio se vería reflejado en la incorporación de una cultura de colaboración y trabajo en equipo, fundamentada principalmente en la confianza e importancia del valor del conocimiento aplicado, que permita facultar al elemento humano para la toma decisiones en los procesos que ejecuta, y apoyada en la integración de tres elementos: relaciones, disciplina y

compromisos compartidos; en donde el reconocimiento del saber, y el propiciar la oportunidad de compartirlo, despierte en el personal un sentimiento de orgullo y pertenencia a la organización.

A nivel nacional se tomó como referencia a:

Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias económicas Escuela de Estadística y Finanzas tema: “diseño de un plan estratégico para el colegio particular “david ausubel” autores: Andrade Almache Evelyn Maribel Y Vaca Bastidas Mayra Pamela. El Colegio particular “David Ausubel” es una comunidad educativa al servicio de la colectividad misma que garantiza la libertad irrestricta de pensamiento, expresión y culto de sus integrantes, quienes dirigen su acto a fortalecer y estimular los principios que fundamentan los ideales de nacionalidad, justicia social, paz, igualdad de género, defensa de los derechos humanos y del medio ambiente. Uno de los objetivos que desarrollaron es: Analizar y diagnosticar la situación actual, mediante el desarrollo de la matriz FODA del Colegio Particular “AUSUBEL”, la conclusión que está en esta investigación “en esta Institución, no se ha realizado anteriormente un diagnóstico situacional, de manera conjunta y considerando el ambiente interno como externo, por lo que un buen número de personas, no conocían varios factores que se tienen que considerar en un diagnóstico y por ende no se han motivado de manera técnica toda la realidad Institucional”. Y la recomendación es básico diseñar e implementar manuales de procesos y funciones con la finalidad de mejorar la eficiencia del personal y del servicio educativo ofrecido.

2.2.4 Antecedentes de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02

El Área de Salud N.- 22 Los Rosales se creó mediante Acuerdo Ministerial N° 1067 del 15 de diciembre de 1998, publicado en el Registro Oficial N° 108 del 14 de enero de 1999, se establece “Regionalizase a la Provincia de Pichincha en 23 Áreas de Salud.

Posteriormente cuando se crea la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas el Ministerio de Salud Pública **emite el Acuerdo Ministerial N° 0000000414 publicado en el Registro Oficial No. S-398 del 7 de agosto del 2008 en el que acuerda:**

Art. 1.- Aprobar la definición de las áreas de Salud que serán de responsabilidad de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, considerando la división política administrativa de la provincia de la siguiente manera: Jefatura de Área: Centro de Salud Los Rosales Unidades Operativas: Cs Los Rosales, Scu La Modelo, Scu Nueva Aurora, Scu Montoneros De Alfaro, Scu Juan Eulogio Paz Y Miño, Scu Ciudad Nueva, Scr Las Delicias; Scr Nuevo Israel, Scr Puerto Limon, Scr San Jacinto Del Bua, Y Scr Valle Hermoso. Con fecha 01 de agosto del 2012 mediante Acuerdo Ministerial N° 00001549 se sustituye la denominación de Área de Salud N° 22 Los Rosales por Dirección Distrital de Salud N° 23D02.

2.3 Marco legal.

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador 2008.

“**Art. 32** La salud es un derecho que garantiza al 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 del buen vivir.

El Estado garantizara 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 servicios de salud se regirá por principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

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

Art. 362 La atención de salud como servicio público se prestara a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizaran el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios”, (**Constitución, 2008**).

La salud en nuestro país tiene la obligación de atender a todo usuario que lo requiera en instituciones ya sean públicas, privadas, autónomas, en especial en casos de Emergencia.

2.3.2 Ley Orgánica de la Salud 2015.

“Art. 6 Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: 3. Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares.

Art. 10 Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.

Art. 69 La atención integral y el control de enfermedades no transmisibles, crónico - degenerativas, congénitas, hereditarias y de los problemas declarados prioritarios para la salud pública, se realizará mediante la acción coordinada de todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud y de la participación de la población en su conjunto”. “Comprenderá la investigación de sus causas, magnitud e impacto sobre la salud, vigilancia epidemiológica, promoción de hábitos y estilos de vida saludable, prevención, recuperación, rehabilitación, reinserción social de las personas afectadas y cuidados paliativos, (**Registro Oficial 423, 2006**).

Todos los funcionarios de Salud deben garantizarán la disponibilidad y acceso a programas y medicamentos para estas enfermedades, priorizando las emergencias y a los grupos vulnerables.

2.3.3 Ley del Servicio Público.

Art. 5.- Requisitos para el ingreso.- Para ingresar al servicio público se requiere: literal d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento.

Art. 126.- Reglamento .- De la estructura de la carrera del servicio público.- La estructura en la carrera del servicio público comprende puestos institucionales, sus niveles, roles y grupos ocupacionales, determinados de conformidad con el respectivo Manual Genérico de Puestos y el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos institucional, cuyas remuneraciones se sujetarán a las escalas generales y especiales, techos y pisos, expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales. Para la estructuración de la carrera del servicio público se considerará: nivel académico, experiencia, perfiles y requisitos para cada puesto, el ascenso progresivo a través de los diferentes niveles y roles dentro de la estructura posicional institucional, la evaluación del desempeño, la capacitación y otros componentes que sean determinados a través de la norma técnica que regule e implemente la carrera del servicio público y cuya responsabilidad estará a cargo del Ministerio de Relaciones Laborales. La estructura institucional y posicional comprende procesos habilitantes de asesoría y apoyo, **(Registro Oficial 294, 2010)**

De acuerdo a la Ley y el reglamento de Servicio público para el ingreso a las instituciones públicas debe ser en base a concurso de mérito y oposición, además de contar con la capacitación y experiencia acorde al puesto que esté vacante.

2.3.4 Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017

“Objetivo 3, Mejorar la calidad de vida de la población.- Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema de Inclusión y Equidad Social”,

Una de las políticas del estado es mejorar la calidad de vida de toda la población que este dentro del Estado Ecuatoriano sin importar la edad, religión, nacionalidad, sexo, raza y uno de los más importantes es la salud.

“Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas:

9.3 Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales

9.3.a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

9.3.b. Asegurar el pago de remuneraciones justas y dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busquen cerrar las brechas salariales existentes entre la población.

9.3.c. Profundizar el acceso a prestaciones de seguridad social eficientes, transparentes, oportunas y de calidad para todas las personas trabajadoras y sus familias, independiente de las formas de trabajo que desempeñen, con énfasis en la población campesina y los grupos vulnerables.

9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral

9.5.a. Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

9.5.i. Incluir en los programas de capacitación para el trabajo, instrumentos que permitan la recuperación, fortalecimiento y transferencia de conocimientos, tecnologías, buenas prácticas y saberes ancestrales, en la producción de bienes y servicios”, **(Senplades, 2013).**

El gobierno actual con la aplicación del Plan Nacional del Buen vivir vela por los derechos de toda la ciudadanía en este caso el derecho al trabajo y a la estabilidad laboral.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 Localización.

La presente investigación se realizó en la ciudad de Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, ubicado en las estribaciones de la Cordillera Occidental, a 133 Km de Quito, capital del Ecuador, con los siguientes límites:

Norte: Provincia de Esmeraldas y los cantones Puerto Quito y San Miguel de los Bancos

Sur: Las provincias de los Ríos y Cotopaxi

Este: Los cantones Quito y Mejía

Oeste: La provincia de Manabí

El Ministerio de Salud Pública, en la Dirección Distrital de Salud N°23D02 perteneciente a la Coordinación Zonal N° 4 de Salud “Manabí” está ubicada en el redondel del Monseñor Emilio Sthele en la Av. Abraham Calazacón y Esmeraldas, Edificio Plaza Santo Domingo.

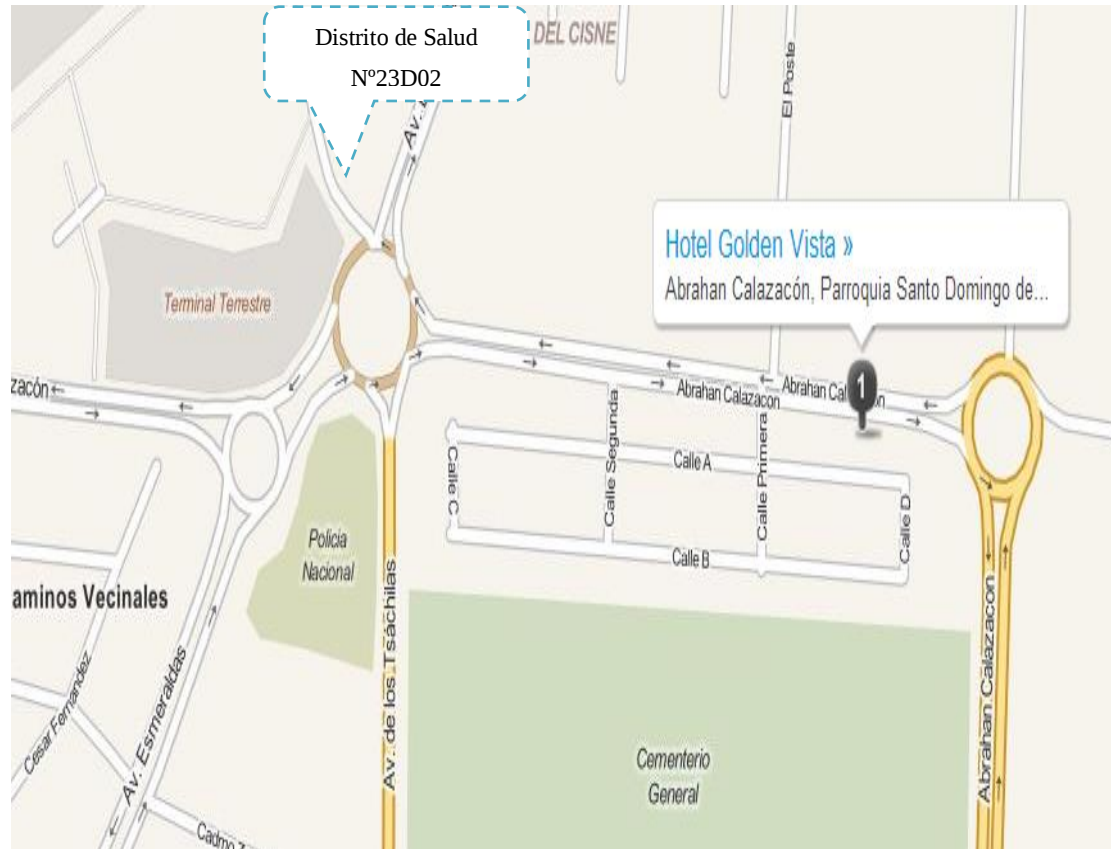


Figura 1: Mapa de la ubicación de la Dirección Distrital de Salud N°23D02.

3.2 Tipos de investigación.

En la presente investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

3.2.1 Bibliográfica o documental.

Permitió recopilar información sobre el tema de estudio en libros, leyes y reglamentos especializados, relacionados con el objeto de estudio.

3.2.1 De Campo.

Permitió observar la realidad con las técnicas de la investigación como observación, entrevistas y encuestas.

3.2.2 Descriptiva.

Permitió describir todo lo realizado en la investigación de campo y bibliográfica, un estudio que puntualiza los aspectos y características más relevantes.

3.3 Métodos de investigación.

En la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

3.3.1 Inductivo.

A través de este método se estableció un análisis de la situación actual, y análisis FODA de la Dirección Distrital de Salud N°23D02.

3.3.2 Deductivo.

Este método me dio la oportunidad de desarrollar las conclusiones generales de todo el tema investigado, mismas que permitieron diseñar las estrategias a implementarse en el modelo de Gestión en la Dirección Distrital de Salud N°23D02.

3.3.3 Analítico.

Este método permitió realizar el análisis de la gestión en el Distrito de Salud N°23D02, luego de obtener los resultados de la investigación.

3.3.4 Interrogativo.

Mediante este método se obtuvo la información real de la aplicación del modelo de gestión en la institución así como la satisfacción o insatisfacción de los usuarios internos y externos.

3.3.5 Estadístico.

Se tabularon en cuadros los resultados de las encuestas que se aplicaron al personal administrativo, operativo y usuarios de la Dirección Distrital de Salud N°23D02 de Santo Domingo de los Tsáchilas

3.4 Fuentes de recopilación de información.

3.4.1 Primarias.

Para obtener información del tema de estudio, se procedió a la aplicación de encuestas para obtener información directa de los funcionarios administrativos, operativos y usuarios.

3.4.2 Secundarias.

Para la obtención de información bibliográfica, se realizó la lectura de libros, leyes, reglamentos, acuerdos ministeriales, revistas e información obtenida del internet a través de páginas web.

3.5 Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental debido a que existen quejas de los usuarios internos y externos de la institución por la falta de medicinas, dispositivos médicos, odontológicos, y reactivos de laboratorio, por la falta de médicos para acceder a un turno para la atención médica y odontológica.

3.6 Instrumentos de investigación.

Las técnicas que se utilizaron para la evaluación de esta investigación fueron las siguientes:

3.6.1 Interrogatorio.

Esta técnica permitió obtener información mediante encuestas a los funcionarios que laboran en el Distrito de Salud N°23D02.

3.6.2 Observación.

La observación evaluó la aplicación del modelo de gestión 2012 implementado por el Ministerio de Salud, de forma inmediata se pudo identificar los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta la Institución, se elaboró una ficha de observación para la recolección de la información,(Ver anexo 5).

3.6.3 Entrevista.

Se realizó una entrevista a la máxima autoridad de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02, misma que permitió obtener información sobre el estado de situación actual de la Institución.

3.6.4 Encuesta.

Se aplicó una encuesta a 40 funcionarios administrativos y 54 funcionarios operativos mediante una hoja con 8 preguntas y a 383 usuarios que solicitan los servicios de atención médica, odontológica, obstetricia en los diferentes circuitos de Salud que pertenecen a la Dirección Distrital de Salud N° 23D02 con 6 preguntas para que procedan a contestar y luego procedí a tabular y sacar las conclusiones sobre la gestión de la Institución

3.7 Tratamiento de los datos.

En el procesamiento de datos se utilizaron cuadros en Excel, mismos que contienen alternativas, frecuencia, y porcentajes; una vez realizadas las encuestas a los funcionarios y usuarios procedí a ordenar y a tabular para así poder los resultados de la Investigación.

3.7.1 Población.

La Dirección Distrital de Salud N°23D02 cuenta con 215 funcionarios y están divididos de la siguiente manera 40 administrativos y 175 operativos, base que sirvió para la investigación y la población beneficiada son 196.882 habitantes de acuerdo a datos designados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, como caso especial que envían a la Dirección Distrital de Salud N°23D02, con corte proyectados cada año.

3.7.2 Muestra.

El tamaño de la muestra se lo calculo con la siguiente fórmula con la población de los funcionarios:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)e^2 + Z^2PQ}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Universo

e = Error de muestreo admisible (0,05)

Z = Nivel de confianza (1,96)

P = Probabilidad de que el evento ocurra 50% (0,50)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra 50% (0,50)

Desarrollo de la Fórmula:

$$n = \frac{125(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(125 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{120,05}{1,2704}$$

n = 94,50 Equivale a 94 funcionarios de la Dirección Distrital de Salud N°23D02.

El tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula con la población de los usuarios:

Desarrollo de la Fórmula:

$$n = \frac{196.882(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(196.882 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{189085,4728}{493,1629}$$

n = 383,4138 De acuerdo a la población se encuestó a 383 usuarios.

El total de la Población para la presente investigación se lo describe:

Cuadro 1: Total Población para investigación

Detalle	Técnicas	Población
Directora	Entrevista	1
Funcionarios	Encuesta	94
Usuarios	Encuesta	383
Total		478

FUENTE: Trabajo investigativo.

ELABORADO POR: La Autora 2015

3.8 Recursos humanos y materiales.

3.8.1 Recursos Humanos:

Para poder desarrollar el proyecto de investigación con el tema “Estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión en el Distrito de Salud N° 23D02 de Santo Domingo de los Tsachilas para el periodo 2015” fue con la guía de la Lcda. Alexandra Haro Chong M.Sc. Directora del Proyecto y la investigadora Marcia Maricela Morales De la Guerra Alumna de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

3.8.2 Recursos Materiales:

En la presente investigación se utilizaron los siguientes materiales y equipos:

Cuadro 2: Recursos materiales

DETALLE	CANTIDAD
Carpetas	4
Esferográficos	3
Resmas de papel bond	2
Anillados	4
Impresiones	500
Computadora	1
Flash Memory	1
CD	3
Teléfono celular	1
Teléfono convencional	250
Cámara fotográfica	1
Tóner	1
Internet	120
Impresora	1

FUENTE: Trabajo investigativo.

ELABORADO POR: La Autora 2015

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultado

4.1.1 Resultados de la Encuesta y Entrevista

4.1.1.1 Resultado de la encuesta efectuada a los funcionarios de la Dirección Distrital de Salud N°23D02.

Pregunta 1. ¿Considera Ud. Que la administración del primer trimestre del 2014 fue más eficaz que del primer trimestre del periodo 2015?

Cuadro N° 3: Evaluación de la Administración del primer trimestre del 2014

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	28	30%
2	No	66	70%
TOTAL		94	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 3 indica que el 70% de los funcionarios opinan que la administración del primer trimestre del 2015 de la Dirección Distrital de Salud N°23D02 no fue eficaz y el 30% mencionan que sí. El presupuesto fue devengado en un monto más elevado en el primer trimestre del 2015.

Pregunta 2. ¿Tiene Ud. conocimiento del modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud?

Cuadro N° 4: Conocimiento del Modelo de gestión

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	18	19%
2	No	76	81%
TOTAL		94	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 4 indica que el 81% de funcionarios opinan que no tienen conocimiento del Modelo de Gestión 2012 implementado por el Ministerio de Salud y el 19% mencionan que es sí. Considero que no existen capacitaciones ni socialización con los funcionarios administrativos y operativos sobre el Modelo de Gestión.

Pregunta 3. ¿Se aplica el modelo de gestión en la institución?

Cuadro N° 5: Aplicación el Modelo de gestión en la institución

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	68	72%
2	No	26	28%
TOTAL		94	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 5, se investiga la aplicación del modelo de gestión en el que indica que el 72% de los encuestados afirman que sí equivale a 33 funcionarios, el resultado restante con el 28% no está de acuerdo. El desconocimiento del Modelo de gestión por parte de funcionarios no permite que sea aplicado en la institución.

Pregunta 4. ¿Cómo califica Ud. al modelo de gestión?

Cuadro N° 6: Calificación al Modelo de gestión

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Excelente	0	0%
2	Muy buena	9	9%
3	Buena	29	31%
4	Regular	45	48%
5	Deficiente	11	12%
TOTAL		94	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 6 indica que el 48% de encuestados opinan que el modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud en el año 2012 es regular, el 31% afirman que es buena, el 12% indicaron que es deficiente y el 9% mencionan que es muy buena, lo que refleja en un alto porcentaje del desacuerdo por parte de los

funcionarios. La falta de conocimiento del Modelo de gestión no permite tener una idea clara en los funcionarios del objetivo principal para el cual fue elaborado.

Pregunta 5. ¿Cree usted que los funcionarios administrativos cumplen con los perfiles del puesto de acuerdo a modelo de gestión?

Cuadro N° 7: Cumplen los funcionarios administrativos con el perfil de puesto

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	29	31%
2	No	65	69%
TOTAL		94	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 7 indica que el 69% de funcionarios opinan que los funcionarios administrativos de la Dirección Distrital de Salud N°23D02 no cumplen con el perfil del puesto y el 31% mencionan que sí cumplen, por lo que la institución cuenta con mucho personal sin tener la capacitación ni experiencia que requieren en cada uno de los puesto de trabajo.

Pregunta 6. ¿Considera Ud. que la Dirección Distrital de Salud N°23D02 cuenta con los suficientes recursos humanos, materiales y financieros?

Cuadro N° 8: Cuenta la institución con suficientes recursos humanos, materiales y financieros

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	63	67%
2	No	31	33%
TOTAL		94	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 8 nos refleja que el 67% de encuestados consideran que la Dirección Distrital de Salud N°23D02 sí cuenta con suficientes recursos humanos, materiales y financieros y el 33% mencionan que no, lo que refleja

en un bajo porcentaje de desacuerdo por parte de los funcionarios. La institución cuenta con los recursos más importantes para poder cumplir con las actividades diarias.

Pregunta 7. ¿Conoce Ud. cuantos funcionarios administrativos laboran en la institución?

Cuadro N° 9: Conoce cuántos funcionarios administrativos laboran en la institución

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	32	34%
2	No	62	66%
TOTAL		94	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 9 demuestra que el 66% de encuestados desconoce cuántos funcionarios administrativos laboran en la Dirección Distrital de Salud N°23D02 y el 34% mencionan que si tienen conocimiento, lo que nos refleja en un alto porcentaje el desconocimiento por parte los funcionarios. Considero que no existe socialización entre compañeros de trabajo por ende afecta el trabajo en equipo.

Pregunta 8. ¿Cree usted que es conveniente diseñar estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión para la Dirección Distrital de Salud N° 23D02?

Cuadro N° 10: Diseño de estrategias

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	71	76%
2	No	23	24%
TOTAL		94	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 10 refleja que el 76% de los encuestados opinan que es conveniente diseñar estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión para la Dirección Distrital de Salud N°23D02 y el 24% menciona que no. Existe una mayoría de funcionario que ven lo importante que es aplicar estrategias para cumplir con los objetivos de la institución.

4.1.1.2 Resultado de la encuesta efectuada a los usuarios de la Dirección Distrital de Salud N°23D02.

Pregunta 1. ¿Considera Ud. Que las autoridades administrativas de la Dirección Distrital de Salud N°23D02 gestionan los procesos a tiempo?

Cuadro N° 11: Las autoridades gestionan los procesos a tiempo.

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	63	16%
2	No	320	84%
TOTAL		383	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 11 indica que el 84% de los usuarios opinan que la administración de la Dirección Distrital de Salud N°23D02 no realizan los procesos administrativos a tiempo y el 16% mencionan que sí realizan las gestiones. La ciudadanía puede llegar a la conclusión de la falta de gestión por el desabastecimiento de reactivos de laboratorio clínico, insumos odontológicos, dispositivos médicos, medicina, etc.

Pregunta 2. ¿Es paciente activo de la Dirección Distrital de Salud N°23D02

Cuadro N° 12: Paciente activo de la Dirección Distrital de Salud N°23D02

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	298	78%
2	No	85	22%
TOTAL		383	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: Del total de los encuestados el 78% afirmó ser pacientes activos de cada unidad de salud y el 22% restante dijo lo contrario, por lo que las unidades de salud en general tienen mucha demanda en cuanto a la prestación de sus servicios.

Pregunta 3. ¿Ud. cree que los funcionarios que laboran en los diferentes Circuitos y en el Distrito de salud N°23D02 cumplen con el perfil del puesto para desempeñarse en sus actividades diarias?

Cuadro N° 13: Cumplen los funcionarios con el perfil de puesto

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	83	22%
2	No	300	78%
TOTAL		383	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 13 indica que el 78% de los encuestados afirman que los funcionarios no cumplen con los perfiles del puesto en la Dirección Distrital de Salud N°23D02 y el 22% que sí cumplen, debido a la falta de conocimiento de las funciones de acuerdo al puesto que fueron asignados retrasa las actividades diarias.

Pregunta 4. ¿Cómo califica Ud. la atención al usuario dentro de la Dirección Distrital de Salud N°23D02?

Cuadro N° 14: Calificación a la atención al usuario

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Excelente	12	3%
2	Muy buena	98	26%
3	Buena	105	27%
4	Regular	159	42%
5	Deficiente	9	2%
TOTAL		383	100

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 14 indica que el 42% de encuestados opinan que la atención al usuario es regular, el 27% afirman que es buena, el 26% indicaron que es muy buena, el 3% lo calificaron como excelente y el 2% mencionan que es deficiente, lo que refleja en un alto porcentaje del desacuerdo por parte de los

funcionarios, la inconformidad de los usuarios es por el retraso de trámites o atenciones médicas, obstétricas, odontológicas, psicológicas, etc.

Pregunta 5. ¿Considera Ud. que la Dirección Distrital de Salud N°23D02 cuentan con el suficiente personal administrativo?

Cuadro N° 15: Cuentan con suficiente personal administrativo

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	337	88%
2	No	46	12%
TOTAL		383	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 15 indica que el 88% usuarios opinan que la Dirección Distrital de Salud N°23D02 cuentan con suficiente personal administrativo y el 12% mencionan que no. Existe personal administrativo de acuerdo al Modelo de gestión falta la entrega de funciones a cada uno de los funcionarios.

Pregunta 6. ¿Cree usted que es conveniente diseñar estrategias para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02?

Cuadro N° 16: Diseñar estrategias para fortalecimiento de la gestión administrativa

ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	355	93%
2	No	28	7%
TOTAL		383	100%

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Análisis e interpretación: El cuadro 16 indica que el 93% de usuarios opinan es conveniente diseñar estrategias para fortalecer la gestión administrativa en la Dirección Distrital de Salud N°23D02 y el 7% mencionan que no es conveniente. Las actividades diarias deben ser debidamente organizadas y programadas mediante estrategias.

4.1.1.3 Entrevista realizada al Directora de la Dirección Distrital de Salud N°23D02 Lcda. Percides Quiñonez, como referencia para el diseño de estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión en la institución.

Cuadro 17: Entrevista a la máxima autoridad

PREGUNTA	RESPUESTA	CONCLUSION
¿Cómo fue su gestión administrativa en el año 2014?	La Considero exitosa, ya que se ha logrado cambios estructurales	Los cambios son importantes siempre y cuando se socialice con todos los involucrados con la institución y se realice la gestión administrativa en todos los programas y servicios que presta la institución.
¿Qué conoce del modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud Pública?	Es la reestructuración del Ministerio de Salud Pública, como parte de la Reforma Democrática del Estado, para mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios a la ciudadanía. Concentración y descentralización. La unión de los procesos del Ministerio de concentrados, mejorando la capacidad	El modelo de gestión del M.S.P, tiene la finalidad de mejorar el servicio en salud a nivel de todo el país por medio de zonas, distritos y circuitos
¿Ud. cree que es viable la aplicación del modelo de gestión?	SI: Porque Con el nuevo Modelo de Gestión se busca el fortalecimiento de la rectoría del Ministerio, organizando y racionalizando la distribución de funciones institucionales	Se verifico que es viable la aplicación del modelo de gestión pues cumple con todas las directrices y disposiciones que se describen en el Manual
¿Se están implementando el modelo de gestión en la institución?	SI: En todos los niveles de atención se está implementado el modelo de gestión, porque desarrolla e implementa estándares de atención, de oferta de servicios y de distribución de recursos aplicando principios de equidad, transparencia y eficiencia, además se implementa una estructura orgánica que permitirá cumplir con los objetivos de esta Cartera de Estado y de la reforma democrática del estado.	Se llegó a constatar que no están aplicando el modelo de gestión en la institución, ya que existen quejas por parte de los funcionarios operativos por la falta de recursos materiales, equipos y talento humanos (médicos-operativos) varios funcionarios han presentado la renuncia, además de las quejas de los usuarios por la falta de medicamentos.
¿Cuáles son los cambios que Ud. ha realizado en la institución para aplicar el modelo de gestión?	➤ Implementación de la Estructura Organizacional por Procesos del Distrito ➤ Descentralización de la parte Administrativa con la Operativa ➤ Definición de Funciones según Proceso, Subproceso, planes, proyectos, programas y estrategias.	No conocen cuáles son sus funciones, ya que Talento Humano no les ha hecho la entrega de dicha información de acuerdo al proceso que están laborando.
¿Cómo esta implementado el organigrama estructural de	Se ha implementado la Estructura Organizacional por Procesos:	El organigrama estructural que está aplicando en la institución

la institución?	Gobernantes, Habilitantes de Asesoría y de Apoyo y Procesos de Agregados de Valor.	es la que está dentro del modelo de gestión
¿Cuántos Coordinadores y analistas administrativos tienen la Institución?	En esta EOD existen 9 coordinadores, y 3 analistas.	Cuentan con el talento humano necesario para cumplir con todas las funciones de acuerdo la denominación del puesto
	➤ Perfil del Puesto ➤ Competencia ➤ Experiencia ➤ Grupo Ocupacional ➤ Rol del Puesto	Se constató que los funcionarios que han ingresado a la institución no cumplen con el perfil del puesto, ya que existe inobservancia a la LOSEP Título II DE LAS SERVIDORAS O SERVIDORES PÚBLICOS Capítulo I DEL INGRESO AL SERVICIO PÚBLICO Art. 5.- Requisitos para el ingreso.- literal d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento;
¿Cuáles son las bases de los perfiles que la institución solicita para el reclutamiento de Talento Humano?		
¿Los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta la institución para el periodo 2015 son suficientes para cumplir con el modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud?	SI: Porque de acuerdo al nivel de ejecución se asignan el presupuesto una vez que estén los informes bien motivados para la justificación de recursos. Además actualmente está EOD cuenta con una intervención del proyecto de inversión con un presupuesto no reembolsable, en el que ese recurso se lo utilizará en adecuaciones de infraestructura, equipamiento médico, y tecnológicos.	Luego de revisar la cedula presupuestarios 2015 se pudo verificar que si cuentan con suficientes recursos financieros y de igual forma tuve acceso a la nómina de los funcionarios de la Dirección Distrital de Salud N°23D02 y cuentan con suficiente talento humano en el área administrativa.
¿Cómo considera Ud. que una institución con servicios de salud puede aplicar en un 100% el modelo de gestión?	Con un presupuesto adecuado acorde a la tipología y en especial la participación ciudadana e interinstitucional, y sin el apoyo de la comunidad el MSP no podrá construir la prevención y promoción de la salud.	Las instituciones con servicios de salud si cumplieran con las programaciones anuales que deben realizar como: POA y PAC cumplirían con el 100% de gestión ya que el presupuesto que les asigna el Ministerio de Finanzas es de acuerdo a la cobertura de atención y a las producciones en atenciones médicas, además de acuerdo a la ejecución presupuestaria que realicen en el periodo anterior

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

4.1.2 Análisis de Situacional actual de la Dirección Distrital de Salud Nº 23D02

4.1.2.1 Situación Geográfica

La Dirección Distrital de Salud Nº 23D02 territorialmente cuenta con 5 parroquias distribuidas en 2 urbanas, 3 rurales y 2 pre parroquias que son:

4.1.2.2 Situación socioeconómica:

La Dirección Distrital de Salud Nº 23D02 tiene una población de acuerdo a las proyecciones del MSP del 2014 de 196.882 habitantes, asignados en los diferentes grupos etáreos. Por su ubicación geográfica, tiene un comercio muy activo, ya que se ha convertido en un puerto terrestre de intercambio entre sierra y costa. La actividad más importante es la ganadera.

La mayor parte de los habitantes presentan una situación económica media - baja alcanzando parámetros de pobreza en varios sitios y llegando en algunos casos a la pobreza extrema. Las principales actividades económicas son: Agricultura 30,6% y Ganadería 54.5%.

En cuanto a los servicios básicos, el 35% de la población recibe agua mediante tuberías, el resto de la población se abastece de diferentes fuentes como vertientes naturales o pozos profundos.

El 33% de la población elimina las aguas servidas mediante pozos sépticos y apenas el 11% tiene acceso a alcantarillado.

4.1.1.1 Análisis de la Demanda.

El Distrito de Salud Los Rosales tiene una población asignada para el 2015 de 196.882 habitantes de estos el 49,75 % son mujeres y el 50,25 son hombres según las proyecciones del MSP.

Cuadro 18: Población asignada por Unidad Operativa en la Dirección Distrital de Salud N° 23D02 – 2015

CIRCUITOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Los Rosales	22.820	23.035	45.855
Ciudad Nueva	4.525	4.572	9.097
Nueva Aurora	3.839	3.880	7.718
Juan Eulogio Paz Y Miño	11.528	11.640	23.168
La Modelo	9.030	9.119	18.149
Las Delicias	2.778	2.810	5.588
Nuevo Israel	3.939	3.981	7.919
Montoneros De Alfaro	5.699	5.757	11.456
15 De Septiembre	8.835	8.922	17.756
Plan De Vivienda	9.451	9.543	18.994
Puerto Limón	2.760	2.791	5.551
San Jacinto Del Búa	7.463	7.538	15.001
Valle Hermoso	5.287	5.341	10.628
TOTAL	97.953	98.929	196.882

FUENTE: INEC 2015

ELABORADO: La Autora 2015

4.1.1.2 Talento Humano

Durante el 2014 y con la desmembración de la Dirección provincial de Salud de Santo Domingo de los Tsáchilas, el Distrito 23D02, empieza su fase de fortalecimiento en la gestión Administrativa, pues parte del personal de la antes mencionada Dirección provincial, pasa a fortalecer los Distritos, llegando así, a tener casi todos los puestos requeridos en el orgánico por procesos del MSP, en relación a las Direcciones Distritales.

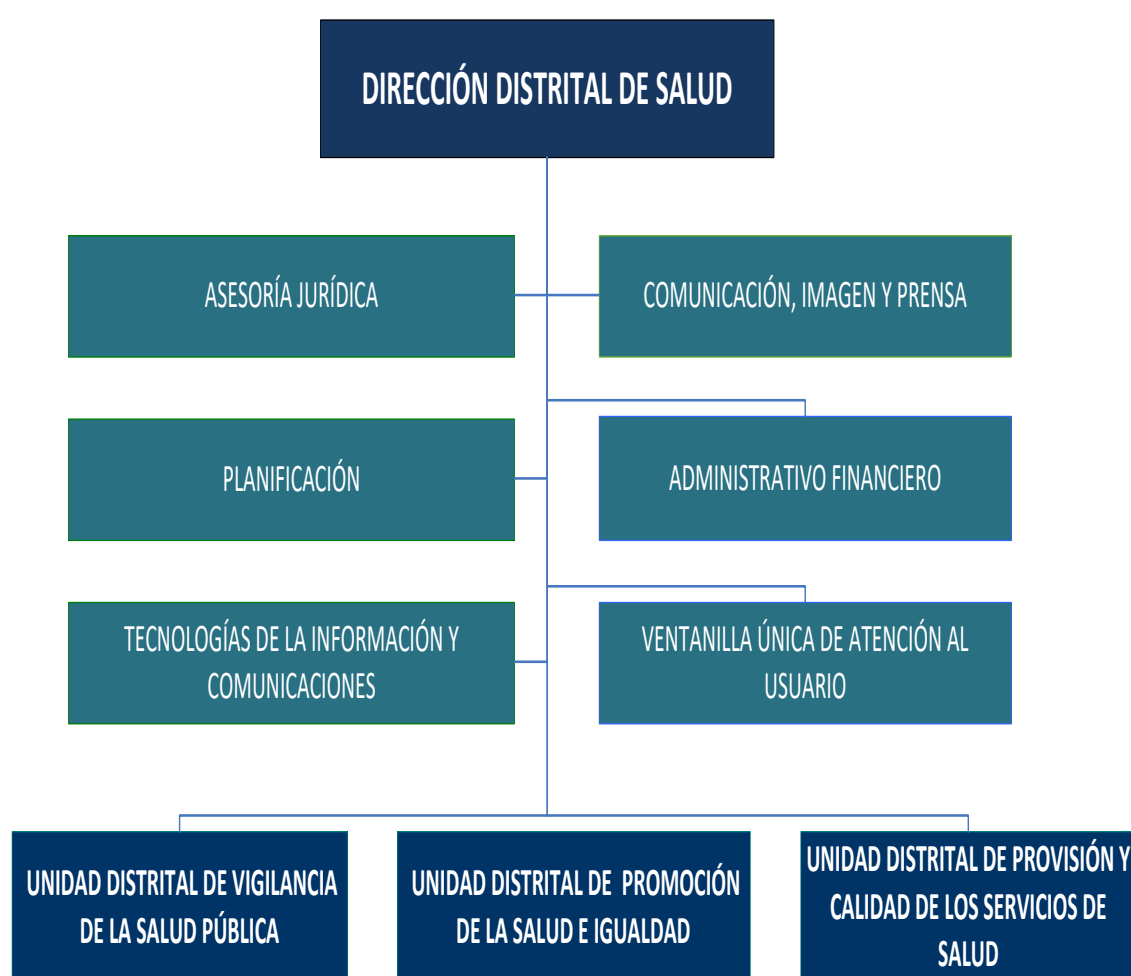


Figura 2: Organigrama Estructural por procesos implementado por el MSP

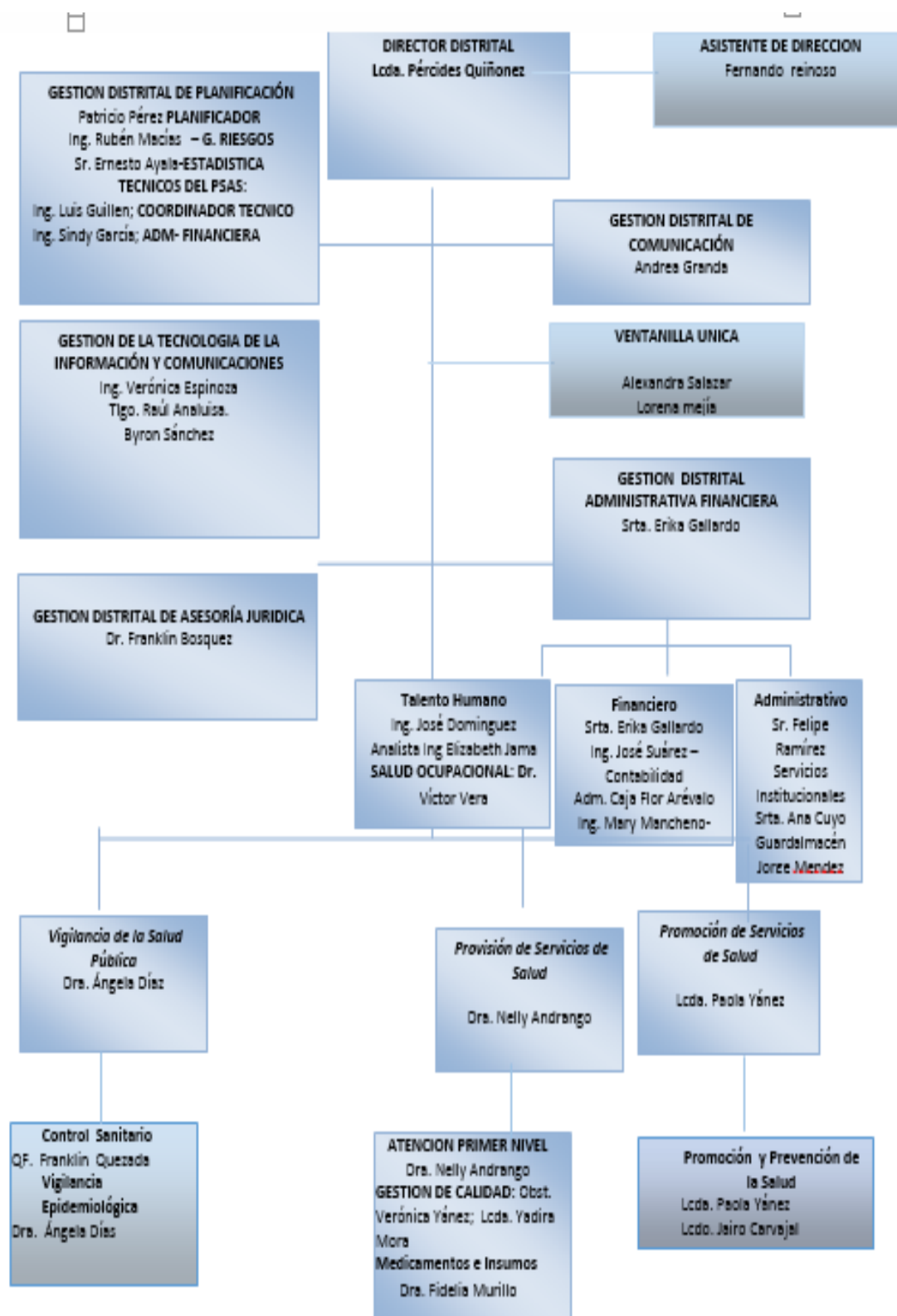


Figura 3: Organigrama Estructural por procesos de la Dirección Distrital de Salud N°23D02

De acuerdo al Organigrama estructural, establecido por el Ministerio de salud Pública, para las Direcciones Distritales a nivel nacional, se establece que el Distrito N°23D02, cuenta con el personal técnico necesario en el área administrativa para cubrir los puestos de organigrama antes presentado.

4.1.2.3 Personal de la Dirección Distrital de Salud N°23D02

Cuadro 19: Funcionarios de la Dirección Distrital de Salud N°23D02

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 23D02	
CIRCUITO DE SALUD	NUMERO DE PERSONAL
Sede Distrital	40
Los Rosales	65
Juan Eulogio	10
Ciudad Nueva	9
Montoneros	7
La Modelo	6
Plan de Vivienda	9
15 de Septiembre	7
Nueva Aurora	9
Puerto Limón	12
Nuevo Israel	10
Las Delicias	9
San Jacinto	12
Valle Hermoso	10
TOTAL	215

FUENTE: Talento Humano de la Dirección Distrital De Salud N°23D02

ELABORADO: La Autora 2015

4.1.2.4 Análisis de la Oferta

Según el Acuerdo No. 1203 del 14 de junio del 2012 donde se expide La Tipología para Homologar los Establecimientos de Salud por Niveles de Atención del Sistema Nacional de Salud de acuerdo a la capacidad resolutive, son cuatro niveles de atención, en el que se define que el primer nivel de atención está conformado por: Puesto de

Salud, Consultorio General, Centro de Salud – A, Centro de Salud – B, Centro de Salud – C. Acogiéndose a este acuerdo y según el plan territorial contemplado por la SENPLADES de distrito quedaría conformado de la siguiente manera:

4.1.2.5 Planificación según SENPLADES para los circuitos de la Dirección Distrital de Salud 23D02

Cuadro 20: Planificación según SENPLADES para los Circuitos de la Dirección Distrital de Salud N°23D02

UNIDAD	TIPOLOGIA	ESTADO
PUERTO LIMON	A1	MANTENER
NUEVA AURORA	A2	MANTENER
SAN JACINTO	B1	MANTENER
VALLE HERMOSO	A2	MANTENER
JUAN EULOGIO	B1	MANTENER
MONTONEROS	A2	MANTENER
NUEVO ISRAEL	B1	MANTENER
LOS ROSALES	B2	MANTENER
LA MODELO	C2	MANTENER
LAS DELICIAS	PS	MANTENER
15 DE SEPTIEMBRE		FUSIONAR
PLAN DE VIVIENDA		FUSIONAR
CIUDAD NUEVA		FUSIONAR

FUENTE: Departamento De Información, Seguimiento Y Control De La Dirección Distrital De Salud N° 23D02

ELABORADO: La Autora 2015

Según el **Acuerdo No. 1484 del 24 de julio del 2012** se expide el Reglamento de Aplicación para el Proceso de Licenciamiento en los Establecimientos del Primer Nivel de Atención del Sistema Nacional de Salud con el objetivo de garantizar el

cumplimiento de los estándares básicos de acuerdo a su complejidad y capacidad resolutoria, esto no puede ser posible sin el fortalecimiento de la parte administrativa que es quien gerencia y dirige todas las actividades de cada unidad operativa, con este argumento El Distrito 23D02 se ve en la necesidad de requerimiento según el análisis en físico para la gestión de adecentamiento de la sede distrital

4.1.2.6 Recursos Financieros

Financiamiento asignado por el Ministerio de Finanzas con corte al 25 de marzo del 2015.

Cuadro 21: Financiamiento asignado por el Ministerio de Finanzas a la Dirección Distrital de Salud N°23D02 para el periodo 2015

DESCRIPCION DE LA PARTIDA PRESUPUESTARIA	ASIGNADO
Remuneraciones unificadas	\$ 1'112.027,67
Salarios unificados	\$ 41.064,00
Decimotercer sueldo	\$ 233.324,75
Decimocuarto sueldo	\$ 73.924,62
Compensación por transporte	\$ 550,00
Alimentación	\$ 5.467,00
Subsidio de antigüedad	\$ 767,16
Servicios personales por contratos	\$ 1'643.776,50
Subrogación	\$ 750,00
Aporte patronal	\$ 273.909,10
Fondos de reserva	\$ 212.010,75
Agua potable	\$ 6.000,00
Energía eléctrica	\$ 11.369,00
Telecomunicaciones	\$ 16.647,00
Servicio de correo	\$ 220,00
Almacenamiento embalaje envase y recarga de extintores	\$ 1.800,00
Edición impresión reproducción publicaciones suscripciones fotocopiado traducción empastado enmarcación serigrafía fotografía carnetización filmaciones e imágenes satelitales	\$ 7.219,07
Espectáculos culturales y sociales	\$ 2.000,00
Servicios de seguridad y vigilancia	\$ 45.118,08
Servicio de aseo vestimenta de trabajo y fumigación	\$ 145.036,00

Difusión e información	\$ 600,00
Servicios de almacenamiento control custodia y dispensación de medicamentos materiales e insumos médicos y otro	\$ 881,00
Pasajes al interior	\$ 264,00
Viáticos y subsistencias en el interior	\$ 5.120,00
Viatico por gastos de residencias	\$ 14.903,00
Edificios locales residencias y cableado estructurado	\$ 21.639,52
Mobiliario(instalación mantenimiento y reparaciones)	\$ 1.000,00
Maquinaria y equipo (instalación mantenimiento y reparaciones)	\$ 3.900,00
Vehículos (instalación mantenimiento y reparaciones)	\$ 17.186,30
Edificios locales residencias parqueaderos casilleros judiciales y bancarios	\$ 30.000,00
Servicio de capacitación	\$ 966,62
Arrendamiento y licencias de uso de paquetes informáticos	\$ 804,00
Mantenimiento y reparación de equipos y sistemas informáticos	\$ 256,00
Alimentos y bebidas	\$ 4.404,16
Vestuario lencería y prendas de protección	\$ 1.600,00
Combustible y lubricantes	\$ 9.120,00
Materiales de oficina	\$ 5.706,00
Herramientas (bienes de uso y consumo corriente	\$ 1.565,00
Materiales de impresión fotografía reproducción y publicaciones	\$ 5.200,00
Instrumental médico menor	\$ 1.000,00
Medicinas y productos farmacéuticos	\$ 70.645,56
Materiales para laboratorio y uso medico	\$ 24.433,31
Materiales didácticos	\$ 2.548,80
Repuestos y accesorios	\$ 8.233,70
Manejo de cocina de hogar y accesorios descartables	\$ 345,80
Mobiliario (bienes muebles no depreciables)	\$ 1.188,57
Tasas generales impuestos contribuciones permisos licencias y patentes	\$ 1.186,48
Seguros	\$ 8.686,90
Costas judiciales tramites notariales legalizaciones de documentos y arreglos extrajudiciales	\$ 2.500,00

FUENTE: Departamento De Información, Seguimiento Y Control De La Dirección Distrital De Salud
N° 23D02

ELABORADO: La Autora 2015

4.1.2.7 Infraestructura

La dirección distrital de salud 23D02, cuenta con trece circuitos de salud, de los cuales no todas cuentan con escrituras a nombre del ministerio de salud.

Desde el 2013, cuenta con el apoyo del Programa de Apoyo a la Gestión Local en los servicios de Salud Agua Potable y saneamiento PSAS, el cual brinda su apoyo técnico y financiero, para la adquisición de bienes muebles, como para el adecentamiento de las unidades de Salud, en este contexto durante el 2014, se ejecuta el primer proceso de adecentamiento (mejoramiento y funcionalidad de la infraestructura) de los circuitos de Salud, beneficiando a 8 unidades, las cuales se detallan a continuación.

Cuadro 22: Circuitos de Salud que cuentan con las escrituras legalizadas.

CIRCUITO DE SALUD	LEGALIZACION	ADECENTADA
Los Rosales	SI	SI
Nueva Aurora	SI	SI
Puerto Limón	SI	SI
San Jacinto	SI	SI
Valle hermoso	SI	SI
Nuevo Israel	SI	SI
Las Delicias	SI	SI
Plan de Vivienda	SI	SI
La Modelo	SI	NO
Montoneros	NO	NO
Ciudad Nueva	SI	NO
Juan Eulogio	NO	NO
15 de Septiembre	SI	NO

FUENTE: Departamento De Información, Seguimiento Y Control De La Dirección Distrital De Salud N° 23D02

ELABORADO: La Autora 2015

4.1.3 Análisis FODA de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02

Cuadro 23: Análisis FODA

	ANÁLISIS FODA	
	FORTALEZAS (+)	DEBILIDADES (-)
MATRIZ FODA	• Numero Óptimo de Personal Administrativo, según planificación territorial. • Financiamiento para la adquisición de bienes muebles y mejoras de unidades • Equipamiento tecnológico necesario • Apertura al cambio por parte del personal • Buena ubicación del Distrito de Salud • Buena percepción de la calidad de servicios recibidos • Planificación anual	• Edificio alquilado • Burocracia y exceso de trámites • Diferencias culturales de los funcionarios • No se cumple con el plan de capacitaciones • Falta de experiencia laboral del personal • Personal administrativo no cumple con el perfil de puestos • Presupuesto asignado insuficiente para cubrir necesidades • Salarios bajos • Personal operativo insuficiente • Inestabilidad laboral del personal
	ESTRATEGIAS	
	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS DO
	• Apoyo del Gobierno Local • Apoyo de fuentes internacionales • Existe gran demanda de personal administrativo	Una vez que se cuenta con el personal administrativo necesario, elaborar proyectos para la intervención de los gobiernos locales y organismos internacionales. aprovechar el talento humano para realizar un levantamiento de información actualizados de Se cuenta con el apoyo del gobierno local, y existe una planificación territorial en la que está incluido las sedes distritales, gestionar para la construcción de dicho edificio. Realizar capacitaciones presenciales continuas a los funcionarios administrativos de acuerdo

	los bienes muebles e infraestructura para presentar un informe técnico para su inmediata reposición en caso de ser necesario y el mantenimiento de edificios	a puesto que se desenvuelven..
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
• Factores climáticos • Incrementos arancelarios a medicamentos e insumos • Factores políticos • Proveedores incumplidos	Si se cuenta con los recursos necesarios para la adquisición de bienes, se debería hacer un seguimiento exhaustivo a los contratos y a las pólizas entregadas por los proveedores, y que cumplan los plazos establecidos , realizar prevención del invierno en la infraestructura de los circuitos de salud para evitar daños humanos o materiales posteriormente	Dar cumplimiento al plan anual de capacitaciones, realizar reclasificación de puestos y de salarios de acuerdo a las funciones y responsabilidades que cumplen

FUENTE: Trabajo investigativo

ELABORADO POR: La Autora 2015

Al realizar el Diagnóstico de la Dirección Distrital de Salud N°23D02 utilizando la matriz FODA se puede indicar que las Fortalezas encontradas son favorables para determinar las Oportunidades que existen para aplicar estrategias en la institución y fortalecer al modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud, además las Amenazas y Debilidades que enfrenta y posee actualmente el Distrito de Salud.

4.1.4 Estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión de la Dirección Distrital de Salud N°23D02.

4.1.4.1 Introducción.

La gestión integral de las organizaciones de salud a través de estrategias como la gestión administrativa, proporciona herramientas de transformación organizacional imprescindibles para modificar la composición de los recursos utilizados al prestar los servicios de atención médica.

Siguiendo los principios gerenciales de la calidad como son una organización enfocada hacia el usuario, la participación de las personas asumiendo responsabilidades para controlar sus procesos, una política de toma de decisiones basada en hechos y el desarrollo de una relación benéfica con los proveedores, se presenta un sistema gerencial de la organización en salud con herramientas y metodologías para mantener y mejorar la calidad de los procesos clínicos y administrativos de la Salud.

La creación de estrategias en el nuevo modelo de Gestión Pública y Municipal, se la ha considerado para implementar en la Dirección Distrital de Salud N°23D02; servirá para orientar a la máxima Autoridad de la Institución para la optimización de recursos financieros y el talento humano, tomando en cuenta los cambios sociales, culturales, demográficos y epidemiológicos.

4.1.5 Misión

Contribuir al desarrollo pleno de la sociedad, con atención integral y oportuna al individuo, la familia y la comunidad con calidad, calidez, eficacia, eficiencia, equidad y ética, respetando sus creencias y costumbres; priorizando actividades de protección preventiva, promocionales acorde al nuevo modelo de atención adecuado a la realidad, promoviendo la participación de la colectividad.

4.1.6 Visión

Consolidarse como una institución líder en la atención servicios de salud colectiva e individual en la Zona, garantizando el acceso equitativo y su provisión con eficiencia y calidad, en base a planes locales de salud que responden a las necesidades prioritarias de la población, desarrollando actividades competitivas con modernización, liderazgo y participación social.

4.1.7 Desarrollo de las Estrategias

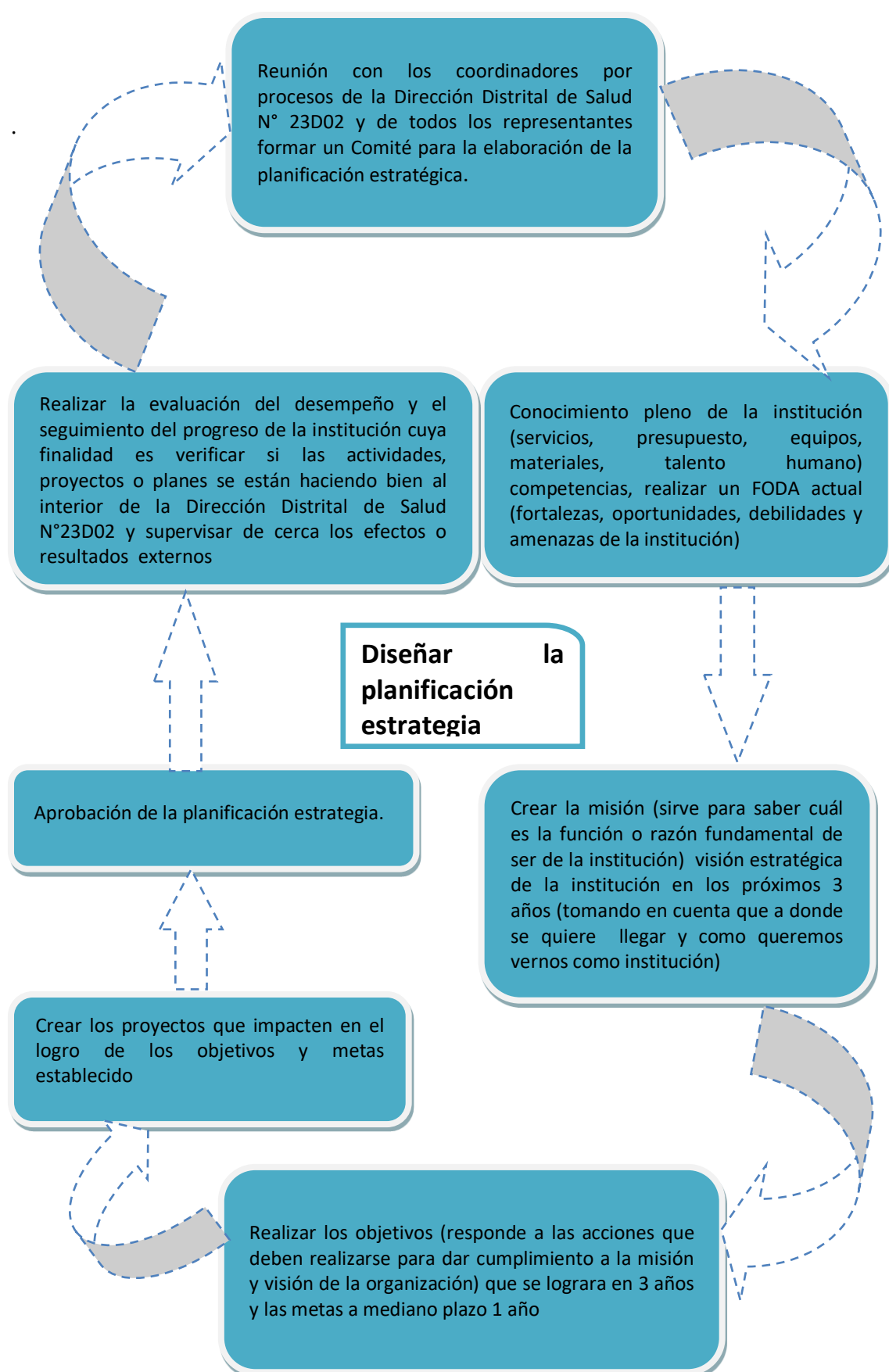
El Ministerio de Salud creó normativas entre las que se encuentra el Licenciamiento y fortalecimiento del primer nivel de atención a través de cuatro ejes:

1. Construcción y mejoramiento de la infraestructura, equipamiento y mobiliario de los servicios de salud.
2. Mejorar la capacidad resolutive del Talento Humano.
3. Implementación de un sistema informático único de información (Sistema informático para la gestión integral de salud – SIGIS)
4. Definir el modelo de gestión de los establecimientos de salud.
- 5.

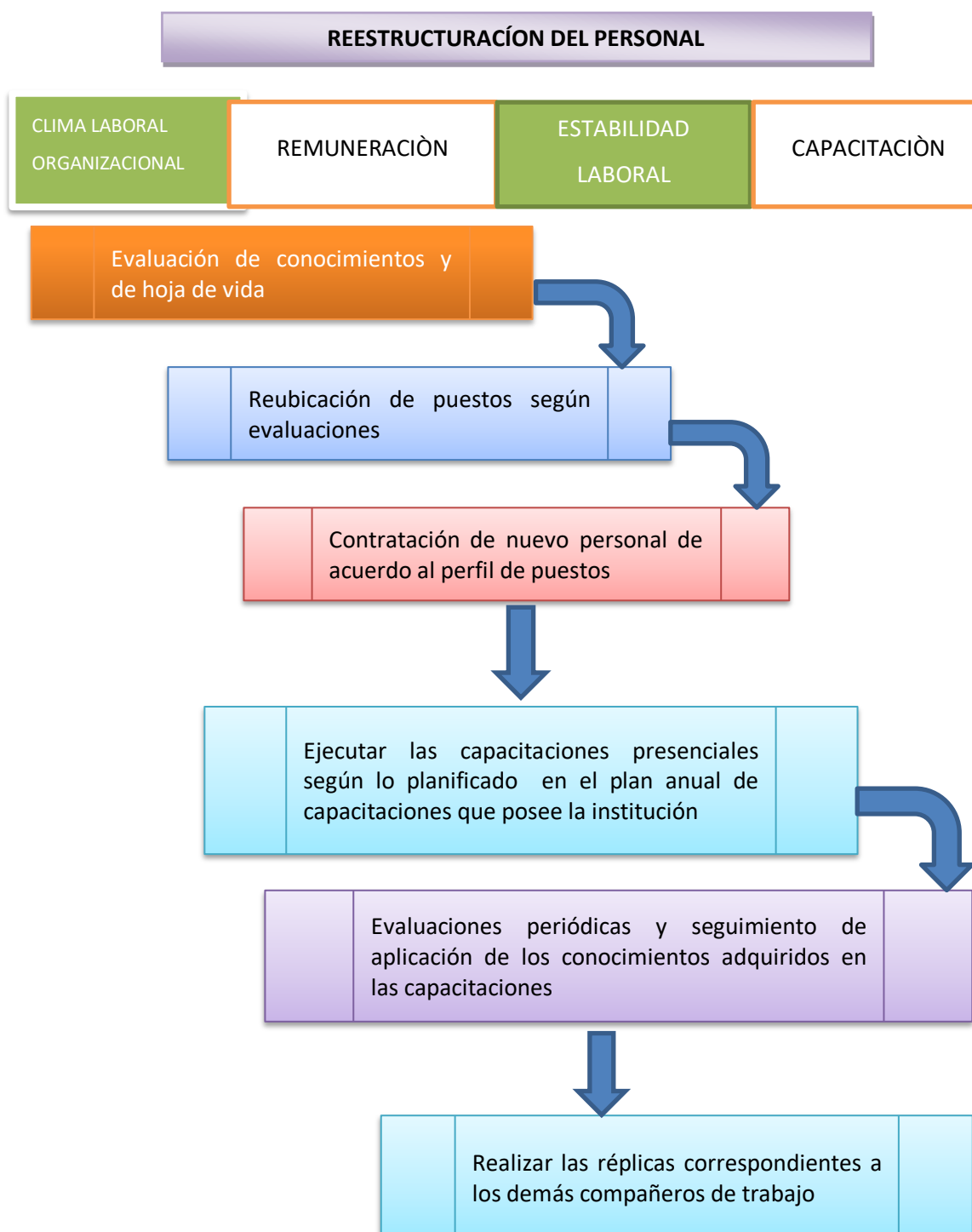
El Objetivo General del Proyecto del Ministerio de Salud es que a través del proyecto se fortalezca el primer nivel de atención como la puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud.

Dentro del Modelo de Gestión 2012 implementado por el Ministerio de Salud existen siete elementos importantes dentro de los cuales son la base primordial para cumplir en un 100 % en todas las instituciones públicas en salud a nivel del País, además hay que tomar en cuenta todas las leyes, normas y reglamentos que están vigentes.

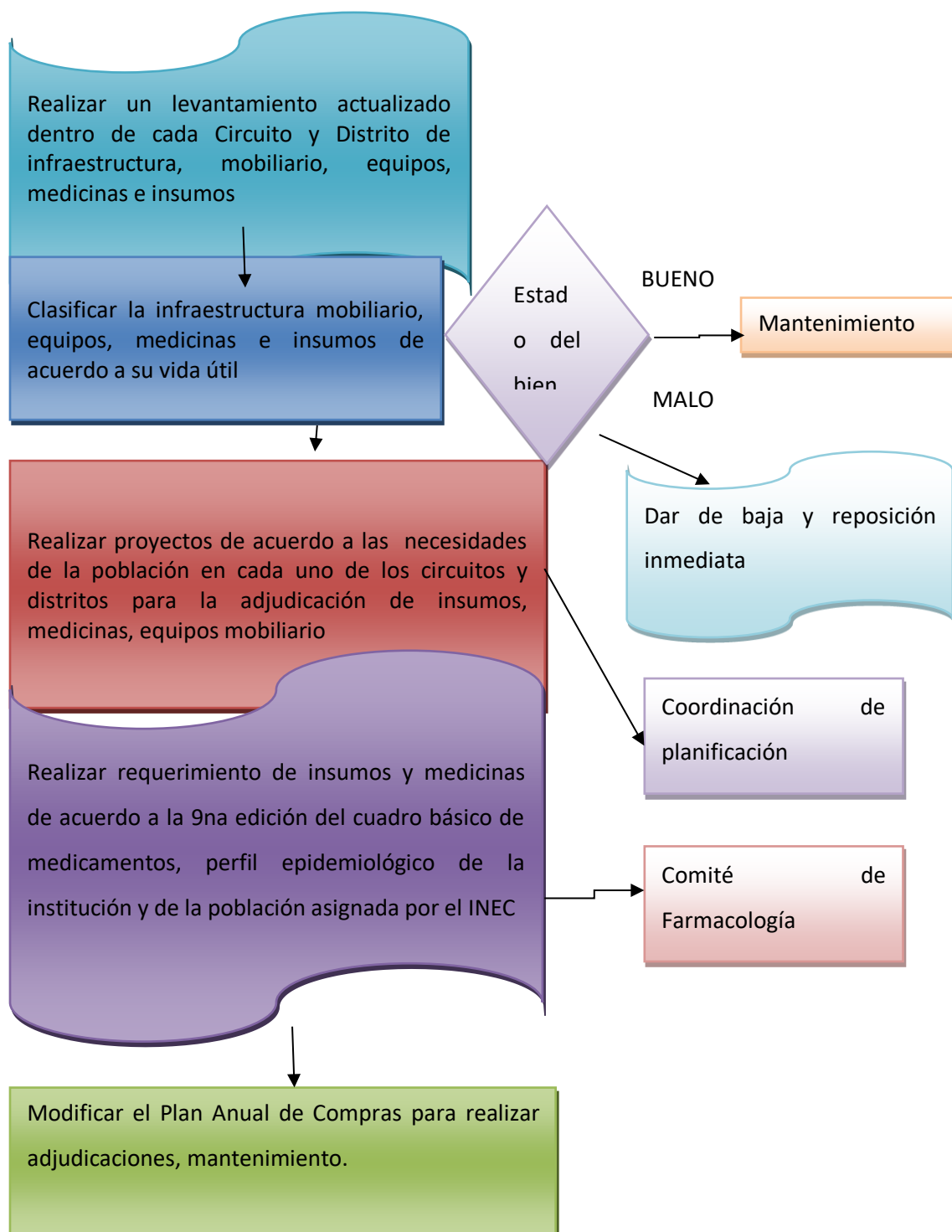
- **Planificación estratégica y programación**



- **Gestión y desarrollo del Talento Humano de acuerdo a la normativa nacional.**

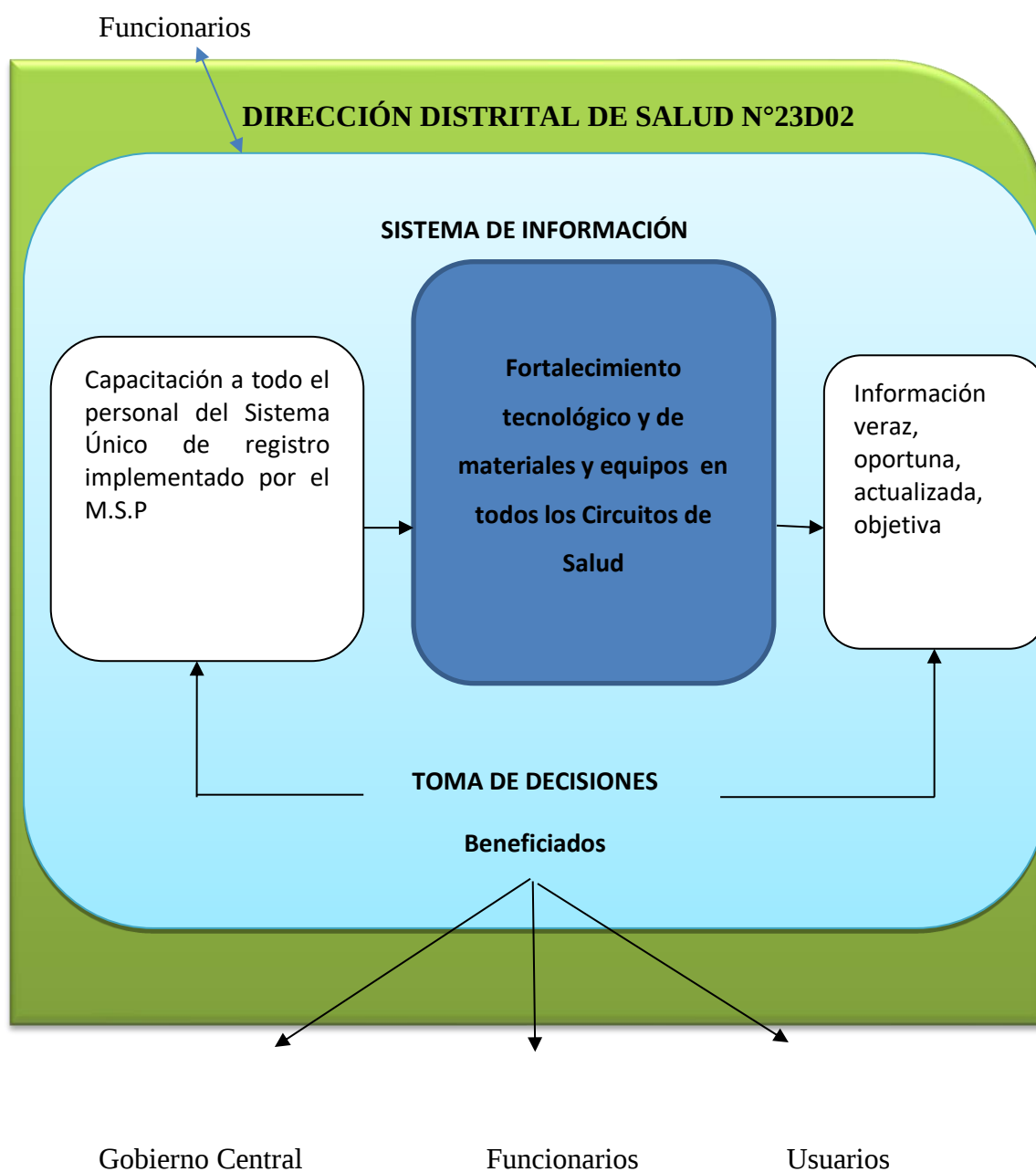


- **Gestión de infraestructura, equipamiento y medicamentos de acuerdo a los estándares definidos por la Autoridad Sanitaria Nacional y el cuadro de medicamentos básico**

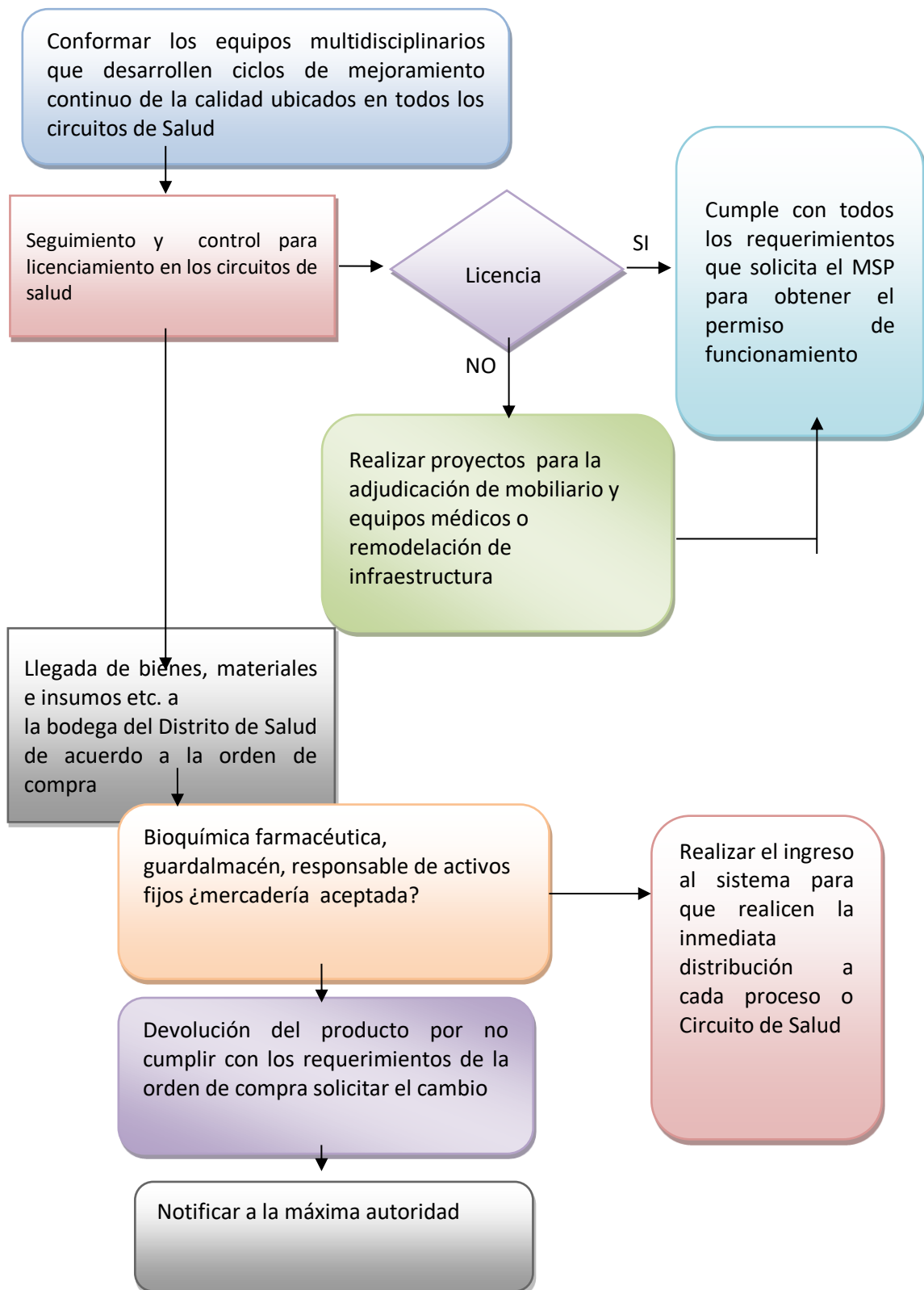


- Sistema único integrado de información y telecomunicaciones

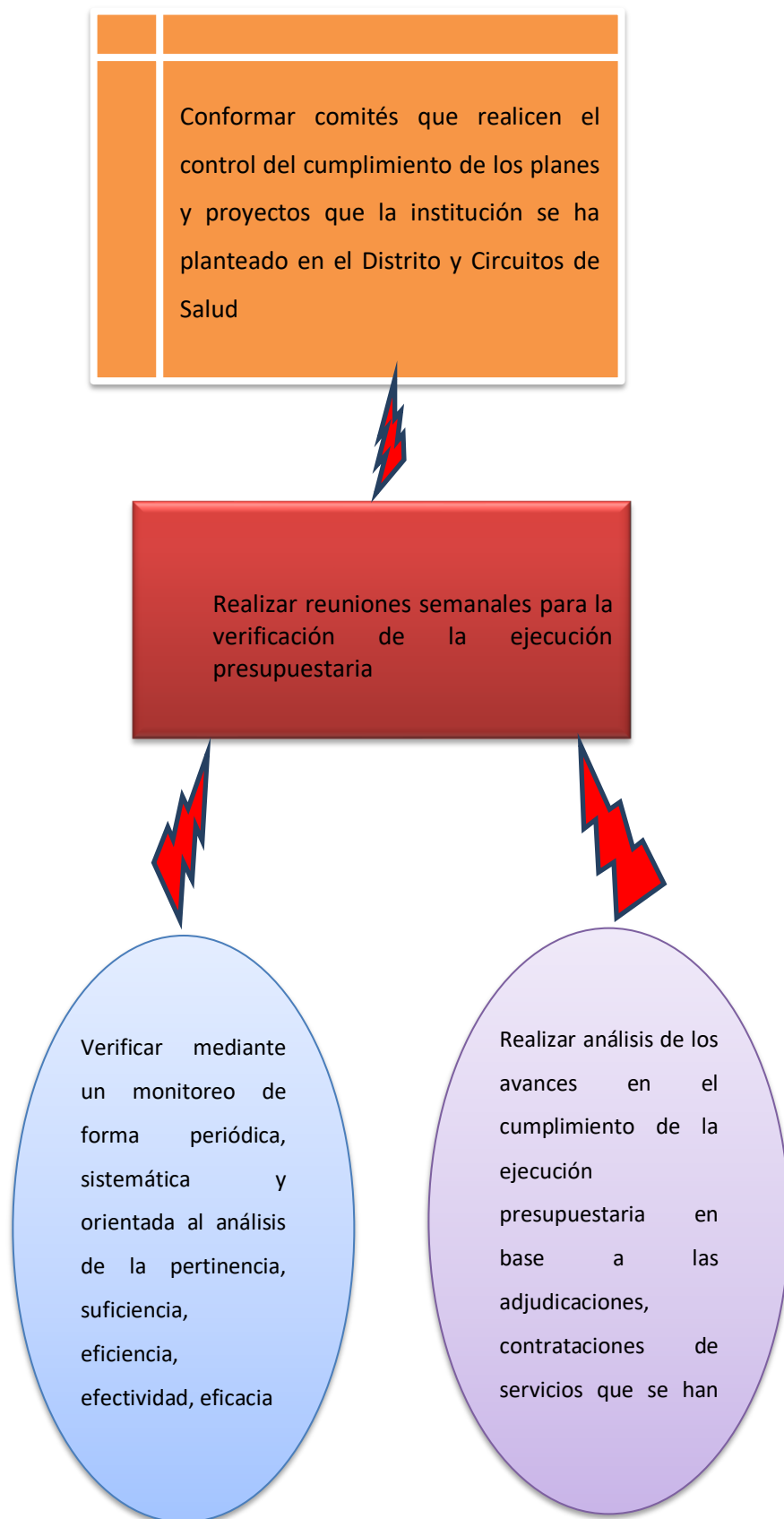
ENTORNO



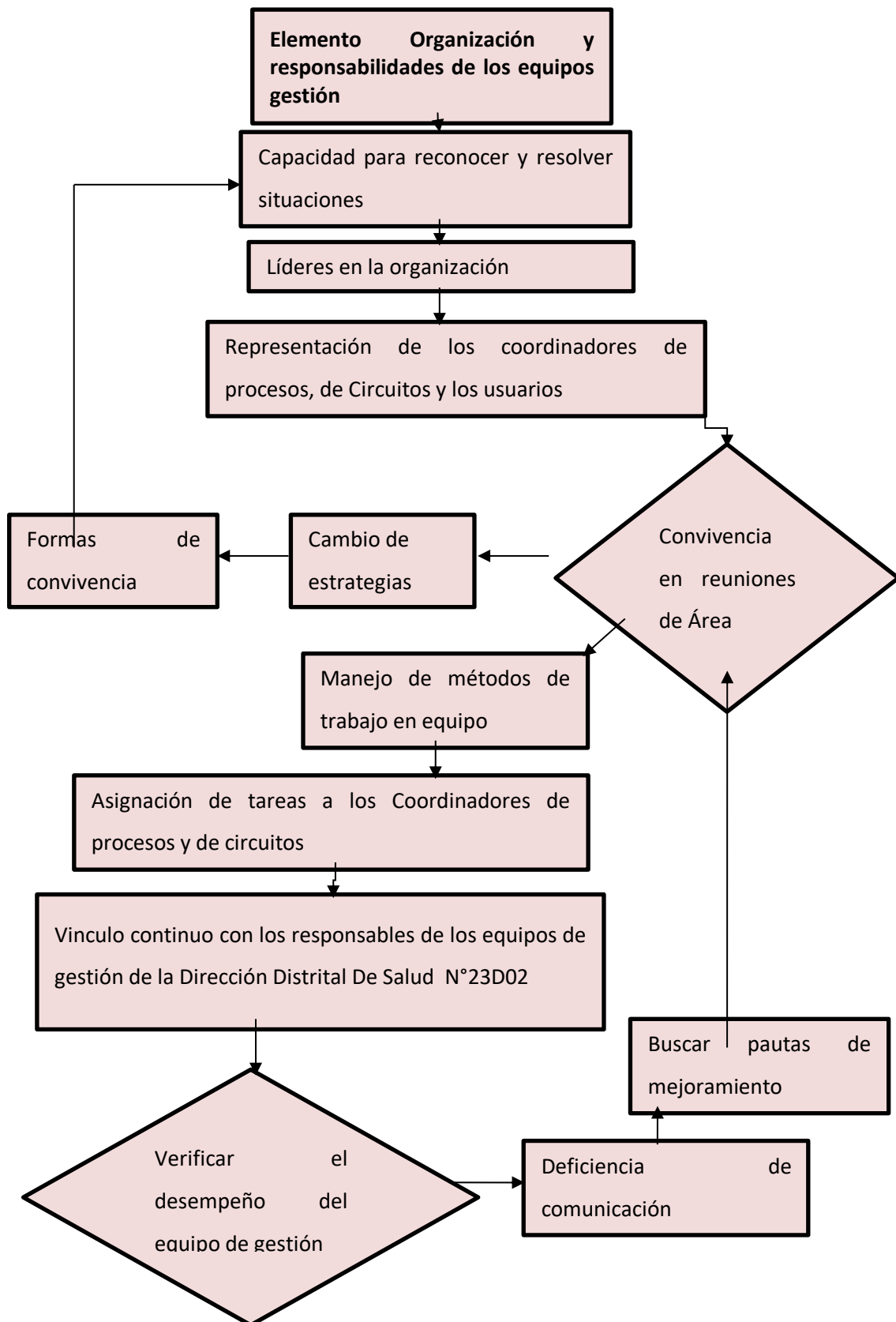
- **Sistema de control de la garantía de la calidad**



- **Monitoreo y Evaluación – Supervisión**



- Organización y responsabilidades de los equipos de gestión



4.1.8 Presupuesto y Financiamiento

4.1.8.1 Presupuesto

Este modelo de estrategias no va a reflejar un presupuesto porque depende de la toma de decisiones de la máxima autoridad de la Dirección Distrital de Salud N°23D02 y de los coordinadores de los procesos de la institución, ya que están dentro de las funciones de planificar, organizar, verificar, analizar y ejecutar cada una de las actividades de acuerdo al Manual de Funciones implementado por el Ministerio de Salud y por las que cada uno de los funcionarios perciben un salario mensual unificado, donde deben entregar productos por lo que son evaluados cada año para la verificación del cumplimiento de sus actividades.

4.1.8.2 Financiamiento

La fuente de financiamiento del Proyecto, serán las partidas presupuestarias que provienen del Ministerio de Finanzas a través del Ministerio de Salud en base a la proforma presupuestaria emitida por la Dirección Distrital de Salud N°23D02, además cuentan con el apoyo de PSAS Programa de Apoyo a la gestión local de los servicios de salud, agua potable y saneamientos.

El presupuesto total asignado para el Distrito de Salud N°23D02 por el Ministerio de Finanzas para el periodo 2015 es de \$ 967.963,72, cantidad suficiente para satisfacer todas las necesidades del Distrito de Salud.

4.1.8.3 Responsables

Para la aplicación de estrategias se tomará como responsables a los coordinadores de procesos según corresponda, tomando en cuenta que conocen las funciones de cada uno de sus subordinados, de los servicios y obligaciones que tiene cada coordinación.

- Planificación estratégica y programación

Responsables: Máxima autoridad, Gestión Distrital de Planificación, Gestión Distrital Administrativa Financiera

- Gestión y desarrollo del Talento Humano de acuerdo a la normativa nacional.

Responsables: Máxima autoridad, Gestión Distrital de Asesoría Jurídica, Gestión Distrital Administrativa Financiera

- Gestión de infraestructura, equipamiento y medicamentos de acuerdo a los estándares definidos por la Autoridad Sanitaria Nacional y el cuadro de medicamentos básico

Responsables: Máxima autoridad, Gestión Distrital de Planificación, Gestión Distrital Administrativa Financiera.

- Sistema único integrado de información y telecomunicaciones

Responsables: Máxima autoridad, Gestión Distrital de Tecnología de la Información y Telecomunicación, Gestión Distrital de Planificación, Gestión Distrital Administrativa Financiera, Gestión Distrital de Comunicación

- Sistema de control de la garantía de la calidad

Responsables: Máxima autoridad, Gestión Distrital de Tecnología de la Información y Telecomunicación, Gestión Distrital de Planificación, Gestión Distrital Administrativa Financiera, Gestión Distrital de Comunicación, Provisión de servicios de Salud, Promoción de servicios de Salud

- Monitoreo y Evaluación – Supervisión

Responsables: Máxima autoridad, Gestión Distrital de Planificación, Gestión Distrital Administrativa Financiera, Provisión de servicios de Salud, Promoción de servicios de Salud

- Organización y responsabilidades de los equipos de gestión

Responsables: Máxima autoridad, Gestión Distrital de Tecnología de la Información y Telecomunicación, Gestión Distrital de Planificación, Gestión Distrital Administrativa Financiera, Gestión Distrital de Comunicación, Provisión de servicios de Salud, Promoción de servicios de Salud

4.1.8.4 Para su aplicación es necesario:

- Implementación efectiva de una estrategia lo cual requiere de compromiso total y apoyo de todos los funcionarios de la institución, en especial de la máxima autoridad.
- Desarrollar la preparación integral de todo su personal mediante socializaciones o capacitaciones que le permita a la institución determinar cuáles son sus objetivos, misión visión y qué políticas serán necesarias para la implementación de las estrategias.
- Determinar estrategias en todos los Programas implementados por el M.S.P. y aplicarlos brindando los servicios de calidad a los grupos más vulnerables.
- Determinar con cuales recursos cuenta y aprovechar los que tiene priorizando los recursos humanos, materiales y financieros.
- Establecer un sistema de control estratégico que le permita a la máxima autoridad, determinar con eficiencia la implementación de las estrategias y ver si cumple con los objetivos para las que fueron diseñadas.

4.2 Discusión

Para cumplir el primer objetivo específico del análisis situacional de la institución, se desarrolló la técnica de la observación y trabajo de campo, lo que dio las pautas para crear las Estrategias y fortalecer la Dirección Distrital de Salud N°23D02, esto concuerda con el concepto del autor (Martinez, 2010) “En las estrategias son orientaciones generales de las acciones que debe realizar una organización para lograr lo que pretende. Comprenden la asignación de los recursos necesarios para llevarlos a cabo”.

Mediante la investigación se pudo verificar las fortalezas, debilidades Oportunidades y Amenazas que tiene la Dirección Distrital de Salud N°23D02, esto gracias a los

métodos de la observación y análisis de los procesos que se desarrollan dentro de la institución, esto tiene relación con el autor (Navajo, 2010) “El Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) o, (FODA), que ayudó a desvelar los factores clave de éxito, y permitió seleccionar las estrategias, aprovechando las oportunidades que brinda el entorno y obviando sus amenazas, alcanzar los objetivos propuestos de forma más eficaz”.

Una vez culminado con las encuestas a los funcionarios y usuarios, se tabularon los resultados para concluir con la verificación del cumplimiento o incumplimiento de la disposición Ministerial en el Distrito de Salud N°23D02 del modelo de gestión, es importante realizar un análisis a nivel de todos los procesos y coordinaciones para conocer cuáles son las falencias que tiene la institución y realizar los cambios inmediatos. Según el autor (Cascante, 2011) “Una de las claves del éxito del Modelo de Gestión está en el análisis de la organización y de sus procesos”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

De acuerdo al análisis situacional actual se pudo verificar mediante la investigación de campo y de la observación que la institución cuenta con talento humano administrativo (99% nombramientos provisionales, contratos ocasionales) y recursos financieros suficientes para cubrir las necesidades de la población, además cada Circuito de Salud cuentan con infraestructura física en buen estado para satisfacer las demandas de la población en cuanto a atención de Primer nivel.

El Análisis FODA demuestra entre las amenazas y debilidades de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02 que los funcionarios no cumplen con el perfil de puesto y existe retraso en las actividades laborales y demora en los procesos; además se logró constatar que no cuentan con personal capacitado, ya que las capacitaciones las realizan de forma virtual en la página del Ministerio de Salud.

En la institución no cuentan con estrategias establecidas los procesos y actividades lo desarrollan de manera vertiginosa, lo que no permite que se aplique el modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud, en el Manual especifica las actividades que cada Coordinación debe realizar para el buen funcionamiento de la institución.

5.2 Recomendaciones.

Que la máxima autoridad realice los trámites correspondientes ante el Ministerio de Relaciones Laborales para que se abran las vacantes para el concurso de mérito y oposición, a fin de que los funcionarios tengan estabilidad laboral tal como estipula la Ley de Servidor Público en el Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos literal a), aprovechar el talento humano con que cuenta la institución para la elaboración de planes, proyectos para mejorar los servicios de salud y obtener la satisfacción de los usuarios. Programar la adjudicación anual de: medicinas, reactivos de laboratorio, dispositivos médicos, odontológicos, equipos, mobiliario, materiales de oficina a inicios de año en base perfiles epidemiológicos y necesidades de funcionarios y usuarios para evitar el desabastecimiento.

Utilizar las fortalezas y oportunidades con las que cuenta la institución para obtener beneficios de equipamiento, infraestructura, mantenimiento, reclutamiento de talento humano etc. La Coordinación de Talento Humano realice la reestructuración de puesto en base a los perfiles de los funcionarios, administrativos y operativos; entregar funciones, capacitar y disponer la aplicación del modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud a todos los funcionarios de la Dirección Distrital de Salud N°23D02, y estos sean evaluados cada 3 meses el cumplimiento de sus deberes de acuerdo como estipula la Ley de Servidor Público Art. 22. Que las autoridades aprovechen los recursos financieros internacionales del Programa de Apoyo a la gestión local de los servicios de salud, agua potable y saneamientos

Que la máxima autoridad disponga a los coordinadores por procesos la aplicación inmediata de las estrategias diseñadas en la presente investigación para cumplir con el modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud y así brindar una atención ágil, oportuna y de calidad a todos los usuarios internos y externos.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura citada

- **Acevedo, W. (2009).** *Administraciòn .* Mèxico: Tirillas.
- **Almeida, M. (2010).** *Administraciòn de Servicio Pùblico.* Colombia: Norma.
- **Calderon, G. (2010).** *Administraciòn.* Mèxico: Pearson Prectice.
- **Campos, C. (27 de 03 de 2015).** *Tipos de Estrategias.*
- **Cascante, L. (2011).** *Gestiòn Pùblica y Municipal.* Lima-Peru: Escuela Mayor de Gestiòn Pùblica.
- **Castaño, G. (2010).** *Administraciòn.* Bogota Colombia: Diente de Leon.
- **Constituciòn. (2008).** *Constituciòn.* ECUADOR: CORPORACION DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES.
- **CPM. (03 de 02 de 2015).** <http://www.matrizfoda.com/>.
- **Fernandez, R. (2006).** *Sistema de gestiòn de calidad, Ambiente y prevenciòn de riesgos laborales.* España: Club Universitario España.
- **G, A. (03 de 02 de 2015).** <http://www.significados.com/foda/>.
- **Hitt. (2011).** *Gestiòn Pùblica.* Miami: Unilit.
- <http://concepto.de/modelo>. (03 de febrero de 2015). <http://concepto.de/modelo>.
- <http://www.cricyt.edu.ar/enciclopedia/terminos/Salud.htm>. (08 de 03 de 2015).
- <http://www.matrizfoda.com/>. (03 de 02 de 2015).
- **Koldon, E. A. (2010).** *Modelos.* Miami Florida: Unilit.
- **Lam, R. (18 de 08 de 2005).** *Metodología para la confección de un proyecto de investigación.* Obtenido de bvsCUBA: http://bvs.sld.cu/revistas/hih/vol21_2_05/hih07205.pdf
- **Martinez, S. (2010).** *Gestiòn de Procesos.* Colombia: Norma.
- **MSP. (03 de 02 de 2015).** <http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/index.php/noticias/102-de-que-se-trata-el-nuevo-modelo-de-gestion-del-ministerio-de-salud-publica>.
- **Navajo, J. (2010).** *Gestiòn de competencias.* España: Esic.
- **OMS. (08 de 03 de 2015).** <http://www.who.int/es/>.
- **Ramos, W. (2011).** *ADMINISTRACION.* Mexico: Editorial Trillas.
- **Registro Oficial 294, S. (2010).** *Ley de Servicio Publico.* Ecuador: Corporacion de estudios y publicaciones.

- **Registro Oficial 423, s. (2006).** *Ley organica de la Salud.* Ecuador: Corporaciones de Estudios y publicaciones.
- **Senplades. (2013).** *Plan del Buen Vivir.* Ecuador: Corporacion de estudios y publicaciones.
- **WENDY, A. (2011).** *Modelos Administrativos en el contexto de la Sociedad.* Mexico: Editorial Trillas.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexos 1: Cuestionario utilizado en la encuesta realizada a los funcionarios de la dirección distrital de salud N° 23D02



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DEL DISTRITO DE SALUD N°23D02

TEMA: Encuesta para determinar la aplicación del Modelo de gestión 2012 implementado por el Ministerio de Salud Pública en el Distrito de Salud N°23D02 de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

INSTRUCCIONES:

- 1) Lea detenidamente cada pregunta antes de contestarla.
- 2) Procure contestar a cada cuestionamiento, de la forma más honesta posible.
- 3) En las preguntas que son de opción múltiple, marque con una **X**, dentro los espacios en blanco. Seleccione solamente la opción que a su parecer sea la más adecuada. La información que usted proporcione será manejada con absoluta reserva.

CUESTIONARIO

1. ¿Considera Ud. Que la administración del primer trimestre del 2014 fue más eficaz que el primer trimestre del periodo 2015?

SI ☐ NO ☐

2. ¿Tiene Ud. conocimiento del modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud?

SI ☐ NO ☐

3. ¿Se aplica el modelo de gestión en la institución.

SI ☐ NO ☐

4. ¿Cómo califica Ud. al modelo de gestión?

Excelente	_____	Regular	_____
Muy bueno	_____	Deficiente	_____
Bueno	_____		

5. ¿Cree usted que los funcionarios administrativos cumplen con los perfiles del puesto de acuerdo a modelo de gestión?

SI ☐ NO ☐

6. ¿Considera Ud. que la Dirección Distrital de Salud N°23D02 cuenta con los suficientes recursos humanos, materiales y financieros?

SI ☐ NO ☐

7. ¿Conoce Ud. cuantos funcionarios administrativos laboran en la institución?

SI ☐ NO ☐

8. ¿Cree usted que es conveniente diseñar estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión e implementar en la Dirección Distrital de Salud N° 23D02?

SI ☐ NO ☐

Anexos 2: Cuestionario utilizado en la encuesta realizada a los Usuarios de la dirección distrital de salud N° 23D02



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL DISTRITO DE SALUD N°23D02

TEMA: Encuesta para determinar la aplicación del Modelo de gestión 2012 implementado por el Ministerio de Salud Pública en el Distrito de Salud N°23D02 de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

INSTRUCCIONES:

- 1) Lea detenidamente cada pregunta antes de contestarla.
- 2) Procure contestar a cada cuestionamiento, de la forma más honesta posible.
- 3) En las preguntas que son de opción múltiple, marque con una **X**, dentro los espacios en blanco. Seleccione solamente la opción que a su parecer sea la más adecuada. La información que usted proporcione será manejada con absoluta reserva.

CUESTIONARIO

TEMA:

Encuesta para determinar la aplicación del Modelo de gestión 2012 implementado por el Ministerio de Salud Pública en el Distrito de Salud N°23D02 de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

INSTRUCCIONES:

- 4) Lea detenidamente cada pregunta antes de contestarla.
- 5) Procure contestar a cada cuestionamiento, de la forma más honesta posible.
- 6) En las preguntas que son de opción múltiple, marque con una **X**, dentro los espacios en blanco. Seleccione solamente la opción que a su parecer sea la más adecuada. La información que usted proporcione será manejada con absoluta reserva.

CUESTIONARIO

1. ¿Considera Ud. Que las autoridades administrativas de la Dirección Distrital de Salud N°23D02 gestionan los procesos a tiempo?
SI ☐ NO ☐
2. ¿Es paciente activo de la Dirección Distrital de Salud N°23D02?
SI ☐ NO ☐
3. ¿Ud. cree que los funcionarios que laboran en los diferentes Circuitos y en el Distrito de salud N°23D02 cumplen con el perfil del puesto para desempeñarse en sus actividades diarias?
SI ☐ NO ☐
4. ¿Cómo califica Ud. la atención al usuario dentro de la Dirección Distrital de Salud N°23D02?
Excelente _____ Regular _____
Muy bueno _____ Deficiente _____
Bueno _____
5. ¿Considera Ud. que la Dirección Distrital de Salud N°23D02 cuentan con el suficiente personal administrativo?
SI ☐ NO ☐
6. ¿Cree usted que es conveniente diseñar estrategias para el fortalecimiento del modelo de gestión e implementar en la Dirección Distrital de Salud N° 23D02?
SI ☐ NO ☐

Anexos 3: Entrevista a la Directora



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
Entrevista dirigida a la directora del Distrito de Salud N°23D02

1. ¿Cómo fue su gestión administrativa en el año 2014?-----

2. ¿Que conoce del modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud Pública?-----

3. ¿Ud. cree que es viable la aplicación del modelo de gestión?-----

4. ¿Se están implementando el modelo de gestión en la institución?-----

5. ¿Cuáles son los cambios que Ud. ha realizado en la institución para aplicar el modelo de gestión?-----

6. ¿Cómo esta implementado el organigrama estructural de la institución?-----

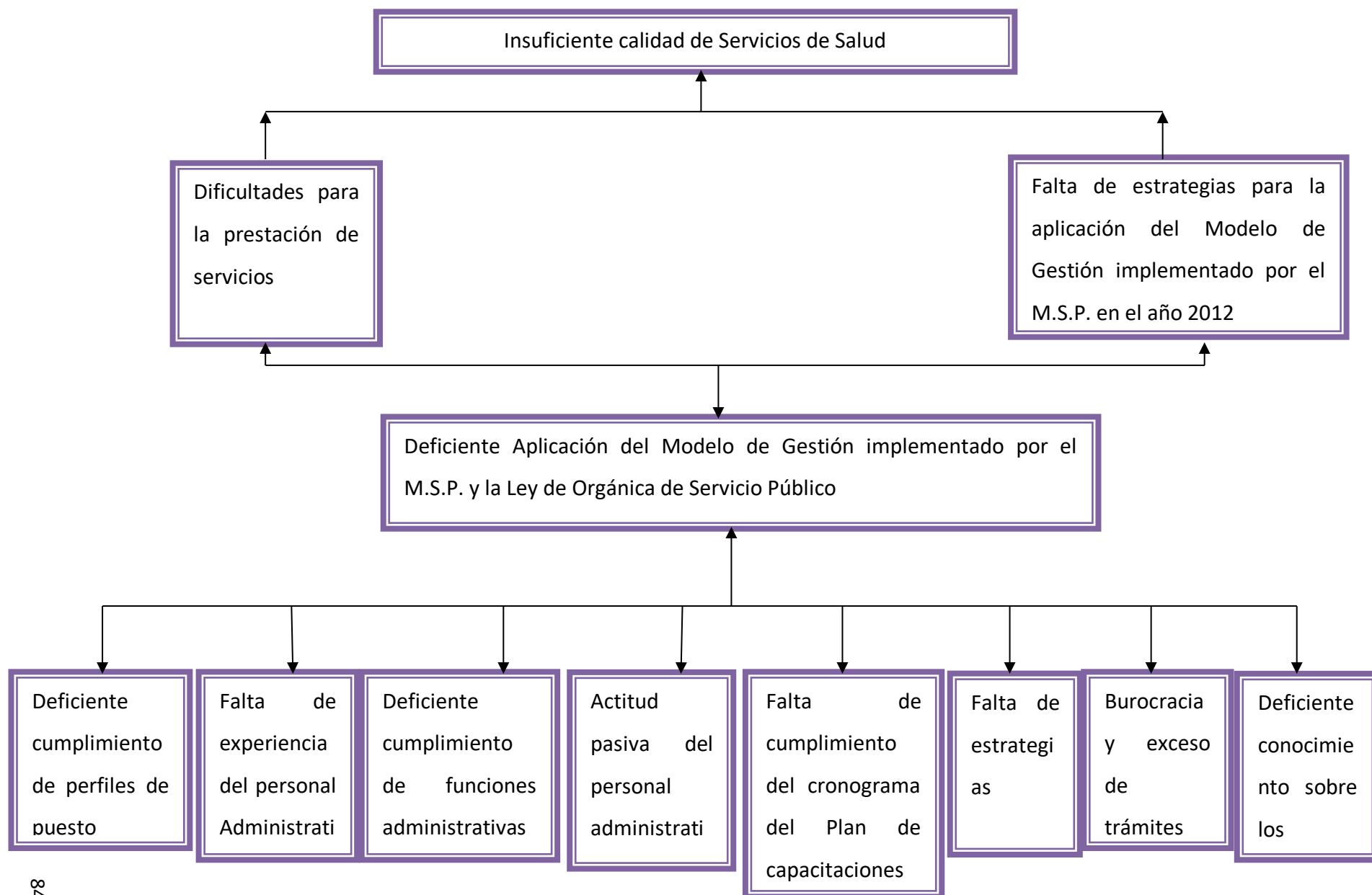
7. ¿Cuántos Coordinadores y analistas administrativos tiene la Institución?-----

8. ¿Cuáles son las bases de los perfiles que la institución solicito para el reclutamiento de Talento Humano?-----

9. ¿Los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta la institución para el periodo 2015 son suficientes para cumplir con el modelo de gestión implementado por el Ministerio de Salud?-----

10. ¿Cómo considera Ud. que una institución con servicios de salud puede aplicar en un 100% el modelo de gestión?

Anexos 4: Árbol de problemas



Anexo 5: Modelo de ficha de observación utilizada para el trabajo de campo



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

FICHA DE OBSERVACION A LA DIRECCION DISTRITAL DE SALUD N°23D02

ACTITUDES: Eficiencia, Reflexion y aportes

TEMA:

FECHA

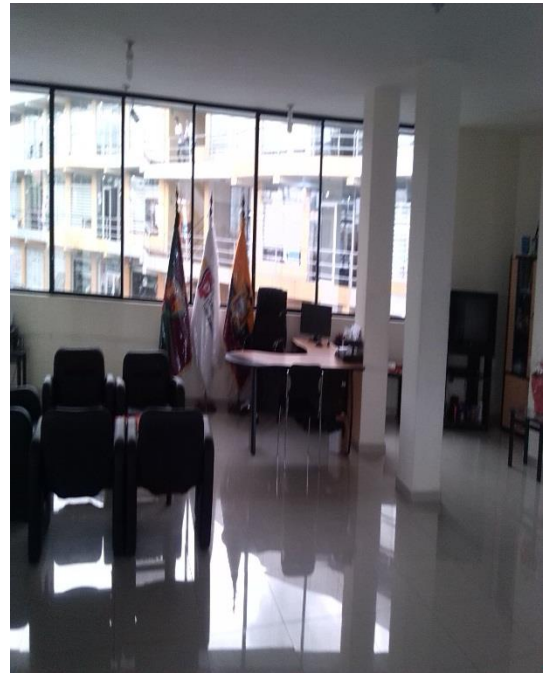
Coordinación:

Asignar:	
Excelente	4 puntos
Bueno	3 puntos
Satisfactorio	2 puntos
Insuficiente	1 punto

INDICADORES	NOMBRES DE LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS:					
	1	2	3	4	5	6
Trabajo coordinando y organizado con todo el equipo						
Aprovecha el tiempo y los recursos en forma adecuada						
Propone ideas innovadoras y creativas al problema planteado						
En su participación demuestra reflexion y/o conocimiento de la actividad						
Expone con claridad entusiasmo y eficiencia el tema tratado						
Disponibilidad de Talento Humano						
Cuenta con los equipos necesarios para laborar						
Existe suficiente materiales de oficina para las actividades						

RECOMENDACIONES.....
.....

Anexos 6: Fotografías tomadas durante el desarrollo del proyecto



Fotos 1, 2, 3 y 4 funcionarios administrativos de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02 en sus labores diarias

Anexos 7: Entrevista a la Directora de la institución



Foto 5 y 6 durante la entrevista a la Lcda. Percides Quiñones Directora de la Dirección Distrital de Salud N° 23D02

Anexos 8: Encuesta a funcionarios de la institución



Foto 7, Encuesta a los funcionarios operativos del Circuito Los Rosales



Foto 8, Encuesta a funcionario administrativo Dirección Distrital de Salud N° 23D02

Anexos 9: Encuesta a usuarios de la institución



Foto 9 y 10, Encuesta a usuarios del Circuito Los Rosales