



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación previo a la
obtención del Grado Académico de
Magister en Gestión Pública

TEMA

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS
DE MANTENIMIENTO TÉCNICO Y SU EFECTO EN EL
FUNCIONAMIENTO DE LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS
DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020**

AUTOR:

ING. JONATHAN WLADIMIR ARIAS ZAMBRANO

DIRECTOR:

ECON. DANIEL ALBERTO PARRA GAVILANES, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación previo a la
obtención del Grado Académico de
Magister en Gestión Pública

TEMA

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS
DE MANTENIMIENTO TÉCNICO Y SU EFECTO EN EL
FUNCIONAMIENTO DE LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS
DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020**

AUTOR:

ING. JONATHAN WLADIMIR ARIAS ZAMBRANO

DIRECTOR:

ECON. DANIEL ALBERTO PARRA GAVILANES, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2022

CERTIFICACIÓN

Econ. Daniel Alberto Parra Gavilanes, M.Sc., Tutor del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública.

CERTIFICA

Que el Ing. Jonathan Wladimir Arias Zambrano, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO TÉCNICO Y SU EFECTO EN EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020**, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 11 febrero de 2022



Firmado electrónicamente por:
**DANIEL ALBERTO
PARRA GAVILANES**

Econ. Daniel Alberto Parra Gavilanes, M.Sc.

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, JONATHAN WLADIMIR ARIAS ZAMBRANO, autor del Perfil de proyecto de desarrollo titulado: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO TÉCNICO Y SU EFECTO EN EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020**, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.

ING. JONATHAN WLADIMIR ARIAS ZAMBRANO

DEDICATORIA

A DIOS

Por ser mi guía espiritual, llenando de bendiciones mi vida, brindándome salud y sobretodo la sabiduría e inteligencia necesaria para cumplir cada uno de mis objetivos.

A la memoria de mi Madre Gloria

Por haber sido mi mayor apoyo incondicional, que con su esfuerzo y dedicación me formó para ser un hombre con principios de respeto, compromiso y responsabilidad; aunque ya no estés en este mundo, sé que te sentirías feliz por este nuevo logro.

A mi Padre Sr. Pablo Arias

Que con sus palabras de motivación ha sembrado en mi la confianza para cumplir con cada uno de mis propósitos.

A mi esposa e hijos

Quienes son parte fundamental para seguir cumpliendo cada una de mis metas, así mismo, para demostrarles que con esfuerzo, sacrificio y dedicación se puede lograr todo lo que se anhela en esta vida.

A mis hermanos Jhon y Melanie

Quienes han visto en mi un ejemplo a seguir, espero no defraudarlos y verlos realizados en los años venideros como profesionales de excelencia para esta sociedad.

A mis maestros

Que con sus metodologías de estudio forman día a día a nuevos profesionales para que sean un aporte de desarrollo social, cultural y económico en nuestro país.

AGRADECIMIENTO

Agradecido con DIOS por brindarme una oportunidad más de seguir creciendo en el ámbito profesional y sobretodo por colocar en mi camino a personas que han sido partícipes y pilares fundamentales para la realización de este proyecto de investigación.

A las autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por potenciar la excelencia académica con nuevos programas de Posgrados, teniendo en consideración la apertura de la Maestría en Gestión Pública, en donde buscan fortalecer el desarrollo de la función pública a nivel de Gobierno Central, regional y local; a través de la formación de nuevos profesionales, interesados en esta metodología de estudio.

Al Hospital General Quevedo que, mediante sus autoridades y personal administrativo y médico, me brindaron la apertura y confianza para realizar el levantamiento de información necesario para la elaboración de este proyecto de investigación.

A mis compañeras de grupo de los diferentes módulos de la maestría, Verónica Calderón y Mirian Cevallos que con sus aportes consolidaron más mis conocimientos y en especial a Martha Falcones, amiga incondicional que con sus consejos a través de la palabra de DIOS me fortaleció y animó para continuar con los estudios de esta maestría.

Por último, a los catedráticos de esta maestría y al Econ. Daniel Parra Gavilanes, M.Sc., que con sus enseñanzas, dedicación, carisma y paciencia, lograron que pueda culminar a cabalidad la elaboración de este proyecto de investigación.

PRÓLOGO

Los establecimientos de salud en el Ecuador constantemente requieren de repotenciaciones en sus infraestructuras, lo que conlleva a una inversión económica considerada. Actualmente el Gobierno del Encuentro presidido por el Señor Guillermo Lasso, Presidente de la República del Ecuador, en trabajo conjunto con su Ministra de Salud, disponen a los Gerentes Hospitalarios de las instituciones públicas, realizar la correspondiente coordinación, planificación y ejecución de los diferentes procesos de contratación pública, afín de mantener en óptimas condiciones las unidades médicas.

El presente proyecto de investigación elaborado por el Ing. Jonathan Arias Zambrano, consiste en conocer cuales son las gestiones administrativas que realiza el Hospital General Quevedo, para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles en sus diferentes dependencias médicas, evidenciando que a pesar de que la unidad médica dispone de un departamento de mantenimiento con personal técnico de planta, no cubren a cabalidad la gran demanda de atenciones que requiere esta casa de salud, sumado a ello, las empresas contratadas por la institución, en un porcentaje considerado no cumplen a entera satisfacción las necesidades de los profesionales de la salud.

En este sentido, la investigación pretende identificar y dar a conocer las falencias existentes en los servicios de mantenimiento técnico del Hospital General Quevedo, con la finalidad de lograr buscar mejoras en las gestiones administrativas que garanticen una atención de calidad y calidez a los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Por lo tanto, sus recomendaciones han sido evaluadas de manera positiva, los mismos que deben ser tomados en consideración en un tiempo predeterminado, con el propósito de

realizar las gestiones administrativas y técnicas necesarias, para mantener en óptimas condiciones los bienes muebles e inmuebles de la institución.



firmado electrónicamente por:
GENESIS STEFANIA
BLUM BAQUEDANO

f.....

Mgs. Génesis Stefania Blum Baquedano

GOBERNADORA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS

RESUMEN

Actualmente los centros de salud en el Ecuador atraviesan por una crisis sanitaria que en gran parte se debe por la aparición de la pandemia Covid-19, motivando a una reestructuración financiera, en donde se ha priorizado las adquisiciones de insumos médicos y equipos de protección personal, dejando a un lado las intervenciones de los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de las unidades médicas. Esta investigación tiene como objetivo conocer los servicios de mantenimiento técnico que se ejecutan en el Hospital General Quevedo y el efecto que se origina en el funcionamiento de sus dependencias médicas, para ello, es importante identificar el estado de operatividad de la institución y el impacto que se genera en el ámbito económico, social y ambiental; por tal razón, es imprescindible realizar gestiones administrativas y técnicas, en donde se genere un modelo de planificación con disponibilidad presupuestaria y bajo un mecanismo de control que actúe sobre el avance de los servicios de mantenimiento, garantizando que sus instalaciones permanezcan operativas y funcionales. Una correcta gestión de mantenimiento busca lograr minimizar el tiempo de parada y prolongar el tiempo de vida útil de los bienes muebles e inmuebles del hospital, evitando así paralizaciones en las dependencias médicas que perjudiquen la atención de los usuarios y los intereses económicos del mismo. En este sentido, se utilizó una metodología de investigación analítica y descriptiva, a través de una encuesta de opinión en donde la muestra fue de tipo aleatorio, considerando al Responsable de Mantenimiento y a los líderes de las dependencias médicas. Como resultado se obtuvieron datos de inconformidad con respecto a los servicios de mantenimiento realizados, lo que

conlleva a que no exista una satisfacción en la ejecución de los mismos y paulatinamente un deterioro en las instalaciones de la unidad médica.

Palabras claves: Gestión Administrativa, servicios de mantenimiento, hospital, dependencias médicas.

ABSTRACT

Currently, health centers in Ecuador are going through a health crisis that is largely due to the appearance of the Covid-19 pandemic, motivating a financial restructuring, where the acquisition of medical supplies and personal protective equipment has been prioritized, leaving aside the interventions of the maintenance services of the movable and immovable property of the medical units. The objective of this research is to know the technical maintenance services that are executed in the Quevedo General Hospital and the effect that originates in the operation of its medical units, for this, it is important to identify the state of operation of the institution and the impact that it is generated in the economic, social and environmental spheres; For this reason, it is essential to carry out administrative and technical procedures, where a planning model is generated with budget availability and under a control mechanism that acts on the progress of maintenance services, guaranteeing that its facilities remain operational and functional. Correct maintenance management seeks to minimize downtime and prolong the useful life of the hospital's movable and immovable property, thus avoiding stoppages in medical facilities that harm the care of users and the economic interests of the hospital. In this sense, an analytical and descriptive research methodology was used, through an opinion survey where the sample was random, considering the Maintenance Manager and the leaders of the medical units. As a result, nonconformity data were obtained regarding the maintenance services performed, which leads to a lack of satisfaction in the execution of the same and gradually a deterioration in the facilities of the medical unit.

Keywords: Administrative management, maintenance services. Hospital, medical dependencies.

ÍNDICE

PORTADA.....	1
COPIA PORTADA.....	3
CERTIFICACIÓN.....	i
AUTORÍA.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRÓLOGO.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Ubicación y contextualización de la problemática.....	2
1.2 SITUACION ACTUAL DEL PROBLEMA.....	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 Problema General	5
1.3.2 Problemas Derivados	5
1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	5
1.5 OBJETIVOS.....	6
1.5.1 Objetivo General.....	6
1.5.2 Objetivos Específicos	6
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	10
2.1.1 Gestión	10
2.1.2 Administración.....	10
2.1.3 Gestión Administrativa	11
2.1.4 Gestión Hospitalaria	11
2.1.5 Servicio	11

2.1.6	Técnico.....	12
2.1.7	Mantenimiento	12
2.1.8	Tipos de mantenimiento.....	12
2.1.9	Mantenimiento Predictivo.....	13
2.1.10	Mantenimiento preventivo	13
2.1.11	Mantenimiento Correctivo	13
2.1.12	Gestión de Mantenimiento.....	14
2.1.13	Dependencia.....	14
2.1.14	Hospital.....	15
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	15
2.2.1	Administración Hospitalaria	16
2.2.2	Centros Hospitalarios Públicos	16
2.2.3	Dependencia Médica.....	17
2.2.4	Gestión Administrativa en los servicios de Salud	17
2.2.5	Gestión hospitalaria a través de presupuestos asignados.....	18
2.2.6	Seguridad Hospitalaria en Ecuador.....	19
2.2.7	Gestión de Mantenimiento y su estructura organizacional	20
2.2.8	Mantenimiento Hospitalario	21
2.2.9	Servicio técnico en hospitales.....	21
2.2.10	Tipos de mantenimiento en hospitales	22
2.2.11	Mantenimientos no ejecutados en los hospitales del Ecuador por falta de asignación de recursos presupuestarios	23
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	24
2.3.1	La Organización Mundial de la Salud (OMS)	24
2.3.2	Normas básicas de higiene del entorno en la atención sanitaria.....	26
2.3.3	Constitución de la República del Ecuador	27
2.3.4	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	28
2.3.5	Reglamento General Sustitutivo para la administración, utilización, manejo y control de los bienes e inventarios del sector público	28
2.3.6	Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales	30
2.3.7	Manual de Mantenimiento de Equipos Biomédicos	30

2.3.8	Registro Oficial para aprobación del Manual de Mantenimiento de Infraestructura Sanitaria y sus Componentes	33
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		17
3.1	tipo de investigación.....	34
3.1.1	Investigación de campo	34
3.1.2	Investigación Explicativa.....	34
3.1.3	Investigación documental	34
3.2	métodos de investigación.....	34
3.2.1	Método Analítico	35
3.2.2	Método Sintético.....	35
3.2.3	Método Estadístico	35
3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.3.1	Población	36
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	36
3.4.1	Investigación documental	37
3.4.2	Entrevista	37
3.4.3	Encuestas	37
3.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	37
3.6	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	38
3.7	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	39
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		26
4.1	DENTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO TÉCNICO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020.....	40
4.1.1	Discusión Objetivo 1	45
4.2	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO TÉCNICO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO.....	46
4.2.1	Discusión Objetivo 2	56

4.3 VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO TÉCNICO EN LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO.....	56
4.3.21 Discusión Objetivo 3	93
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
5.1 CONCLUSIONES.....	95
5.2 RECOMENDACIONES.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS	98
6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
ANEXOS.....	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia del personal de mantenimiento en las dependencias médicas.	58
Figura 2. Tipos de procedimientos contractuales para los servicios de mantenimiento.	59
Figura 3. Satisfacción de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas	61
Figura 4. Inconformidad del personal profesional de salud con los servicios de mantenimiento	62
Figura 5. Evaluación porcentual de la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico	64
Figura 6. Frecuencia para realizar los servicios de mantenimiento técnico.....	66
Figura 7. Bienes o sistemas que mayormente requieren de servicios de mantenimiento	67
Figura 8. Satisfacción de los usuarios con el uso de bienes y sistema en las dependencias médicas	69
Figura 9. Consideración del nivel profesional del personal técnico de la entidad.....	70
Figura 10. Cumplimiento de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas.....	72
Figura 11. Consideración de la ejecución de servicios de mantenimiento con empresas exclusivas	74
Figura 12. Periodo de tiempo para la ejecución de los servicios de mantenimiento	75
Figura 13. Estado de operatividad de los bienes y sistemas de las dependencias médicas	77
Figura 14. Conocimiento del funcionamiento de los bienes muebles e inmuebles del hospital	78
Figura 15. Presentación de cronograma de actividades para las dependencias médicas.	80
Figura 16. Evaluación de los servicios de mantenimiento por el personal técnico de la institución.....	81
Figura 17. Tipos de mantenimiento para las dependencias médicas	83
Figura 18. Inconformidad de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas.....	84
Figura 19. Tiempo ideal para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico..	86

Figura 20. Nivel de satisfacción de los usuarios con la ejecución de los servicios de mantenimiento	88
---	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de análisis del Hospital General Quevedo	36
Tabla 2. Operacionalización de Variables	38
Tabla 3. Contrataciones de servicios de mantenimiento técnico del Hospital General Quevedo, año 2020	40
Tabla 4. Contratación de servicio de capacitación y adquisiciones de materiales, repuestos y accesorios del Hospital General Quevedo, año 2020.....	44
Tabla 5. Entrevista al Responsable de la Unidad de Mantenimiento	46
Tabla 6. Frecuencia del personal de mantenimiento en las dependencias médicas.....	57
Tabla 7. Tipos de procedimientos contractuales para los servicios de mantenimiento .	59
Tabla 8. Satisfacción de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas	60
Tabla 9. Inconformidad del personal profesional de salud con los servicios de mantenimiento.....	62
Tabla 10. Evaluación porcentual de la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico	64
Tabla 11. Frecuencia para realizar los servicios de mantenimiento técnico.....	65
Tabla 12. Bienes o sistemas que mayormente requieren de servicios de mantenimiento.	67
Tabla 13. Satisfacción de los usuarios con el uso de bienes y sistema en las dependencias médicas.....	68
Tabla 14. Consideración del nivel profesional del personal técnico de la entidad	70
Tabla 15. Cumplimiento de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas.....	71
Tabla 16. Consideración de la ejecución de servicios de mantenimiento con empresas exclusivas.	73
Tabla 17. Periodo de tiempo para la ejecución de los servicios de mantenimiento.....	75

Tabla 18. Estado de operatividad de los bienes y sistemas de las dependencias médicas	76
Tabla 19. Conocimiento del funcionamiento de los bienes muebles e inmuebles del hospital.....	78
Tabla 20. Presentación de cronograma de actividades para las dependencias médicas	.79
Tabla 21. Evaluación de los servicios de mantenimiento por el personal técnico de la institución.....	81
Tabla 22. Tipos de mantenimiento para las dependencias médicas.....	82
Tabla 23. Inconformidad de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas.....	84
Tabla 24. Tiempo ideal para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico ...	85
Tabla 25. Nivel de satisfacción de los usuarios con la ejecución de los servicios de mantenimiento.....	87
Tabla 26. Datos informativos de los líderes de las dependencias médicas.....	89

INTRODUCCIÓN

Las unidades médicas a nivel mundial constantemente buscan mejoras en los servicios de mantenimiento técnico; con el avance de las tecnologías se implementan nuevos métodos que permiten identificar con mayor precisión las posibles fallas de operatividad en los equipos y maquinarias, de igual forma registran todos los eventos que se suscitan en cada uno de ellos.

En el Ecuador los establecimientos de salud constantemente son repotenciados, pero existen edificaciones que ya han cumplido con su tiempo de vida útil, por lo que, con las nuevas normas de calidad y protocolos de seguridad hospitalaria, no brindan a cabalidad una atención satisfactoria, sumado a ello, los mobiliarios administrativos y clínicos no se encuentran en óptimas condiciones.

Si bien es cierto que los hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, disponen de nuevas infraestructuras con sistemas sofisticados que garantizan en gran parte una funcionalidad óptima en las diferentes dependencias médicas, no están exentos de fallas en sus instalaciones.

En este proyecto de investigación se pretende conocer la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico del Hospital General Quevedo y su efecto en el funcionamiento de las dependencias médicas, afín de que la institución pueda buscar alternativas resolutivas en un futuro.

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se ha considerado cinco capítulos, que a continuación se detallan:

El **capítulo primero**, describe el marco contextual de la investigación, la ubicación de la entidad a estudiar y su situación actual en cuanto a los servicios de mantenimiento técnico

y sus incidencias en la funcionalidad de las diferentes dependencias médicas del Hospital General Quevedo.

En el **capítulo segundo**, se denota el marco teórico, en donde se definen conceptos de autores, artículos de la constitución y normas institucionales, para el fortalecimiento conceptual de esta investigación.

El **capítulo tercero**, se refiere a la metodología de la investigación, descripción de la variables, procedimientos, técnicas y definición de la población a encuestar y entrevistar, con el fin de obtener información relevante con el procesamiento de los resultados, permitiendo identificar con mayor precisión las problemáticas existentes en la unidad médica.

En el **capítulo cuarto**, se desarrolla la discusión de los resultados de cada uno de los objetivos del proyecto de investigación.

El **capítulo quinto**, describe las conclusiones y recomendaciones de la investigación, afín de que el presente estudio pueda ser considerado por la entidad evaluada para lograr mejoras a futuro

CAPÍTULO I.
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Si no conozco una cosa, la
investigaré.”

Louis Pasteur

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El presente proyecto se desarrollará en el Hospital General Quevedo, ubicada en la parroquia 24 de mayo, Avenida San Rafael S/N Junto al Terminal Terrestre, Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, la misma que cuenta con sistemas tales como: eléctrico, electrónico, mecánico e hidrosanitarios, de los cuales se desprenden varios subsistemas.

Actualmente el mundo atraviesa por momentos de incertidumbres que son de gran interés para la humanidad, uno de ellos, es la aparición de una nueva pandemia como es el COVID-19, que ha dejado pérdidas de vidas irreparables y que siguen en aumento por diversos factores, tales como: falta de medicinas, baja disponibilidad de equipamiento médico y poco interés de concientización de la población, sin dejar de lado, la falta de espacio físico y la continuidad de los servicios de mantenimiento en los centros hospitalarios.

Para la implementación de una infraestructura médica se requiere de estudios periféricos, planos arquitectónicos, instalación de equipos y maquinarias que conforman los diferentes sistemas eléctricos, electrónicos, mecánicos e hidrosanitarios; con todos estos bienes, es imprescindible ejecutar los servicios de mantenimiento de acuerdo a las fichas técnicas de cada sistema y/o equipo, con el fin de mantener operativas las diferentes dependencias del establecimiento de salud.

Las gestiones administrativas entorno al sector de salud, son indispensables para generar resultados de mejoras en el funcionamiento de las dependencias médicas, es decir, mediante un modelo de planificación para la adquisición de bienes y contratación de servicios, se pretende garantizar una atención de calidad en beneficio de los usuarios.

En el caso de las unidades médicas del sector público en el Ecuador, se ha evidenciado que las edificaciones se han deteriorado con el paso del tiempo, debido al poco interés de las instituciones en la ejecución de servicios de mantenimiento, es así, que las edificaciones más antiguas en la actualidad urgen de repotenciaciones, que si bien es cierto, en algunos de ellos no es factible, en otros se pueden lograr extender por algunos años más sus atenciones.

Por otro lado, se ha identificado en la provincia de los Ríos, seis hospitales correspondientes al Ministerio de Salud Pública donde sus infraestructuras fueron inauguradas entre 1889 hasta el 2012, así mismo, dispone de dos hospitales pertenecientes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde sus infraestructuras fueron aperturadas desde los años 2015 y 2017. Cabe indicar que algunos hospitales han sido repotenciados con el transcurrir de los años.

1.2 SITUACION ACTUAL DEL PROBLEMA

El Hospital General Quevedo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es una infraestructura desarrollada en un área de construcción de 23.503,53 m². Mediante Resolución No. C.D.532, de fecha 5 de agosto de 2016, suscrita por el Consejo Directivo del IESS, Resuelve crear la Entidad Operativa Desconcentrada “Hospital General Quevedo”, establecimiento de Salud que corresponde al II Nivel de Atención, con la dotación de 120 camas y una cartera de servicios que incluye 28 especialidades.

La Unidad de Servicios Generales del Hospital General Quevedo, es el encargado de mantener la infraestructura y bienes en óptimas condiciones, sin embargo, con el

trascorrir del tiempo se han identificado problemáticas en relación a sus instalaciones y daños en sus mobiliarios administrativos y clínicos.

Analizando la situación actual del establecimiento de salud en relación a los sistemas operativos, una de las causas de las problemáticas se debe a las caídas de tensión por parte de la red pública, debido que al existir cortes intempestivos producen que las maquinarias y equipos se desconfiguren y en ciertas ocasiones sus partes principales se vean afectadas, a tal punto de quedarse inoperativos. Por otro lado, no dispone de un programa de interacción o enlace con los dispositivos y elementos eléctricos y electrónicos en sus sistemas de infraestructura, a pesar de que los equipos si disponen de la tecnología necesaria para su implementación.

Además, se observa que el hospital no cuenta con el personal técnico necesario para efectuar las inspecciones recurrentes en las diferentes dependencias médicas, motivo por el cual no se logra alcanzar con satisfacción las rutinas de evaluaciones de las maquinarias, equipos y mobiliarios administrativos y clínicos, es decir, en caso de requerir un servicio de mantenimiento, no se realizará con prontitud.

Cabe mencionar que se evidencia una falencia en la periodicidad de los servicios de mantenimientos, a pesar de que existen contratos para su ejecución, no disponen de soluciones alternativas que permitan la operatividad de todo un sistema, se entiende que es debido a la falta de repuestos que no son considerados en los cronogramas de mantenimiento, o en su efecto por las políticas implementadas en la institución donde no permiten realizar adquisiciones de equipos y mobiliarios como contingente.

Bajo estos argumentos, es importante que la institución realice las gestiones administrativas necesarias, para que se implemente un sistema de control y monitoreo de las necesidades técnicas y operativas que requieren las dependencias médicas, el mismo que cumpla con los estándares de calidad exigidos por la normativa nacional, con ello, se evitará los costos a largo plazo por la falta de gestión.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

La pregunta a ser respondida con el proyecto de desarrollo es: ¿Cuál es el efecto de la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico en el funcionamiento de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Cuáles son las características en la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento en el Hospital General Quevedo, año 2020
- ¿Cuáles son las funciones que se desarrollan en las dependencias médicas del hospital general Quevedo
- ¿Cuáles son los resultados de gestión del departamento de servicio de mantenimiento técnico de bienes muebles e inmuebles, en el funcionamiento de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo?

1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación los límites específicos son descritos a continuación.

CAMPO : Ciencias Administrativas

ÁREA : Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Evaluación de los servicios de mantenimiento técnico y su efecto en las dependencias médicas del Hospital General Quevedo

ASPECTO : Dependencias médicas, gestión de mantenimiento

TIEMPO : Enero 2020 a diciembre 2020

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico y su efecto en el funcionamiento de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo, año 2020.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico en el funcionamiento de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo, año 2020.
- Describir el funcionamiento de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo en el año 2020.

- Valorar la gestión administrativa del servicio de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles en el funcionamiento de las dependencias médicas del Hospital General de Quevedo, en el año 2020.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Los servicios de mantenimiento técnico en los centros hospitalarios son de vital importancia para la operatividad de un establecimiento de salud, debido a que una paralización en sus equipos y maquinarias pueden afectar las atenciones a los usuarios y en algunos casos hasta pérdidas de vidas irreparables, por otro lado, perjudica a los intereses económicos de la unidad médica.

Si bien es cierto que los mobiliarios, equipos y maquinarias de los centros hospitalarios, disponen de contratos de servicios de mantenimiento, no siempre se registra un control y monitoreo idóneo para su correcto funcionamiento, probablemente en cierta parte a factores externos, tales como: deficiencia en la planificación de los cronogramas de trabajo, carencia de repuestos, no disponibilidad presupuestaria, personal técnico no calificado, falta de instalación de un software de mantenimiento, entre otros.

Esta investigación es de gran interés, dado que busca identificar la gestión administrativa que realiza el Hospital General Quevedo para el óptimo funcionamiento de dependencias médicas, tomando como punto de partida la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles que dispone la entidad, afín de identificar la continuidad de sus operaciones en sus servicios hospitalarios.

Por último, para la elaboración de esta investigación se dispone de la colaboración del Hospital General Quevedo, con la disponibilidad de información y acceso a sus instalaciones, permitiendo llevar a cabo un mejor estudio de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Si los hechos no encajan en la
teoría, cambie los hechos”

Albert Einstein

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Gestión

La gestión está caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin determinado. Puede asumirse, como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados (Enriquez, 2015).

“La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo” (Westreicher, 2020).

2.1.2 Administración

La administración, como ciencia social, permite a las organizaciones humanas crear, producir y obtener satisfactores de sus necesidades. Se aplica mediante principios y métodos que le son propios, orientando los esfuerzos hacia la obtención de óptimos resultados en el logro de los objetivos, tanto de los integrantes de la organización como de los usuarios, de los bienes o servicios que se prestan, contribuyendo así al desarrollo social (Paliz, et al., 2019).

La administración abraza una vasta tarea: vigilar las necesidades de los administrados para satisfacerlas; sostener el orden y la tranquilidad públicos, pero sin hacer enojosa su vigilancia, ni odiosa su severidad; mejorar los servicios; proporcionar las mayores comodidades posibles; proteger los derechos; exigir el cumplimiento de los deberes; garantizar la seguridad personal; sostener la moral de las costumbres públicas; defender la cultura; mejorar constantemente las condiciones generales del Estado; y esta misión importante y honrosa es la base del bienestar, orden, prosperidad y progreso social (Tabares, 2016).

2.1.3 Gestión Administrativa

La Gestión de Administración del sector público es la institución integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado (Mendoza, et al., 2018).

“La gestión como tal, surge del desarrollo o evolución natural de la administración como disciplina social que está sujeta a los cambios operados en las concepciones del mundo, del ser humano y del entorno económico, político, social, cultural y tecnológico” (Concepción, 2017).

2.1.4 Gestión Hospitalaria

“Ciencia y el arte de guiar a los recursos humanos y físicos de una organización hacia la satisfacción de las necesidades relacionadas a la salud y las expectativas de los pacientes Elementos fundamentales de la gestión” (Coronel, 2020).

La gestión del hospital debe responder a un paradigma nuevo, complejo, e integrado de la gerencia pública, en el cual las variables de racionalidad política y los raciocinios técnicos y administrativos son elementos centrales que se completan mutuamente y conforman una nueva racionalidad gerencial (Perea & Rojas, 2019).

2.1.5 Servicio

“Por medio idónea ejecución del mantenimiento se obtiene la prestación del servicio de atención médica de pacientes, esto se representa como actividad de mantenimiento” (Peralta, 2017).

2.1.6 Técnico

“Perteneiente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes” (Real Academia Española, 2021).

2.1.7 Mantenimiento

El mantenimiento se define como la combinación de todas las acciones técnicas, administrativas y de gestión realizadas durante el ciclo de vida de un elemento, destinadas a conservarlo o a devolverlo a un estado en el que pueda desempeñar la función requerida (Guilcapi, 2019).

“El mantenimiento es toda actividad encaminada a conservar las propiedades físicas de una institución o empresa a fin de que esté en condiciones para operar en forma satisfactoria y a un costo razonable” (Medrano, González, & Díaz, 2017).

2.1.8 Tipos de mantenimiento

Según Gonzales (2016), existen variados sistemas para acometer el servicio de mantenimiento de las instalaciones en operación, algunos sistemas no sólo se centran en las fallas de operación, sino que también buscan actuar antes de una posible falla, por ende, se considera los siguientes tipos de mantenimiento: mantenimiento correctivo planificado y no planificado, mantenimiento preventivo, mantenimiento predictivo, mantenimiento programado y mantenimiento productivo total (TPM).

Los tipos de mantenimiento son los métodos de mantenimiento empleados con el fin de lograr los objetivos de mantenimiento (UNE-EN:13306, 2011), y estos se clasifican de acuerdo a las tareas a realizar, con el fin de conservar la función de los activos (Guilcapi, 2019).

2.1.9 Mantenimiento Predictivo

“Este mantenimiento está basado en la inspección para determinar el estado y operatividad de los equipos, mediante el conocimiento de valores de variables que ayudan a descubrir el estado de operatividad; esto se realiza en intervalos regulares para prevenir las fallas o evitar las consecuencias de las mismas” (Moreano & Pérez, 2020).

Este tipo de mantenimiento consiste en efectuar una serie de mediciones o ensayos no destructivos con equipos sofisticados a todas aquellas partes de la maquinaria susceptibles de deterioro, pudiendo con ello anticiparse a la falla catastrófica. La mayoría de estas mediciones se efectúan con el equipo en marcha y sin interrumpir la producción (Arévalo & Gutiérrez, 2018).

2.1.10 Mantenimiento preventivo

“El objetivo de un plan de mantenimiento preventivo es evitar las averías actuando antes de que estas surjan. Generalmente se puede lograr reemplazando piezas por desgaste antes del fin de la vida útil de este” (Medina & Milagros, 2019).

El mantenimiento preventivo (MP) comprende todas las actividades que se realizan para prolongar la vida útil de un dispositivo y prevenir desperfectos (por ejemplo, calibración, reemplazo de piezas, lubricación, limpieza, etc.), las inspecciones se pueden efectuar como una actividad aislada y junto con el MP para garantizar la operatividad; esto es importante porque el MP puede ser bastante laborioso, en el sentido en que se retiran, limpian o reemplazan componentes (Vergel, 2016).

2.1.11 Mantenimiento Correctivo

Así mismo tenemos el Mantenimiento Correctivo, definiéndose como todas las acciones dirigidas a corregir las fallas que surgen en distintos ítems, buscando mantener su disponibilidad. No siempre es más efectivo prevenir y, en la medida de lo posible,

evitar la incidencia de fallas. También es esencial tener una buena capacidad de reacción (Alba & Chinchay, 2019).

Consiste en efectuar una serie de mediciones o ensayos no destructivos con equipos sofisticados a todas aquellas partes de la maquinaria susceptibles de deterioro, pudiendo con ello anticiparse a la falla catastrófica. La mayoría de estas mediciones se efectúan con el equipo en marcha y sin interrumpir la producción (Sánchez A. , 2017).

2.1.12 Gestión de Mantenimiento

La gestión de mantenimiento forma parte de la moderna dirección de operaciones y se orienta a la utilización óptima de unos medios y recursos, con la finalidad de conservar y/o restituir la función de los equipos de producción a unas condiciones que les permitan cumplir con los objetivos requeridos durante unos determinados periodos de tiempo (Parra & Crespo, 2015).

La Norma UNE - EN 13306 establece que la moderna gestión del mantenimiento son todas las actividades de la gestión que determinan los objetivos, las estrategias y las responsabilidades del mantenimiento y la implantación de dichas actividades por medios tales como la planificación del mantenimiento, el control del mismo y la mejora de las actividades de mantenimiento y las económicas (López L. , 2017).

2.1.13 Dependencia

Dependencia es una relación entre uno o más individuo, entidades u objetos en los que uno o algunos necesitan de las atenciones, características o especificaciones de los otros para existir, funcionar o hacer la tarea para la que fueron concebidos o creados (ConceptoDefinición, 2021).

El estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la

pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal (Galera, 2015).

2.1.14 Hospital

Los hospitales son instituciones que funcionan permanentemente, por lo cual requieren el consumo de recursos e insumos, que generan permanentemente residuos, emisiones atmosféricas y vertimientos que van a generar grandes impactos en la sociedad y ecosistemas (López J. , 2021).

“El hospital es un edificio complejo, es una construcción con muchas dependencias diferentes las cuales necesitan de instalaciones muy concretas” (Sánchez M. , 2019).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Un centro hospitalario en óptimas condiciones de operatividad, segura y accesible, que garantice una atención de calidad y calidez a los usuarios, denotan criterios importantes en la sociedad, ya que los mismos identifican y evalúan los servicios ofertados por la unidad médica, a través del nivel de satisfacción en sus atenciones; por tal razón, es indispensable conservar la edificación mediante un programa de servicios de mantenimiento técnico que sea seguro, eficiente y económico, con la finalidad de prevenir daños en sus instalaciones y paralizaciones en el funcionamiento de sus dependencias médicas.

Actualmente en los establecimientos de salud del Ecuador, se evidencian problemáticas en sus bienes muebles e inmuebles, esto se debe a una falta de planificación y limitadas asignaciones presupuestarias por parte de las autoridades competentes, para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico, bajo este contexto, se ha

considerado realizar una investigación que identifique la gestión administrativa que se realiza el Hospital General Quevedo, para ello, se han tomado en cuenta criterios de anteriores investigaciones que a continuación se detallan, con el fin de obtener argumentos que permitan mejorar aportes resolutivos a esta investigación.

2.2.1 Administración Hospitalaria

Los procesos administrativos deben guiar las labores en las organizaciones en salud, generando, creando y construyendo nuevos paradigmas de gestión para afirmar las ineludibles transformaciones en los servicios de salud (Gaviria, Nany, & Mandiana, 2018).

2.2.2 Centros Hospitalarios Públicos

Se toma en consecuencia, que los centros hospitalarios son pensados en cuanto a función y no a paciente, a normativa y no calidad espacial, si se reorganiza un pasillo blanco e interminable por algún otro tipo de espacio que transmita sensaciones positivas a los pacientes logrando que estos se sientan cómodos en el espacio se cambiara la percepción que se tienen de estas infraestructuras esto con el único fin de proporcionar una imagen más agradable al usuario (Sandoval, 2020).

Los hospitales son instituciones importantes en la vida de las personas y la sociedad por ser espacios donde se busca y se puede encontrar alivio a la enfermedad o mal que los aqueja. Y es que en un mundo cada vez más dinámico y estresante en el que se busca alcanzar la eficiencia mal entendida a cualquier precio los males relacionados con este estilo de vida se han agudizado y diversificado, generándose la necesidad de humanizar las instituciones de los servicios de salud (Vizcarra & Alberca, 2019).

En referencia a lo citado por los autores se puede entender que los centros hospitalarios son edificaciones que brindan atenciones médicas para mejorar la salud de los pacientes,

es por ello, que para garantizar una buena asistencia médica, se deberá disponer de servicios de mantenimiento técnico que mantengan en buen estado sus instalaciones y mobiliarios, por otra parte, se ha evidenciado que los centros hospitalarios buscan constantemente ser más cálidos con sus pacientes y usuarios, logrando modificaciones en sus espacios físicos e incluyendo nuevos servicios tales como hotelería, librerías, santuarios, cajeros de bancos, minimarket, máquinas expendedoras de productos, cafeterías entre otros, a fin de mejorar el entorno del lugar y sentir un mayor confort en su estadía.

2.2.3 Dependencia Médica

Área dentro de un hospital con grandes niveles de equipo y personal en que los pacientes pueden recibir un nivel de observación, vigilancia, enfermería y atención médica entre el disponible en piso y una unidad de cuidados intensivos (Brooker, 2017).

De acuerdo al criterio del autor se puede interpretar como dependencia médica, a todas las áreas que brindan asistencias de salud a las personas, desde una afectación leve hasta un alto grado de emergencia, teniendo en consideración la cartera de servicios que dispone el hospital.

2.2.4 Gestión Administrativa en los servicios de Salud

Al hablar o describir la gestión administrativa, vemos de forma ideal el esquema mediante el cual se contribuye al desarrollo del hombre y de su entorno, buscando equilibrar estos dos ejes con la búsqueda de la riqueza. Este equilibrio se convierte en un pilar que llevará a las organizaciones prestadoras de servicios de salud a tener mayor participación y llevar más beneficios a la sociedad en general. Este enfoque no está diseñado para un corto plazo, por el contrario, se proyecta a periodos amplios e

indefinidos, que requieren de todo el compromiso, por parte de todos los actores que conforman la entidad (Rojas, Hernández, & Niebles, 2020).

La administración en salud o administración sanitaria es la ciencia social y técnica relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos. En otras palabras, la administración en salud es la administración de empresas aplicada a las empresas proveedoras de bienes y servicios de salud, que resulten en la recuperación o mejora en la salud de las personas usuarias, a quienes dentro del establecimiento de salud se les denominan clientes y/o pacientes (Cedeño, et al., 2018).

De acuerdo a los autores se puede definir a la gestión administrativa en los servicios de salud, como la estructura organizacional de una unidad médica, conformados por una dirección administrativa, una dirección médica y sus dependencias, los mismos que recopilan información de las necesidades de bienes y servicios que requieren las diferentes áreas, y posteriormente ejecutarlos a través del debido proceso contractual, afín de prevalecer la salud de los pacientes y los intereses de la institución.

2.2.5 Gestión hospitalaria a través de presupuestos asignados

La Gestión Hospitalaria requiere de manera constante y dinámica la implementación de técnicas de gestión estratégicas, y así lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos. Una técnica constante es la gestión a través de los presupuestos asignados, sometiéndolo a evaluaciones y auditorías permanentes, evaluando el gasto y la cobertura lograda (Tapia, 2020).

Una gestión hospitalaria moderna deberá ir acompañada de rubros de financiamiento adecuados y recursos humanos capacitados para mantener a disposición

de la red cada uno de los adelantos que se adquieran. De lo contrario, los retrocesos pueden poner en riesgo la confianza necesaria en el desarrollo de redes e inversión en infraestructura (Organización Panamericana de la Salud, 2018).

En consideración a lo descrito los autores, se puede entender que la gestión hospitalaria es la ejecución de procedimientos técnicos y presupuestarios evaluados por auditorías gubernamentales, con la finalidad de lograr transparencia en los procesos de contratación y evitar costos adicionales que perjudiquen a los intereses de la unidad médica y al bienestar de los usuarios, por otro lado, es importante disponer del recurso humano calificado y capacitado para la continuidad de los servicios, es por ello, que es importante que el Gobierno ejecute acciones y establezca nuevas políticas para la conservación de las infraestructuras hospitalarias.

2.2.6 Seguridad Hospitalaria en Ecuador

Un hospital seguro no es más que una unidad hospitalaria que contará con los equipos, instalación y servicios; mismos que funcionarán en óptimas condiciones frente a situaciones de riesgo, garantizando la prestación de servicios de salud, contribuyendo con el bienestar de las personas que acudan a estas unidades operativas de salud. Ecuador es un país que ha pasado por varias situaciones de desastre a lo largo de la historia, que han dejado huellas en la población y que al pasar de los años se han constituido en experiencias con necesidad de crecimiento y de desarrollo de acciones frente a problemas causados por diversidad de factores. Frente a esta realidad a través del acuerdo ministerial número 055, la máxima autoridad sanitaria del Ecuador aprueba como política del Ministerio de Salud Pública el programa de hospital seguro con lo que se estableció la base jurídica para implementación en el país del “Programa Hospital Seguro”, cuyo propósito se enmarca en lo siguiente, “Contar en el País con unidades operativas cuyas

instalaciones y servicios continúen funcionando bajo parámetros técnicos, administrativos y legales previamente establecidos, después de eventos adversos naturales o de origen antrópico” (Tarapués, 2018).

Si bien es cierto que las políticas existentes en el marco constitucional, manifiesta que se deben tomar acciones para conservar las infraestructuras hospitalarias, en la realidad no sucede del todo aquello, por la razón de que no existe una disponibilidad de financiamiento, es por ello, que es necesario fortalecer un marco legal para la asignación de recursos, acorde a las necesidades de los hospitales en lo que respecta a los servicios de mantenimiento.

2.2.7 Gestión de Mantenimiento y su estructura organizacional

Al evaluar la gestión del mantenimiento de un hospital se determinan las áreas funcionales que articulan la gestión del mantenimiento como: organización general del mantenimiento, recursos humanos, control económico, planificación, programación y control del mantenimiento, tercerización, inventario de equipos y su criticidad, documentos de mantenimiento, disponibilidad de repuestos en el departamento (Víscaíno, et al., 2019).

La gestión de mantenimiento es una metodología científicamente probada que integra los esfuerzos de varias áreas de la institución utilizando racionalmente los recursos, planificando, controlando, y guiando la organización hacia sus fines y objetivos; además permite optimizar el uso de las herramientas tecnológicas existentes, así como el tiempo de ejecución de las diferentes actividades realizadas por los operarios, técnicos y personal asistencial, con el fin de garantizar que los diferentes equipos y dispositivos de ayuda médica reciban los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios en el momento oportuno (Orozco, et al., 2017).

En referencia a los autores, se comprende por gestión de mantenimiento a la disponibilidad del talento humano, recursos económicos y herramientas tecnológicas de un establecimiento de salud, los mismos que son indispensables para organizar y programar los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles de la entidad, permitiendo garantizar una atención de calidad a los pacientes que se encuentran en las diferentes dependencias médicas.

2.2.8 Mantenimiento Hospitalario

En la actualidad el mantenimiento dentro de los hospitales tiene gran relevancia, debido que su objetivo principal es contar con máquinas y equipos de alta disponibilidad sea éste médico o industrial, que garantice la atención adecuada de los pacientes durante las consultas médicas o tratamientos (Yerbabuena, 2019).

Mantenimiento hospitalario: actividad técnico administrativa dirigida a prevenir averías, y a restablecer la infraestructura y la dotación hospitalaria a su estado normal de funcionamiento, así como las actividades a mejorar el funcionamiento un equipo (Martínez & Cardona, 2018).

Según lo citado por los autores, se puede definir al mantenimiento hospitalario como la actividad técnica – administrativa, para ejecutar los servicios de mantenimiento programados y con el personal técnico calificado, con la finalidad de mantener en óptimas condiciones los mobiliarios, equipos y maquinarias que conforman el establecimiento de salud.

2.2.9 Servicio técnico en hospitales

Los servicios técnicos de ingeniería o mantenimiento dan soporte a todas las áreas (asistencial, administrativa, apoyo, etc.) por lo que existe un elevado número de interacciones con distintos procesos. En una situación de emergencia surgen nuevas

interacciones o se convierten en prioritarias algunas de las existentes (Asociación Española de Ingeniería Hospitalaria , 2020).

Tomando en consideración lo citado por el autor, es importante disponer de un servicio técnico en los establecimientos de salud, ya sea por contratación externa con proveedores o por personal interno del hospital, debido a que en casos de emergencias se pueda resolver los inconvenientes que se presenten a la brevedad posible.

2.2.10 Tipos de mantenimiento en hospitales

Considerando las formas de intervención en el mantenimiento, éste se puede clasificar en mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo, en los tres tipos de mantenimiento, es necesario, considerar que un programa de Mantenimiento requiere de la acción de varias estructuras dentro y fuera de la institución (Ventura, 2019).

El mantenimiento es una ciencia que sirve para conservar en óptimas condiciones las funciones de los equipos, que en este caso son hospitalarios, para llegar a este objetivo se debe conocer y definir el modelo de gestión de mantenimiento, que permite tener una confiabilidad deseada al aplicar varios tipos de mantenimiento conocidos y donde cada activo necesita una mezcla de todos éstos, como pueden ser correctivo, preventivo, a condición, etc (Mantilla & Morales, 2017).

En relación a lo citado por los autores, los tipos de mantenimiento son los diferentes métodos o procedimientos que se utilizan para la conservación de los mobiliarios, equipos y maquinarias, afín de extender la vida útil de los mismos y minimizar las paralizaciones de los servicios en las dependencias médicas, siendo el mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo los ejes para el soporte técnico y continuidad de las operaciones.

2.2.11 Mantenimientos no ejecutados en los hospitales del Ecuador por falta de asignación de recursos presupuestarios

En Ecuador el sistema de salud está constituido principalmente por establecimientos públicos y privados, siendo el sistema público el que más entidades de salud tiene (81,5 %) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) que atiende a su población afiliada desde 1970 es una de las instituciones que lo conforman. Un principio rector del sistema de seguridad social ecuatoriano es que funcionará sobre la base de criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. Entiéndase como eficiencia según la ley de seguridad social a la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del seguro general obligatorio, para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a sus beneficiarios. Sin embargo, los problemas económicos que enfrenta esta institución desde hace varios años se hacen evidentes en el tipo de atención a sus usuarios; el accionar en atención de salud es crítica e ineficiente según lo expresado por el presidente del Consejo Directivo del IESS. A lo citado se suman problemas administrativos con la infraestructura hospitalaria por falta de mantenimiento (Viscaíno, et al., 2019).

En consideración a lo citado por el autor, se evidencia que un mal manejo de los recursos financieros provoca paralizaciones de los servicios hospitalarios y afecta la atención de los usuarios, debido a que no se puede garantizar los servicios de mantenimiento de los bienes e inmuebles que conforman las unidades médicas.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 La Organización Mundial de la Salud (OMS)

La Organización Mundial de la Salud (2007), en la 60ª Asamblea Mundial de la Salud establece la resolución WHA60.29 sobre tecnologías sanitarias, donde indica lo siguiente:

1.- Insta a los Estados Miembros:

- a) A que recopilen, verifiquen, actualicen e intercambien información sobre tecnologías sanitarias, en particular dispositivos médicos, a modo de instrumento auxiliar para jerarquizar las necesidades y la asignación de recursos;
- b) A que formulen, según proceda, estrategias y planes nacionales para la implantación de sistemas de evaluación, planificación, adquisición y gestión de las tecnologías sanitarias, en particular de los dispositivos médicos, en colaboración con personal dedicado a la evaluación de las tecnologías sanitarias y la ingeniería biomédica;
- c) A que elaboren directrices nacionales o regionales sobre prácticas adecuadas de fabricación y reglamentación, instituyan sistemas de vigilancia y otras medidas para garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los dispositivos médicos y, cuando corresponda, participen en la armonización internacional;
- d) A que establezcan, si es necesario, instituciones de tecnologías sanitarias de ámbito regional y nacional, y colaboren y creen alianzas con los dispensadores de atención de salud, la industria, asociaciones de pacientes y organizaciones de carácter profesional, científico y técnico;
- e) A que reúnan información que relacione los dispositivos médicos relativos a los problemas de salud pública prioritarios en diferentes niveles de la atención y en

distintos contextos y entornos, con la infraestructura, los procedimientos y los instrumentos de referencia necesarios.

2. Pide a la Directora General:

- a) Que participe, con los Estados Miembros y los centros colaboradores de la OMS interesados, en la elaboración, de forma transparente y sobre la base de datos probatorios, de directrices e instrumentos, con inclusión de normas, patrones y un glosario de definiciones normalizado relacionados con las tecnologías sanitarias, en particular los dispositivos médicos;
- b) Que preste apoyo a los Estados Miembros, cuando sea necesario, en la creación de mecanismos para evaluar las necesidades del país en materia de tecnologías sanitarias, en particular de dispositivos médicos, y garantizar que estén disponibles y sean utilizados;
- c) Que elabore instrumentos metodológicos para apoyar a los Estados Miembros en el análisis de sus necesidades, y de los requisitos previos de sus sistemas sanitarios, en materia de tecnologías sanitarias, en particular dispositivos médicos;
- d) Que, cuando sea necesario, proporcione a los Estados Miembros asesoramiento y apoyo técnicos en la aplicación de políticas sobre tecnologías sanitarias, en particular dispositivos médicos, especialmente para enfermedades prioritarias, teniendo en cuenta los diferentes niveles de atención en los países en desarrollo;
- e) Que trabaje en conjunto con otros organismos del sistema de las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales, instituciones universitarias y órganos profesionales para apoyar a los Estados Miembros en la jerarquización, selección y utilización de tecnologías sanitarias, en particular dispositivos médicos;

- f) Que establezca y actualice regularmente una base de datos sobre tecnologías sanitarias basada en la evidencia y accesible a través de la web, que actúe a modo de centro coordinador, a fin de proporcionar orientación sobre dispositivos médicos apropiados, según los niveles de atención, condiciones, entorno e intervenciones sanitarias previstas, adecuados a las necesidades específicas del país o región;
- g) Que proporcione apoyo a los Estados Miembros con sistemas de salud vulnerables a fin de identificar e incorporar tecnologías sanitarias apropiadas, en particular dispositivos médicos, que faciliten el acceso a servicios de calidad en la atención primaria de salud;
- h) Que informe de la aplicación de la presente resolución a la 62ª Asamblea Mundial de la Salud por conducto del Consejo Ejecutivo.

2.3.2 Normas básicas de higiene del entorno en la atención sanitaria

La Organización Mundial de la Salud (2016), publica las Normas básicas de higiene del entorno en la atención sanitaria, donde en el punto 2 Aplicación, literal 2.8 Elección, puesta en práctica y mantenimiento de soluciones tecnológicas, indica lo siguiente:

En las etapas de diseño y construcción de las instalaciones necesarias para garantizar la higiene en los establecimientos sanitarios se debe tener en cuenta el mantenimiento, la reparación y el eventual reemplazo de los mismos. En lo posible, las instalaciones deben ser resistentes, duraderas y fáciles de mantener sin la necesidad de equipos y conocimientos especializados. La tecnología se elige teniendo en cuenta las capacidades locales de mantenimiento y reparación. En algunos casos puede ser necesario optar por un nivel de servicio inferior si se prevé que, en caso de que dejen de funcionar, los equipos esenciales no se podrán reparar. Por ejemplo, puede resultar más conveniente mantener

un pozo abierto protegido que complementarlo con una tapa y una bomba hasta que se pueda contar con un sistema fiable para mantener y reparar la bomba. Las responsabilidades relativas a la operación y el mantenimiento de las instalaciones deben estar claramente definidas y se debe proporcionar a las personas responsables el asesoramiento técnico necesario. El mantenimiento, la reparación y la sustitución de las instalaciones de abastecimiento de agua, saneamiento, ventilación y eliminación de residuos se han de planificar e incluir en los presupuestos desde el inicio de cada programa, para renovar las instalaciones o construir nuevas, si es preciso.

2.3.3 Constitución de la República del Ecuador

La Asamblea Nacional (2008), mediante Registro Oficial 449, de fecha 20 de octubre 2008, publica la Constitución de la República del Ecuador, el mismo que comprende artículos que garantizan la salud pública, a continuación, se detallan los siguientes:

Art. 227.- La administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

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

2.3.4 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 395 de 4 de agosto del 2008 y sus reformas, publicadas en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 100 de 14 de octubre de 2013, determina los principios y normas para regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, que realicen las entidades previstas en el art. 1 de la Ley en mención (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

2.3.5 Reglamento General Sustitutivo para la administración, utilización, manejo y control de los bienes e inventarios del sector público

La Contraloría General del Estado (2018), mediante Registro Oficial Suplemento 388 publica el Reglamento General Sustitutivo para la administración, utilización, manejo y control de los bienes e inventarios del sector público, mediante Registro Oficial Suplemento 388, en donde en su Título V, mediante los artículos 162, 166,167,168 y 169 describe el mantenimiento de bienes.

Art. 162.- Mantenimiento de bienes. - Las entidades y organismos comprendidos en el artículo 1 del presente Reglamento, velarán de forma constante por el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes, a fin de conservar su estado óptimo de funcionamiento y prolongar su vida útil. Para el efecto diseñarán y ejecutarán programas de mantenimiento preventivo y correctivo, a fin de no afectar la gestión operativa de la entidad u organismo. Los mantenimientos preventivos serán dados por las unidades técnicas si existieren, de acuerdo a la naturaleza de los bienes.

Art. 166.- Plan de mantenimiento. - Todas las entidades u organismos comprendidos en el artículo 1 del presente Reglamento, contarán con el plan anual de mantenimiento de

los demás bienes, el mismo que debe contar con cronogramas, financiamiento y estar aprobado por la máxima autoridad, o su delegado.

Art. 167.- Clases de mantenimiento. - El mantenimiento puede ser: a) Mantenimiento correctivo o no programado: es el conjunto de procedimientos utilizados para reparar un bien ya deteriorado. Mediante el mantenimiento correctivo no solo se repara el bien ya deteriorado, sino que se realizan ajustes necesarios por fallas evidenciadas. b) Mantenimiento preventivo o programado: es la inspección periódica de los demás bienes con el objetivo de evaluar su estado de funcionamiento, identificar fallas, prevenir y poner en condiciones el bien para su óptimo funcionamiento, limpieza, lubricación y ajuste. Es también en este tipo de mantenimiento en el que se reemplazan piezas para las cuales el fabricante, o su representante, ha identificado que tiene un número específico de horas de servicio.

Art. 168.- Mantenimiento. - Estará a cargo de la unidad responsable de esta actividad en cada entidad u organismo, conforme a las leyes ambientales que se dicten sobre esta materia a fin de minimizar el impacto ambiental. La unidad que requiera mantenimiento de sus bienes informará al titular de la Unidad Administrativa, o el que haga sus veces de esta necesidad, a fin de que tome las acciones respectivas, con el objeto de preservar en buenas condiciones los bienes de la entidad u organismo. En las entidades y organismos que no dispongan de esta unidad, se contratarán los servicios externos para el efecto, de acuerdo a los procedimientos internos de cada entidad y en atención a las normas vigentes sobre la materia.

Art. 169.- Reparación en talleres particulares. - Cuando los equipos de la entidad u organismo deban repararse en talleres particulares, previamente a su salida de la institución, contarán con la autorización de las unidades administrativas correspondientes

y el conocimiento del Guardalmacén de la misma; además de los documentos de respaldo de la persona que entrega el equipo y de la persona que lo recibió en el taller.

2.3.6 Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales

El Ministerio de Salud Pública (2012), mediante Acuerdo Ministerial 1537, Registro Oficial Edición Especial 339 de 25 de septiembre de 2012, presenta el Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales, donde en su Capítulo IV punto 3 Procesos Habilitantes de Apoyo, literal 4.3.3 Gestión Administrativa, Sección Mantenimiento indica lo siguiente:

- a) Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles, inmuebles, equipos de electro medicina y vehículos a cargo del hospital;
- b) Proyecto de infraestructura y bienes de larga duración del hospital, de acuerdo con las directrices del MSP;
- c) Informes sobre la repartición y adecuaciones que se realicen en los espacios verdes, oficinas y bodegas del hospital;
- d) Informe de ejecución del mantenimiento de bienes muebles e inmuebles del hospital;
- e) Gestión energética y medio-ambiental.

2.3.7 Manual de Mantenimiento de Equipos Biomédicos

El Ministerio de Salud Pública (2018), mediante acuerdo Nro. 0224-2018, Registro Oficial 510, publica el Manual de Gestión de Mantenimiento de Equipos Biomédicos, el mismo que en su capítulo 1 Planificación del mantenimiento de equipamiento biomédico de salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, punto 1. Planificación del programa de mantenimiento, sección 1.1.1 Clasificación del inventario, indica lo siguiente:

Mobiliario Clínico (MC): Son bienes muebles fundamentales en el desarrollo cotidiano de las actividades sanitarias, y, sobre todo, son vitales en el propósito de asegurar una adecuada atención a los usuarios internos y externos y favorecer su pronta recuperación. Entre ellos podemos citar: mesas de curación, camillas de exploración, coches de paro, coches multipropósitos, mesas de mayo, mesas auxiliares, porta sueros, cuneros, sillas de ruedas, sillón para toma de muestras, entre otros.

En su sección 1.3.1.2 Segundo y Tercer nivel de atención para el caso de los hospitales básicos de 15 a 20 camas, personal de mantenimiento requerido será similar al perfil que se describe en un Establecimiento de salud de primer nivel, que será centralizado a nivel distrital, el mismo que debe ser un profesional especializado con el perfil idóneo:

- Ingeniero biomédico, o
- Ingeniero electrónico, o
- Ingeniero eléctrico, o
- Profesional de ciencias afines

El profesional debe cumplir las actividades correspondientes a los servicios de mantenimiento para un número reducido de equipos biomédicos de operación básica. Para hospitales generales especializados y de especialidades, es necesario que el Establecimiento de Salud cuente con un Departamento de Ingeniería Clínica y su respectiva área de mantenimiento. Si el establecimiento de salud no dispone del personal con el perfil idóneo, debe planificar la contratación externa de los servicios de mantenimiento y metrología, considerando el presupuesto en el PAC.

Para efecto del programa de mantenimiento se puntualiza las siguientes responsabilidades para el personal de mantenimiento:

Responsable de mantenimiento

- Propone y/o ejecuta normas y procedimientos para el desarrollo de actividades con la finalidad de mejorar la consecución de productos o servicios.
- Desarrolla propuestas, proyectos, planes, programas y actividades de acuerdo a los manuales de Procedimientos a fin de otorgar al usuario, productos y servicios de salud.
- Identificar incidentes críticos en la presentación de servicios o generación de productos que afecten al logro de los objetivos propuestos e implantación de acciones de mejoramiento.
- Realiza seguimiento de las operaciones y del nivel de alcance de los objetivos cumplidos en la unidad.
- Establece estrategias para el desarrollo de las competencias.
- Monitorea, supervisa y evalúa la gestión del departamento y los colaboradores.
- Desarrolla programas y dirige la ejecución del plan de conservación de las instalaciones físicas del hospital, de los mantenimientos preventivos y correctivos de mobiliarios clínico, maquinaria y equipo.
- Planifica y controla el presupuesto anual de mantenimiento, de los gastos de adquisición y consumo de repuestos y tabula los consumos de servicios públicos.
- Programa y desarrolla entretenimiento en operación y mantenimiento de primer nivel para el personal del hospital.
- Gestiona las solicitudes de recursos para el mantenimiento a fin de que estos sean dotados de forma oportuna.

2.3.8 Registro Oficial para aprobación del Manual de Mantenimiento de Infraestructura Sanitaria y sus Componentes

El Ministerio de Salud Pública (2020), mediante acuerdo Nro. 00099-2020 publica el Manual de Mantenimiento de Infraestructura Sanitarias y sus Componentes, el mismo que fue elaborado por profesionales de la Dirección Nacional de Infraestructura, bajo la coordinación de la Dirección Nacional de Normatización del Ministerio de Salud Pública. En ejercicio de las atribuciones conferidas por los artículos 154, numeral 1, de la Constitución de la República del Ecuador y 130 del Código Orgánico Administrativo.

ACUERDA:

Art. 1.- Aprobar y autorizar la publicación del Manual “Mantenimiento de infraestructura sanitaria y sus componentes”.

Art. 2.- Designar que el Manual de “Mantenimiento de infraestructura sanitaria y sus componentes”, sea aplicado de manera obligatoria a nivel nacional, por todos los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública.

Art. 3.- Publicar el Manual de “Mantenimiento de infraestructura sanitaria y sus componentes” en la página web del Ministerio de Salud Pública.

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“Aprendí que realmente
amamos algo cuando
investigamos su historia”

Alan Maiccon

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación de campo

Esta metodología de investigación permitió determinar la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico en el funcionamiento de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo, mediante la identificación del estado de operatividad de los mobiliarios, equipos y maquinarias que dispone la entidad.

3.1.2 Investigación Explicativa

Este tipo de investigación logró identificar las problemáticas existentes en las dependencias médicas, en relación a la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo.

3.1.3 Investigación documental

Mediante la gestión documental disponible por la institución, tales como: planos As-Built, fichas técnicas de equipos y maquinarias, tipos de mantenimiento, cronogramas de mantenimiento, entre otros documentos de soporte, se evidenció los procedimientos técnicos y administrativos que realiza el Hospital General Quevedo para la ejecución de los servicios de mantenimiento en los mobiliarios, equipos y maquinarias.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación se fundamentó desde una perspectiva analítica, técnica y teórica, mediante la identificación de los bienes muebles e inmuebles in situ. El método utilizado fue el científico, el mismo que permitió definir una estructura organizacional, basada en el historial de los eventos suscitados en la operatividad de los mobiliarios, equipos y maquinarias del Hospital General Quevedo.

3.2.1 Método Analítico

Mediante este método se evaluó los procedimientos realizados en la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo, así mismo, se analizó las causas de inoperatividad de los mobiliarios, equipos y maquinarias que paralizan los servicios de atención en las diferentes dependencias médicas.

3.2.2 Método Sintético

A través de este método se logró integrar las diferentes partes del modelo de gestión de mantenimiento de los mobiliarios, equipos y maquinarias, así como la gestión administrativa que actualmente se aplica en el Hospital General Quevedo, con el fin de identificar el estado de operatividad y las afectaciones que provocan sus paralizaciones en el funcionamiento de las dependencias médicas.

3.2.3 Método Estadístico

A través de este método se obtuvo los resultados que permitió identificar la gestión administrativa en los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación se realizó en el Hospital General Quevedo, establecimiento de salud que aproximadamente hace 5 años aperturó la atención de los afiliados del IESS, tiempo en el cual los bienes muebles e inmuebles ya empiezan a evidenciar desgastes en sus partes y piezas y en otros casos el cumplimiento de su tiempo de vida útil.

Se logró identificar la gestión administrativa que realiza el Hospital General Quevedo para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico, así como el estado de operatividad de los bienes muebles e inmuebles instalados en la institución. Cabe indicar que esta investigación tiene como propósito buscar metodologías administrativas y técnicas que mejoren las atenciones de los usuarios, a fin de garantizar un servicio de calidad y eficiente, por otra parte, se busca extender la vida útil de los mobiliarios, equipos y maquinarias de la institución, con el fin de maximizar su tiempo de operatividad y evitar gastos económicos que perjudiquen a los intereses del establecimiento de salud.

3.3.1 Población

La población para este proyecto de investigación está conformada por el personal administrativo y médico, dado que son los responsables de evidenciar y de comunicar las novedades existentes en las áreas competente, en tal sentido se conoce que la distribución del personal se clasifica en: personal administrativo, personal médico, licenciados y auxiliares. A continuación, se detalla el tamaño del total de la población:

Tabla 1. Población de análisis del Hospital General Quevedo

DETALLE	CANTIDAD
Líderes de áreas	12
Responsable de Mantenimiento	1
Total	13

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas a emplearse para la obtención de información de los datos necesarios en este proyecto de investigación serán los siguientes:

3.4.1 Investigación documental

Organigrama estructural, planos As-Built, lineamientos de mantenimiento, manuales y fichas técnicas de los mobiliarios, equipos y maquinarias; información que fue proporcionada por el responsable de mantenimiento.

3.4.2 Entrevista

Fue aplicada al responsable de la Unidad de Mantenimiento del Hospital General Quevedo, siendo el mismo la primera fuente de comunicación, a fin de obtener información clara y objetiva referente a los servicios de mantenimiento y a la operatividad de las diferentes dependencias médicas.

3.4.3 Encuestas

Mediante una serie de preguntas relacionadas a este proyecto de investigación se realizó una encuesta a los líderes de las diferentes áreas del Hospital General Quevedo, con el propósito de identificar el nivel de satisfacción de los servicios de mantenimiento técnico, para la continuidad de las funciones de las diferentes dependencias médicas, cabe indicar que la misma se realizó mediante una serie de preguntas, afín de obtener información deseada en forma homogénea.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Para conocer más a fondo las problemáticas existentes con respecto a la operatividad de los bienes muebles e inmuebles de la unidad médica, se realizó una comparación con otros datos de estudio, que se denota en el siguiente cuadro de operacionalización de variables.

Tabla 2. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Indicador	Unidad de análisis	Instrumento
Independiente Dependencias Médicas	Áreas destinadas para las atenciones de salud a los afiliados	Estado de operatividad de los mobiliarios, equipos y maquinarias	Líderes de área	Formulario de encuestas
Dependiente Gestión Administrativa	Actividades que el administrador ejecutará para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles de la institución,	Presupuesto Servicios de mantenimiento	Responsable del área de mantenimiento	Entrevista

3.6 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

EL marco teórico se basó en función de las investigaciones de importantes autores de libros, revistas, páginas web, tesis entre otros, así como las políticas implementadas por las entidades competentes en el área salud.

Bajo este esquema conceptual, se logró desarrollar una investigación más exhaustiva con argumentos teóricos y técnicos, que permitieron identificar la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico que se ejecutaron en el Hospital General Quevedo, durante el año 2020.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Mediante la herramienta de Excel se realizó las encuestas, la misma que al ser electrónica permitió visualizar los datos en tiempo real y el diseño de tablas y gráficos de una manera más precisa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Las discusiones solo hacen que personas confirmen sus propias opiniones”

Booth Tarkington

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO TÉCNICO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020

En esta investigación se logró conocer las gestiones administrativas que ha realizado el Hospital General Quevedo, para las ejecuciones de los servicios de mantenimiento durante el año 2020.

Como es de conocimiento público, las contrataciones de servicios y adquisiciones de bienes de las instituciones públicas, pueden ser consultados a través de la página del Servicio de Contratación Pública (SERCOP).

A continuación, en la siguiente tabla se describe las contrataciones realizadas por el Hospital General Quevedo en el año 2020:

Tabla 3. Contrataciones de servicios de mantenimiento técnico del Hospital General Quevedo, año 2020

CONTRATACIONES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020			
CÓDIGO DEL PROCESO	OBJETO DEL PROCESO	ESTADO DEL PROCESO	FECHA DE PUBLICACIÓN
SIE-HG-QUE-002-2020	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Redes de Alcantarillado y Sistema de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Hospital General Quevedo, Incluye Adquisición Repuestos	Desierta	11/3/2020

CONTRATACIONES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020			
CÓDIGO DEL PROCESO	OBJETO DEL PROCESO	ESTADO DEL PROCESO	FECHA DE PUBLICACIÓN
SIE-HG-QUE-003-2020	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema de Agua Potable y Redes Hídricas del Sistema Contra Incendio Del Hospital General Quevedo, Incluye Adquisición De Repuestos	Ejecución de contrato	26/3/2020
SIE-HG-QUE-004-2020	Servicio de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Adquisición De Repuestos Para Equipos y Maquinarias del Sistema Electrico del Hospital General Quevedo	Ejecución de contrato	26/3/2020
SIE-HG-QUE-009-2020	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Redes de Alcantarillado y Sistema de Planta De Tratamiento De Aguas Residuales del Hospital General Quevedo, Incluye Adquisición Repuestos	Desierta	27/5/2020
SIE-HG-QUE-010-2020	Servicio de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Adquisición de Baterías para tres UPS´S de Capacidad De 60 Kva y dos UPS´S de Capacidad de 100 Kva, del Hospital General Quevedo	Adjudicado-Registro de Contratos	15/6/2020

CONTRATACIONES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020			
CÓDIGO DEL PROCESO	OBJETO DEL PROCESO	ESTADO DEL PROCESO	FECHA DE PUBLICACIÓN
SIE-HG-QUE-012-2020	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Redes de Alcantarillado y Sistema de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Hospital General Quevedo, Incluye Adquisición Repuestos	Finalizada	29/6/2020
SIE-HG-QUE-013-2020	Servicio de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Adquisición de Repuestos para el Sistema Electrónico del Hospital General Quevedo	Desierta	28/7/2020
SIE-HG-QUE-026-2020	Servicio de Mantenimiento y Reparación de Lámina de Impermeabilización de las losas de cubierta del edificio del Hospital General Quevedo	Ejecución de contrato	12/11/2020
SIE-HG-QUE-038-2020	Servicio de Mantenimiento Preventivo Y Correctivo del Sistema de Vapor y Agua Caliente del Hospital General Quevedo	Por ejecutar	30/11/2020

En la tabla 3, se puede evidenciar que en el año 2020, se realizaron nueve gestiones administrativas para las contrataciones de servicios de mantenimiento, sin embargo, se identifica que el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de redes de alcantarillado y sistema de planta de tratamiento de aguas residuales, en dos ocasiones se

declaró en desierto, siendo en la tercera ocasión aprobada y ejecutada, de forma similar, el servicio de mantenimiento del sistema electrónico también se declaró en desierto, pero para este servicio ya no existió una nueva publicación para su contratación, quedando rezagado la intervención de mantenimiento en sus dispositivos e instalaciones. Por otra parte, se observa que no existen contrataciones de servicios de mantenimiento técnico para los mobiliarios clínicos, para este caso en particular, a corto o largo plazo, generará daños en sus estructuras, partes móviles y sistemas eléctrico y electrónico.

Consecuentemente a lo antes descrito, se identifica que se realizaron contrataciones de servicios de mantenimiento para el sistema eléctrico, generadores de vapor, planta central de agua potable, sistema de UPS's e impermeabilización para las losas del edificio de la entidad.

Ahora bien, teniendo en consideración las fechas de los procesos contractuales se puede argumentar que no se cumple a cabalidad la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico acorde a un plan de mantenimiento anual, por otro lado, al no considerarse el mantenimiento de los mobiliarios clínicos, denota que los mismos son intervenidos por el personal técnico de la institución, concluyendo que no se efectúa un mantenimiento idóneo, debido a que la entidad médica sólo dispone de cuatro auxiliares de mantenimiento.

Por último, en relación a la gestión administrativa se observa que existe retardos en las contrataciones de los servicios de mantenimiento; y en procesos que se declararon en desierto, se denota que no existe un procedimiento administrativo claro, eficiente y eficaz o en su efecto no disponen de un personal idóneo para la calificación de ofertas que permitan la continuidad de los procesos precontractuales.

Continuando con la investigación se identificaron otros procesos de contratación pública del Hospital General Quevedo, que son imprescindibles para la ejecución de los servicios de mantenimiento, como lo son las adquisiciones de materiales, repuestos y accesorios, sumado a ello, las capacitaciones para el personal de la entidad.

A continuación, se describe en la siguiente tabla, los procesos de contratación del año 2020 con respecto al servicio de capacitación y a la adquisición de materiales, repuestos y accesorios.

Tabla 4. Contratación de servicio de capacitación y adquisiciones de materiales, repuestos y accesorios del Hospital General Quevedo, año 2020

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y ADQUISICIONES DE MATERIALES, REPUESTOS Y ACCESORIOS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020			
CÓDIGO DEL PROCESO	OBJETO DEL PROCESO	ESTADO DEL PROCESO	FECHA DE PUBLICACIÓN
SIE-HG-QUE-011-2020	Adquisición de repuestos y accesorios para equipamiento médico del Hospital General Quevedo	Desierta	15/6/2020
SIE-HG-QUE-014-2020	Adquisición de repuestos y accesorios para equipamiento médico del Hospital General Quevedo	Ejecución de contrato	25/8/2020
SIE-HG-QUE-028-2020	Adquisición de materiales de ferretería para reparaciones y mantenimientos menores de infraestructura para el Hospital General Quevedo	Ejecución de contrato	13/11/2020
SIE-HG-QUE-033-2020	Contratación del servicio de capacitación al personal del Hospital General Quevedo	Desierta	23/11/2020

Como se observa en la tabla 4, existen procesos de adquisiciones de materiales de ferretería para mantenimiento menores, repuestos y accesorios para el equipamiento médico y por último una contratación de servicio para capacitar al personal del Hospital General Quevedo.

En el caso de los materiales de ferretería se ejecutó con éxito la adquisición de los mismos, por otro lado, con respecto a los repuestos y accesorios para el equipamiento médico dos veces fue publica en la página del SERCOP, en la primera ocasión se declaró en desierto y en la segunda ocasión fue ejecutada con éxito, en tanto en lo que respecta a la contratación de servicios para capacitar al personal de la entidad fue declarado en desierto.

Así mismo, como en el caso de las contrataciones de servicios de mantenimiento se evidencia que no ha existido una gestión administrativa eficiente y rápida para las adquisiciones de materiales y repuestos, adicionalmente no se ejecutó la contratación del servicio de capacitaciones para el personal de la institución, en este último caso no se fortalecieron los conocimientos del personal técnico de la unidad de mantenimiento, lo que conlleva a no adquirir nuevos aprendizajes de herramientas técnicas para la intervención de los servicios de mantenimiento en los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo.

4.1.1 Discusión Objetivo 1

Con la revisión de los procesos de contratación de los servicios de mantenimiento, adquisiciones de materiales y capacitaciones en el portal de la SERCOP del año 2020, se evidenció que el Hospital General Quevedo, no realizó una gestión administrativa eficiente y eficaz, para la continuidad de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles, los mismos que pudieron provocar paralizaciones de

servicios por fallos en sus equipos; y perjuicio económico a la unidad médica por no facturar las atenciones a los usuarios. Para Viscaíno, et al. (2019), los fallos en la infraestructura hospitalaria tienen consecuencias inestimables debido a que involucra la vida humana, por lo que los riesgos potenciales que contribuyen al fallo de equipos médicos e infraestructura hospitalaria, tienen que ser identificados, reducidos o eliminados; para ello el mantenimiento y su gestión es una herramienta que se enfoca en asegurar el funcionamiento de un equipo.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO TÉCNICO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO

En este capítulo se utilizó los datos obtenidos en la investigación, afín de analizar e interpretar la información que se obtuvo en la entrevista realizada al Responsable de Mantenimiento del Hospital General Quevedo, cabe indicar que el mismo cumple con las características sustentables para la población objeto.

La entrevista se enmarcó a los objetivos planteados en esta investigación, con el propósito de evaluar la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo.

A continuación, se describe la entrevista:

Tabla 5. Entrevista al Responsable de la Unidad de Mantenimiento

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
¿Los integrantes actuales de la unidad de mantenimiento están en la capacidad de resolver todas	El personal de mantenimiento tiene la capacidad para solventar los problemas que a diario se presentan, pero para los equipos y	Se puede concluir que el personal de mantenimiento no está en la capacidad de realizar trabajos en equipos y

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>las cuestiones de mantenimiento o reparaciones de los bienes muebles e inmuebles del hospital?</p>	<p>maquinarias de baja complejidad, para los de media y alta complejidad se dispone de los servicios de mantenimiento con empresas privadas.</p>	<p>maquinarias de alta complejidad, lo que demuestra un punto de inflexión al momento de requerir un servicio de mantenimiento técnico para estos bienes, con ello, se denota un desinterés por parte del establecimiento de salud, en brindar capacitaciones técnicas de mayor envergadura a los técnicos de la institución</p>
<p>Desde su experiencia y perspectiva ¿Cómo calificaría el trabajo de los servicios de mantenimiento técnico realizado por los auxiliares técnicos pertenecientes a la institución?</p>	<p>El Hospital General Quevedo desde su apertura cuenta con el mismo personal técnico, factor importante, debido a que fueron capacitados desde un principio para el manejo y operatividad de los diferentes sistemas, durante estos años han fortalecido sus conocimientos, por tal razón, considero que el trabajo realizado por el personal técnico es eficiente.</p>	<p>Se entiende que al contar con el mismo personal técnico desde la apertura del Hospital General Quevedo, ha sido beneficioso para la institución, no obstante, se evidencia que la disponibilidad del personal es muy baja en relación a las dimensiones del Hospital, por otra parte, es importante la continuidad de las capacitaciones a este personal.</p>
<p>¿Qué personal técnico considera usted, que debería contar la unidad de mantenimiento del Hospital General Quevedo?</p>	<p>Además de los cuatro auxiliares de mantenimiento que dispone la institución, considero que deberían sumarse un Ingeniero Eléctrico o Electrónico, un Ingeniero Mecánico, un Ingeniero Industrial,</p>	<p>Conociendo que el Hospital dispone de cuatro auxiliares, y que no cuenta con profesionales afín a los diferentes sistemas instalados en el edificio, urge la necesidad</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
	un Biomédico y cuatro auxiliares técnicos con conocimientos en electricidad, mecánica, hidrosanitario y obra civil.	de disponer de profesionales en las diferentes ramas de la ingeniería técnica, así como de otros auxiliares, para mantener en óptimas condiciones las diferentes dependencias médicas.
¿El Hospital General Quevedo realiza procesos de contratación de servicios con empresas privadas para la reparación o mantenimiento especializado de los bienes muebles e inmuebles?	Si, debido a que existen bienes muebles de alta complejidad que requieren de servicios de mantenimiento especializados.	Debido a la falta de personal técnico y con una disponibilidad de cuatro auxiliares con un bajo grado de conocimientos para los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del hospital, ésta casa de salud opta por contratar los servicios técnicos de empresas privadas, evidenciado la falta de gestión administrativa para nuevas contrataciones de personal técnico, que brindarían mayor asistencia técnica a las dependencias médicas y minimizarían los gastos en contrataciones externas.
¿Considera usted que los servicios de mantenimiento del Hospital General Quevedo, deben ser ejecutados en su	Considero que sí, pero exclusivamente para equipos y maquinarias que sólo tienen un fabricante distribuidor en el país, porque sólo estas empresas	En este caso particular se considera los servicios de mantenimiento técnico de empresas dueñas de marcas exclusivas, dados que son los

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>totalidad por empresas privadas? ¿Porqué?</p>	<p>disponen de la tecnología necesaria para las configuraciones y reemplazos que se requieran.</p>	<p>únicos para poder intervenir en fallas de operación, además se debería respetar el principio de vigencia tecnológica descrita bajo el Decreto 1515 firmado por el Econ. Rafael Correa Delgado, Expresidente de la República del Ecuador</p>
<p>¿Qué gestión administrativa considera usted, que se deberían implementar para mejorar los servicios de mantenimiento en el Hospital General Quevedo? ¿Concesión del servicio a empresas privadas? ¿Actualización permanente del personal de planta? ¿La gestión actual es eficiente? ¿Propuesta adicional?</p>	<p>De acuerdo a su pregunta y las subsiguientes, para mejorar la gestión administrativa a criterio propio se debería disponer de más personal técnico, con ello, aumentaría la productividad de los servicios de mantenimiento, por otra parte, considero que una concesión puede ser beneficioso y perjudicial al mismo tiempo, beneficioso porque sólo una empresa se encargaría de todo el mantenimiento y perjudicial porque los costos de operación serían más altos y como las asignaciones presupuestarias anualmente para la unidad de mantenimiento varían, podría existir paralizaciones de servicios en las diferentes dependencias médicas.</p> <p>En tanto que, al personal de</p>	<p>Se comprende que la falta de personal técnico es una limitante para realizar los servicios de mantenimiento técnico en las diferentes dependencias médicas, por otro lado, de acuerdo a lo indicado por el Responsable de Mantenimiento, no es factible disponer de una concesionaria, dado que la asignación presupuestaria para la unidad de mantenimiento varía, por último, se concuerda que las la instalación de nuevas tecnologías son el futuro para una mejor organización de los servicios de mantenimiento técnico.</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
	<p>mantenimiento no es necesario cambiarlos, sino más bien capacitarlos constantemente; y por último, como propuesta adicional, pienso que la instalación de un software de mantenimiento ayudaría en gran parte a tener un mejor control de los bienes muebles e inmuebles de la institución.</p>	
<p>¿Los equipos y maquinarias cuando llegan a un tiempo de operación mayor a lo especificado por el fabricante, requieren de una intervención inmediata para que no ocurran paralizaciones de operatividad ¿ha existido paralizaciones de servicios en una o varias dependencias médicas por la intervención de algún equipo o maquinarias?</p>	<p>Actualmente los equipos y maquinarias aún no cumplen con su tiempo de vida útil, dado que el hospital viene brindando sus servicio desde el año 2017 y la mayoría de estos bienes muebles tienen un tiempo de vida útil de aproximadamente 10 años, en tanto que, para las maquinarias de alta complejidad aproximadamente 25 años, sin embargo, si ha existido paralizaciones por agentes externos, es decir cuando ha existido un corte de energía por parte de la red pública, el sistema de Climatización y el Sistema de Agua Potable se han visto afectados, pero la experiencia de los auxiliares de mantenimiento han solventado en el menor tiempo</p>	<p>Los bienes muebles e inmuebles del hospital aún no cumplen con su tiempo de vida útil, sin embargo, las paralizaciones en el sistema eléctrico tienen que ser una causal a considerarse para evitar problemas a futuro, es importante realizar gestiones administrativas para la instalación de supresores de voltaje en los tableros de transferencia eléctrica.</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
	posible estas falencias, manteniendo las dependencias médicas funcionales.	
¿Cuál o cuáles son las dependencias médicas del Hospital General Quevedo que más solicitudes de servicio de mantenimiento requieren? ¿Por qué?	A diario se reportan novedades en las diferentes dependencias médicas, tales como fallas en el sistema eléctrico, electrónico, mecánico e hidrosanitario, así como en los mobiliarios clínicos y administrativos, en este sentido, el personal de mantenimiento siempre está dispuesto a solventarlos, dando prioridad a los de mayor complejidad, sin embargo, la dependencia médica donde se tiene mayor participación es en Consulta Externa, dado que existe mayor atención y circulación de usuarios, por ende, los funcionarios de turno, suelen requerir de diferentes servicios de mantenimiento.	El área de Consulta Externa, al ser una dependencia donde existe más movilidad humana, tiende a requerir más asistencia técnica dentro de la institución, en este caso es primordial disponer de un personal técnico específico, que preste sus servicios durante el tiempo de labores de esta dependencia, afín de evitar paralizaciones en sus atenciones.
10.- ¿Considera usted que los responsables de las dependencias médicas deberían ser capacitados para solventar pequeñas averías en los bienes muebles e inmuebles del	Para casos emergentes sí, pero sólo deberían actuar cuando no exista la disponibilidad de personal de mantenimiento, en este caso en horas de la madrugada, como lo mencioné anteriormente la unidad de mantenimiento no dispone de	A falta de personal técnico, el Responsable de Mantenimiento considera que los responsables de las diferentes dependencias médicas deberían ser capacitados para solventar pequeñas averías, particular que no es procedente dado que

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
Hospital General Quevedo?	tanto personal que pueda cubrir las 24 horas.	no tienen los conocimientos específicos de ingeniería técnica.
11.- ¿La unidad de mantenimiento dispone de un plan de contingencia en caso de emergencia por cada dependencia médica?	Como responsable de mantenimiento, conozco a cabalidad los bienes muebles e inmuebles del hospital, por ende, mediante la elaboración anual de un plan de mantenimiento con su respectivo cronograma, se ejecutan las actividades a intervenir en cada dependencia médica, es decir, si existe un protocolo a seguir en caso de emergencia; cabe indicar que esta casa de salud su edificación es horizontal, favoreciendo en gran parte la movilidad de los bienes muebles y el traslado de pacientes.	El establecimiento de salud, cuenta con un plan de mantenimiento, lo que evidencia que existe conocimiento de los bienes muebles e inmuebles que conforman la institución, esto permite dar un mejor seguimiento a los sistemas, y mobiliarios clínicos y administrativos instalados en las diferentes dependencias médicas.
¿El Hospital General Quevedo gestiona programas de capacitación para el personal técnico de la unidad de mantenimiento? ¿Qué tipo de capacitaciones se realiza?	Si, en mi calidad de responsable de mantenimiento una vez al año solicito a la unidad de Talento Humano, encargado de las capacitaciones de todo el personal de la institución, considerar a los auxiliares de mantenimiento en temas administrativos y técnicos, los mismo que han sido acogidos, por otra parte, las empresas privadas que brindan servicios de mantenimiento tienen la	Aparentemente se brindan capacitaciones al personal técnico de la institución, pero no de gran importancia, dado que no tiene la capacidad de intervenir en equipos y maquinarias de media y alta complejidad, por otra parte, las empresas privadas que brindan los servicios de mantenimiento técnico, capacitan a este personal, pero no es lo ideal,

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
	obligación de capacitar al personal técnico de la institución en el manejo y operación de los sistemas.	dado que es importante tener certificaciones con empresas avaladas por instituciones gubernamentales, en donde se dicten normas y técnicas de procedimientos a seguir acorde a los bienes muebles e inmuebles existentes en la institución.
¿En caso de que un equipo o maquinaria haya cumplido con su tiempo de vida útil, ¿existe un procedimiento de baja? ¿Cómo se recupera ese bien?	Como lo mencioné anteriormente aún no existen equipos que hayan cumplido con su tiempo de vida útil, pero si existe un procedimiento de baja, en donde intervienen: Dirección Administrativa, Activos Fijos, Financiero, Bodega General, Custodio Administrativo y demás involucrados, acogiéndose en las directrices del Reglamento Administración y Control de Bienes del Sector Público y otras normativas complementarias.	Se identifica que no existen bienes que hayan cumplido con su tiempo de vida útil, sin embargo, el hospital cuenta con procedimientos a seguir al momento de ocurrir este evento.

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>¿A quién se reporta en caso de pérdidas, daños, robos, desapariciones o alguna afectación en los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo? ¿Qué documentos se generan para evidenciar alguno de estos casos?</p>	<p>Es importante mencionar que todos los bienes muebles e inmuebles del hospital están asegurados, en caso de pérdidas, daños, robos, desapariciones o alguna afectación, se realiza la respectiva documentación para la reposición del mismo, como un antecedente tenemos un robo efectuado en el año 2019, donde dos personas se sustrajeron un equipo médico y partes de otro, luego de lo acontecido se procedió a la respectiva denuncia a la fiscalía y posteriormente con evidencia del sistema de cámaras, se elaboró un informe técnico, en donde la aseguradora constató los hechos y procedió a la reposición de los bienes.</p>	<p>Un factor importante es que el Hospital General Quevedo, mantiene sus bienes muebles e inmuebles asegurados, garantizando su reposición en caso de pérdidas, daños, robos, desapariciones o alguna afectación, por otro lado, ya ha tenido un antecedente de robo de equipos, en donde la institución ha actuado con los documentos de soporte ante la aseguradora y posteriormente sus bienes han sido devueltos.</p>
<p>¿Se han realizado auditorías por parte de la Contraloría General del Estado en relación a los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo? ¿Cuáles han sido los resultados?</p>	<p>Si han existido intervenciones de la Contraloría General del Estado en esta casa de salud, encontrándose con desplazamientos de los bienes muebles entre las mismas dependencias médicas, generando que no exista un control adecuado de los bienes muebles, pero esto es competencia del área de activos fijos, en cuanto al funcionamiento</p>	<p>El Hospital General Quevedo ha sido intervenido por auditorías de la Contraloría General del Estado, donde han identificado desplazamiento de los bienes muebles entre sus dependencias médicas, sin embargo, es importante considerar que también es responsabilidad de la unidad de</p>

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
	de los mismos, no ha existido observación alguna	mantenimiento tener un registro de los bienes muebles instalados en la institución, dado que si existe un plan de mantenimiento, debe conocerse la ubicación de cada uno de los mismos, por otra parte, deben trabajar en conjunto con el área de activos fijos.
16.- Desde su experiencia y perspectiva ¿Cómo cree que califican, los usuarios externos e internos, los servicios de mantenimiento técnico en el Hospital General Quevedo?	Estoy convencido de que día a día en conjunto con mi personal a cargo, ejecutamos con responsabilidad cada una de las intervenciones de los servicios de mantenimiento en las diferentes dependencias médicas, motivo por el cual, he palpado el agradecimiento de los usuarios por las buenas condiciones que la infraestructura presta en sus estadias, considerando que son más los agradecimientos que los disgustos, en este sentido, en mi apreciación puede decir que existe una calificación satisfactoria por parte de los usuarios.	De acuerdo a la perspectiva del Responsable de Mantenimiento en relación a la calificación de satisfacción por parte de los usuarios externos e internos con los servicios de mantenimiento técnico brindados en el hospital, considero que existen falencias que deberían mejorarse, como la contratación de más personal técnico, el control y monitoreo de los bienes y capacitaciones técnicas constantes a los auxiliares de mantenimiento, por otra parte, al ser una unidad médica de pocos años de operatividad, aún no se evidencia daños graves en sus instalaciones, sin embargo, es

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
		importante que todos los equipos y maquinarias siempre cuenten con un servicio de mantenimiento.

4.2.1 Discusión Objetivo 2

Mediante la entrevista al responsable de mantenimiento, se evidenció que no existe un presupuesto acorde a las necesidades de la unidad médica para la ejecución de los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles instalados en las diferentes dependencias médicas, por otro lado, al no disponer de varios auxiliares técnicos y a la falta de capacitaciones de los mismos, genera falencias para solventar los fallos de operación de los equipos y sistemas a la brevedad posible. Según la Organización Panamericana de Salud (2018), indica que una gestión hospitalaria moderna deberá ir acompañada de rubros de financiamiento adecuados y recursos humanos capacitados para mantener a disposición de la red cada uno de los adelantos que se adquieran. De lo contrario, los retrocesos pueden poner en riesgo la confianza necesaria en el desarrollo de redes e inversión en infraestructura.

4.3 VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO TÉCNICO EN LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO

A través de un cuestionario se busca evaluar la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico y su efecto en el funcionamiento de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo. Cabe indicar que se realizó esta encuesta a 12 líderes de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo, las mismas que son: Emergencia,

Unidad de Cuidados Intensivos, Centro Obstétrico, Imagenología, Gastroenterología, Laboratorio, Rehabilitación, Consulta Externa, Neonatología, Hospitalización Pediátrica, Hospitalización Quirúrgica y Hospitalización Clínica.

Una vez culminada la encuesta para poder obtener un mejor entendimiento en los resultados, en relación a las veinte preguntas planteadas, se realizó el proceso de los datos de la población estimada, donde se logró obtener información de gran interés. En la investigación se identificó la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico y su efecto en las dependencias médicas. Durante la encuesta se obtuvieron los siguientes datos:

4.3.1 Frecuencia durante la semana de labores del personal de mantenimiento para realizar inspecciones en la dependencia médicas.

La operatividad de las dependencias médicas depende del buen estado de sus bienes muebles, en este sentido, en la tabla 6, los encuestados indican la frecuencia con la que el personal de mantenimiento realiza sus inspecciones en las mismas.

Tabla 6. Frecuencia del personal de mantenimiento en las dependencias médicas.

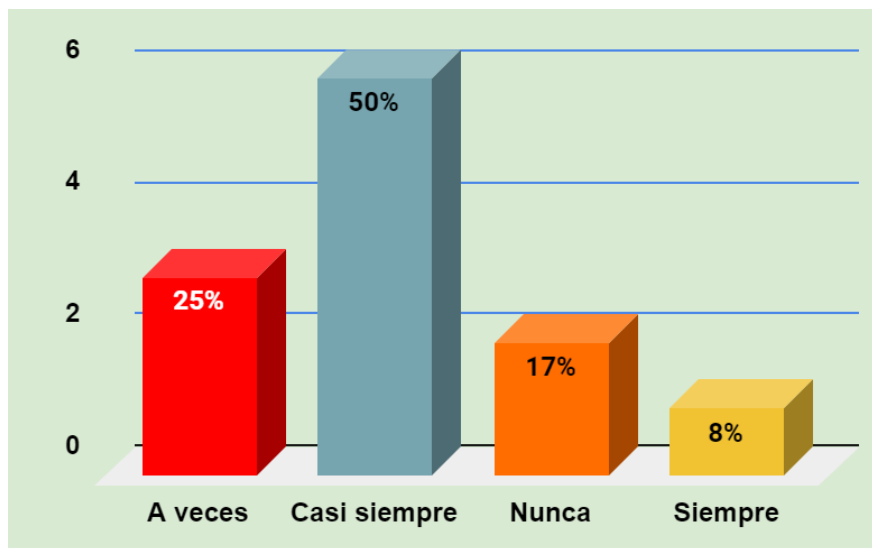
VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	1	8%
Casi Siempre	6	50%
A Veces	3	25%
Nunca	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 1.:

Figura 1. Frecuencia del personal de mantenimiento en las dependencias médicas.



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 1, se evidencia que el 50% de los encuestados indican que el personal de mantenimiento casi siempre realiza las inspecciones en las dependencias médicas, mientras que un 25% lo realiza a veces, por otro lado, un 17% manifiesta que nunca y por último un 8% menciona que siempre.

Con esta información se puede concluir que el personal de mantenimiento no cubre en su totalidad las inspecciones durante la semana de labores en las diferentes dependencias médicas, lo que provocaría falencias en la operatividad de los bienes muebles e inmuebles de la institución.

4.3.2 Tipos de procedimientos contractuales que se debería utilizar para la contratación de los servicios de mantenimiento en el Hospital General Quevedo.

Para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico, se pretende conocer los tipos de contrataciones que prefieren los profesionales de la salud, en la tabla 7, se detallan los resultados obtenidos.

Tabla 7. Tipos de procedimientos contractuales para los servicios de mantenimiento.

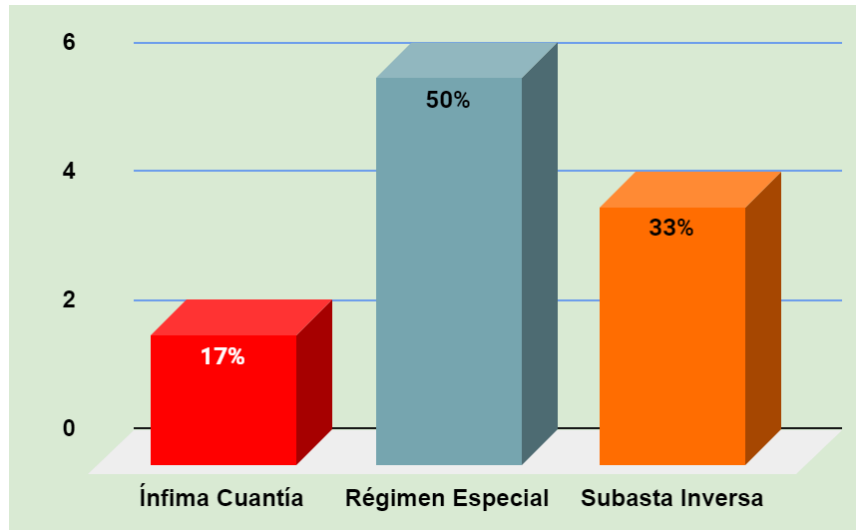
VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Ínfima Cuantía	2	17%
Subasta Inversa	4	33%
Menor Cuantía	0	0%
Régimen Especial	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 2.:

Figura 2. Tipos de procedimientos contractuales para los servicios de mantenimiento.



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 2, se identifica que el 50% de los encuestados indican que el tipo de procedimiento precontractual para la contratación de los servicios de mantenimiento

debería ser por la metodología de régimen especial, mientras tanto, el 33% considera que debería ejecutarse por la modalidad de subasta inversa, además un 17% manifiesta que debería ser por ínfima cuantía.

De acuerdo a esta información la mayoría de los encuestados optan por la contratación de régimen especial, una metodología de contratación rápida y segura, dado que sólo se necesita la participación de un oferente, evitando una engorrosa tramitología en relación a los demás procedimientos de contratación, sin embargo, puede ser causal de un objeto de observación por la entidad superior, en vista de que se puede interpretar favorecer a un oferente del resto. Para este tipo de contratación es preferible que se realice con contratistas dueñas de marcas exclusivas y únicos poseionados en el mercado en la provisión de equipos e instalación de los mismos.

4.3.3 Satisfacción de la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles en las dependencias médicas.

En paralelo a esta investigación, un tema de importancia es identificar la satisfacción de los líderes de las dependencias médicas con la gestión administrativa para la ejecución de los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles. En la siguiente tabla se muestra el nivel de satisfacción de los requerimientos de la entidad.

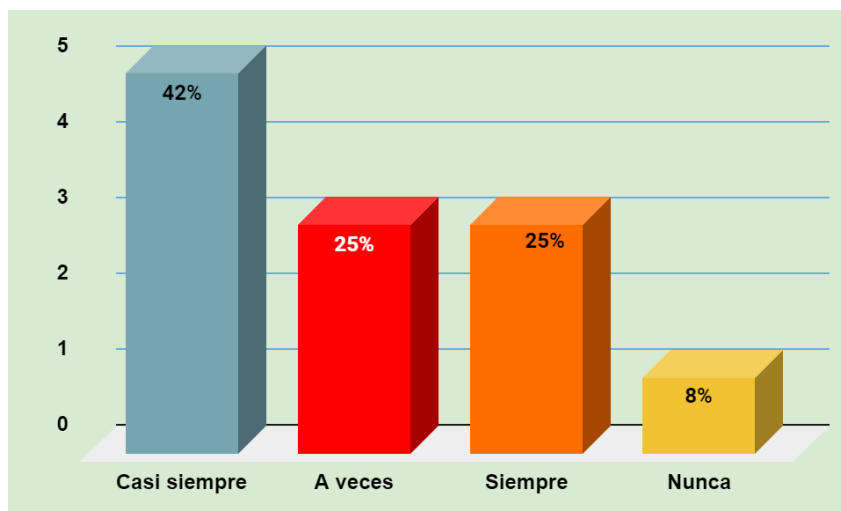
Tabla 8. Satisfacción de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas.

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	3	25%
Casi Siempre	5	42%
A veces	3	25%
Nunca	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a líderes de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo
Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura3.:

Figura 3. Satisfacción de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas.



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 3, se evidencia que el 42% de los encuestados casi siempre consideran que la gestión administrativa para los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles cumplen a satisfacción con lo requerido por las dependencias médicas, mientras tanto, un 25% indica que a veces y siempre se sienten satisfechos; y por último, un 8% indican que nunca.

Con este resultado se observa que no existe un alto grado de satisfacción de los servicios de mantenimiento, esto puede ser debido a la falta de personal en la unidad de mantenimiento o probablemente a que los mismos no están capacitados y calificados para resolver las problemáticas generadas en los bienes muebles e inmuebles, que se presentan en las diferentes dependencias médicas.

4.3.4 Inconformidad por parte de los servidores de la dependencia médica con el servicio de mantenimiento realizado por el personal técnico.

Es de gran interés identificar si los profesionales de la salud en cada una de las dependencias médicas sienten inconformidad con la ejecución de los servicios de mantenimiento. Para ello, en la tabla 9, se demuestra el nivel de inconformidad.

Tabla 9. Inconformidad del personal profesional de salud con los servicios de mantenimiento.

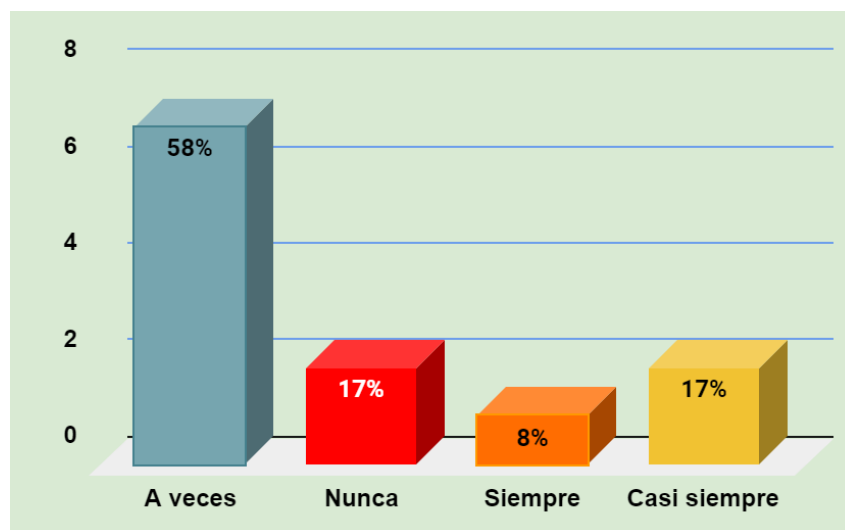
VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	1	8%
Casi Siempre	2	17%
A veces	7	58%
Nunca	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 4.:

Figura 4. Inconformidad del personal profesional de salud con los servicios de mantenimiento.



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 4, se identifica que el 58% de los encuestados a veces sienten inconformidad con los servicios de mantenimiento por parte del personal técnico, en tanto que un 17% se igualan en la inconformidad por un lado en casi siempre y por otro lado en nunca, por último, un 8% manifiestan siempre inconformidad.

Verificando la información se evidencia que existe una media inconformidad por parte de los profesionales de la salud en los servicios de mantenimiento ejecutados por el personal técnico, con ello, se puede concluir que no se realizan las actividades de mantenimiento en los bienes muebles e inmuebles, acordes a las necesidades de los servidores en las diferentes dependencias médicas.

4.3.5 Porcentaje de evaluación de la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles en las dependencias médicas.

Siguiendo con el análisis de la investigación, la evaluación de la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento es un pilar fundamental para la continuidad de los servicios de atención en las diferentes dependencias médicas, por tal razón, en la tabla 10, se denota el porcentaje con el cual califican los líderes de las dependencias médicas la evaluación de los procesos administrativos para la ejecución de los servicios de mantenimiento.

Tabla 10. Evaluación porcentual de la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico

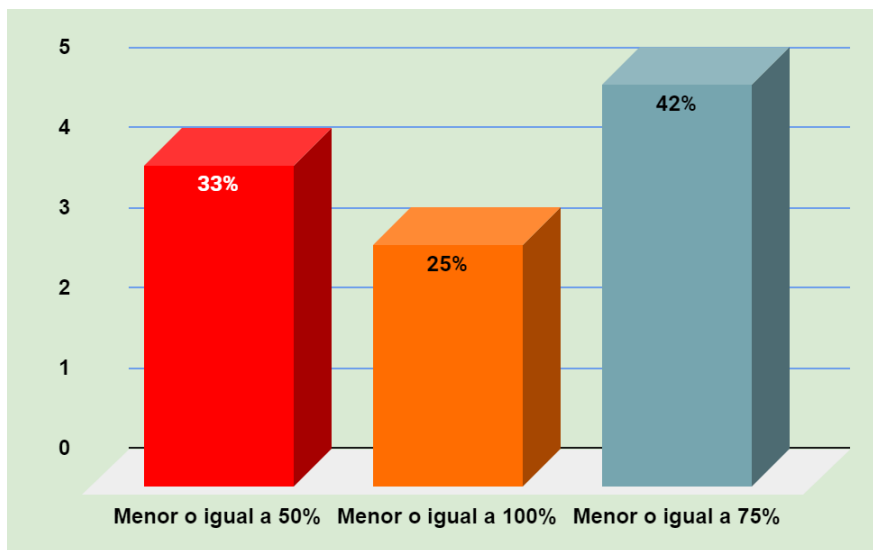
VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Menor o igual a 100%	3	25%
Menor o igual a 75%	5	42%
Menor o igual a 50%	4	33%
Menor o igual a 25%	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 5.:

Figura 5. Evaluación porcentual de la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 5, se evidencia que el 42% de los encuestados consideran que la evaluación porcentual de la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles se encuentra en un rango menor o igual al 75%, mientras que

un 33% indica que se encuentra en un rango menor o igual a 50%, y por último un 25% manifiestan una evaluación en un rango menor o igual a 100%.

Con esta información se puede concluir que existe un alto porcentaje de encuestados que no se sienten conforme con la gestión administrativa en la ejecución de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas, en este sentido, se puede interpretar que puede ser debido a la falta de recursos presupuestarios para la contratación de más personal técnico o contratación de servicios externalizados.

4.3.6 Frecuencia con la que deberían ser realizados los servicios de mantenimientos técnico de los bienes muebles e inmuebles en las dependencias médicas.

La identificación de las fichas técnicas de los mobiliarios, equipos y maquinarias de la entidad, demuestran la periodicidad para el mantenimiento de cada uno de ellos, sin embargo, el uso constante de los mismos puede provocar que sean intervenidos antes de lo previsto, por tal razón en la tabla 11, los líderes de las dependencias médicas manifiestan la frecuencia con la que se deberían realizar los servicios de mantenimiento.

Tabla 11. Frecuencia para realizar los servicios de mantenimiento técnico.

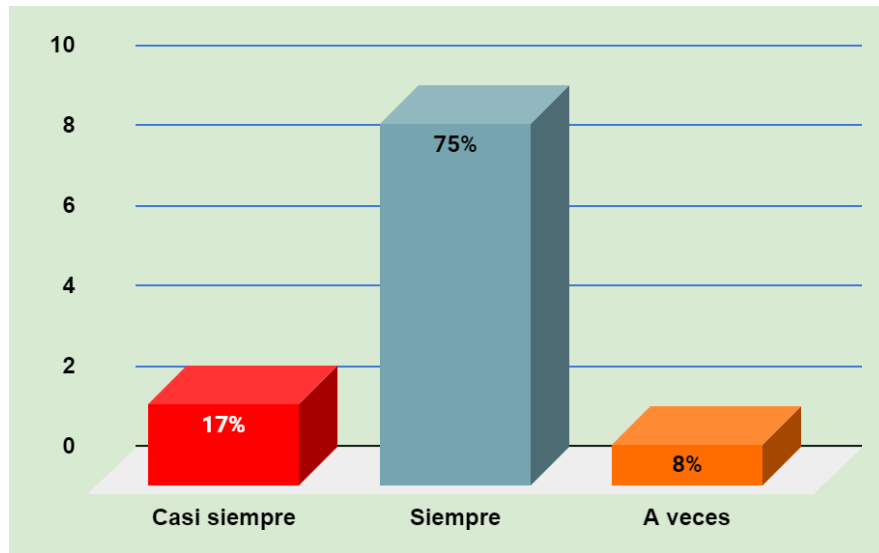
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	9	75%
Casi Siempre	2	17%
A veces	1	8%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 6.:

Figura 6. Frecuencia para realizar los servicios de mantenimiento técnico.



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la Figura 6, se identifica que el 75% de los encuestados considera que la frecuencia para para los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles debería ser siempre, mientras que un 17% indican que casi siempre y un 8% manifiestan que a veces.

De acuerdo a los resultados, los líderes de las dependencias médicas consideran que la frecuencia de los servicios de mantenimiento debe ser con una constante periodicidad, con ello, se puede interpretar que estas dependencias consecutivamente presentan necesidades técnicas que requieren de asistencias a la brevedad posible.

4.3.7 Bienes o sistemas que mayormente presentan dificultades de operatividad en las dependencias médicas.

Durante la investigación se identificó los bienes muebles e inmuebles que se encuentran instalados en el Hospital General Quevedo, en donde se consideró tomar como referencia los bienes o sistemas que mayormente requieren de asistencia técnica, por lo que en la

tabla 12, se describen cuáles son los que más requieren de servicios de mantenimiento técnico.

Tabla 12. Bienes o sistemas que mayormente requieren de servicios de mantenimiento.

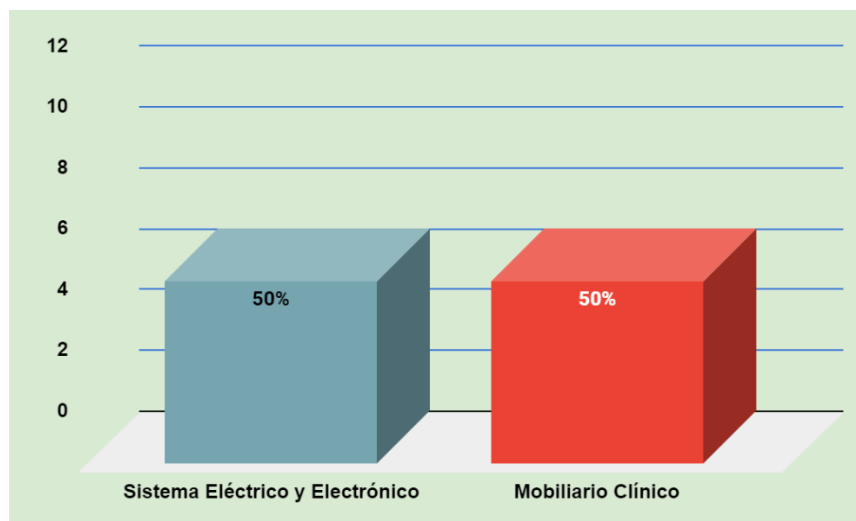
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Mobiliario Clínico	6	50%
Sistema Eléctrico y Electrónico	6	50%
Sistema Mecánico	0	0%
Sistema Hidrosanitario	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 7.:

Figura 7. Bienes o sistemas que mayormente requieren de servicios de mantenimiento



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 7, se evidencia que el 50% de los encuestados indican que el sistema eléctrico y electrónico requieren mayormente servicios de mantenimiento técnico, en tanto que otro 50% indican que es el mobiliario clínico.

Efectivamente está claro que el sistema principal como es el eléctrico y electrónico requiere de constante servicios de mantenimiento, probablemente se deba a los cortes intempestivos de energía eléctrica por parte de la red pública, el mismo que genera desconfiguración en sus equipos y cortocircuitos en sus dispositivos eléctricos, por otra parte, el mobiliario clínico al ser utilizados frecuentemente, requiere de asistencia técnica para la lubricación de sus partes móviles y ajustes en sus estructuras, afín de extender su tiempo de vida útil.

4.3.8 Grado de satisfacción de los pacientes en la utilización de los bienes y sistemas que disponen las dependencias médicas.

Si bien es cierto, que es importante conocer las óptimas condiciones de todos los bienes muebles e inmuebles del hospital, también es importante lograr conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en el uso de los mismos, esto se lo puede interpretar en la tabla 13.

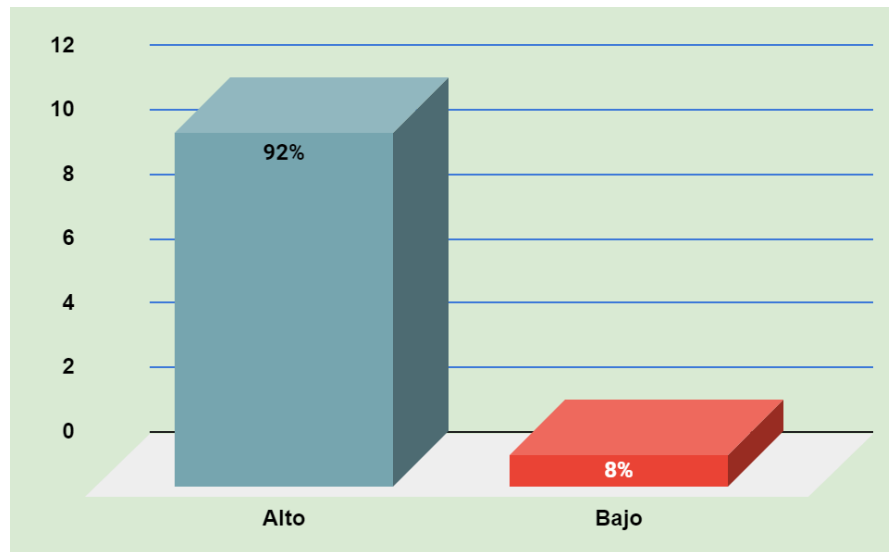
Tabla 13. Satisfacción de los usuarios con el uso de bienes y sistema en las dependencias médicas.

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy Alto	0	0%
Alto	11	92%
Bajo	0	0%
Muy Bajo	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Figura 8. Satisfacción de los usuarios con el uso de bienes y sistema en las dependencias médicas



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 8, se identifica que el 92% de los encuestados mencionan que los usuarios sienten un alto grado de satisfacción con el uso de los bienes y sistemas de la institución, en tanto que el 8% considera que es bajo.

Al ser realizada la encuesta a los servidores públicos de la entidad no se puede descifrar con un alto grado de confiabilidad la satisfacción de los usuarios en el uso de los bienes y sistemas del hospital, sin embargo, se rescata que la infraestructura es una obra inaugurada en el año 2017, por lo que en su estructura no se evidencia daños a gran escala, sin embargo, tomando en consideración los análisis anteriores, se puede evidenciar que existen problemas en sus sistemas y mobiliarios, por lo cual se puede interpretar que la satisfacción de los usuarios probablemente no sea tan alta.

4.3.9 Consideración de los líderes de las dependencias médicas en relación al ámbito profesional del personal de mantenimiento de la institución.

Sin duda alguna, una de las interrogantes de esta investigación es conocer si los líderes de las dependencias médicas consideran que el personal técnico del establecimiento de salud, deben ser profesionales técnicos y calificados, esto se muestra en la tabla 14.

Tabla 14. Consideración del nivel profesional del personal técnico de la entidad

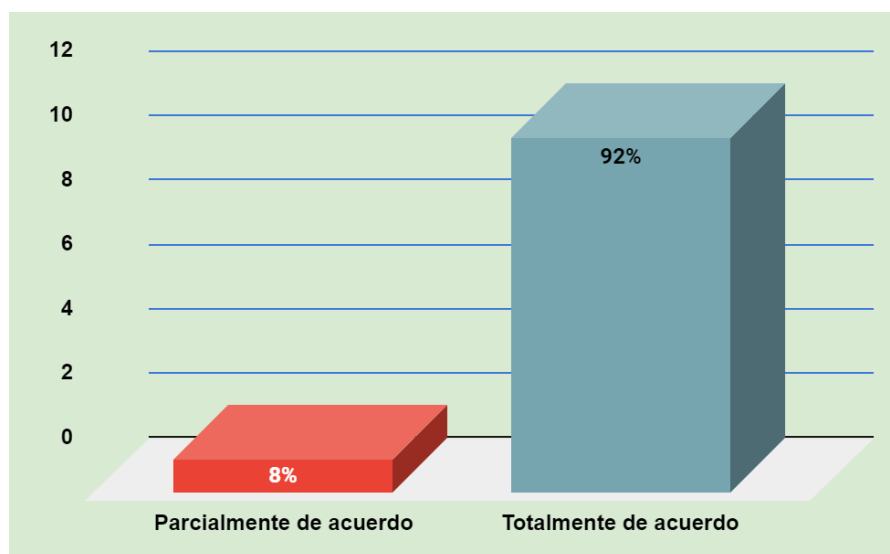
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Totalmente de Acuerdo	0	0%
Parcialmente de Acuerdo	11	92%
En Desacuerdo	0	0%
Muy en Desacuerdo	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 9.:

Figura 9. Consideración del nivel profesional del personal técnico de la entidad



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 9, se puede observar que el 92% de los encuestados consideran que el personal técnico de la entidad deben ser profesionales técnicos y calificados, por otro lado, un 8% está parcialmente de acuerdo.

El resultado demuestra que la mayoría de los líderes de las dependencias médicas consideran que el personal técnico de la entidad, deben ser profesionales técnicos y calificados para la ejecución de los servicios de mantenimiento, lo que demuestra un alto grado de interés de los profesionales de la salud, en relación a las asistencias técnicas para la operatividad de los bienes muebles e inmuebles de la institución.

4.3.10 Cumplimiento de los servicios de mantenimiento ejecutados acordes a las necesidades de las dependencias médicas.

Luego de notar que los líderes de las dependencias médicas prefieren que el personal técnico de la institución sean profesionales técnicos y calificados, se pretende conocer si los servicios de mantenimiento se cumplen a cabalidad con las necesidades de la institución, esto se puede evaluar en la tabla 15.

Tabla 15. Cumplimiento de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas.

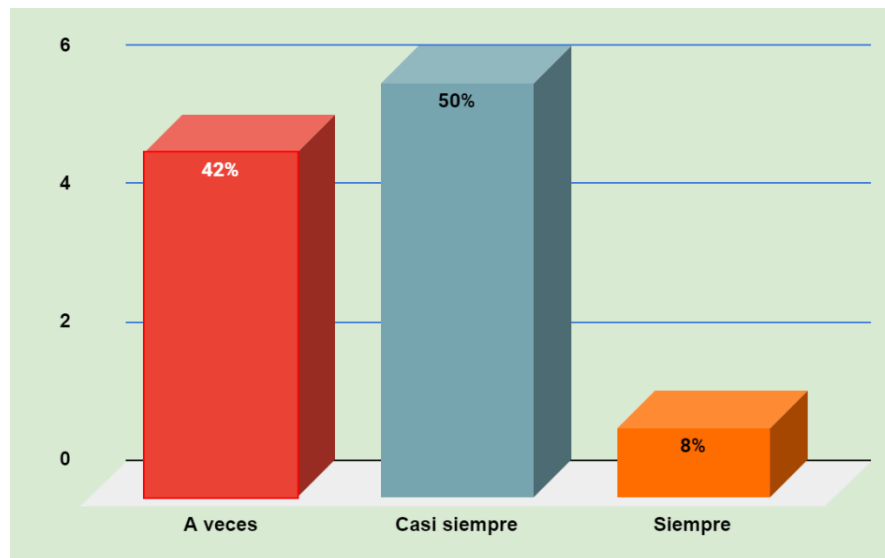
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	1	8%
Casi Siempre	6	50%
A veces	5	42%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 10.:

Figura 10. Cumplimiento de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas.



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 10, se observa que el 50% de los encuestados manifiestan que casi siempre se cumple a cabalidad los servicios de mantenimiento, por otro lado, existe un 42% que consideran que a veces se cumple, por último, un 8% indican que siempre.

De acuerdo a la información se puede comprender que no existe una entera satisfacción en el cumplimiento de los servicios de mantenimiento técnico en las dependencias médicas, esto puede ser por las diferentes circunstancias que atraviesa la institución, tales como falta de personal técnico, asignaciones presupuestarias muy bajas, desconocimiento de la operatividad de los bienes muebles por parte de los auxiliares de mantenimiento, falta de gestión administrativa para la contratación de los servicios de mantenimiento, requerimiento de asistencia técnica a destiempo por parte de los líderes de las dependencias médicas, entre otros.

4.3.11 Consideración de la ejecución de los servicios de mantenimiento por las empresas dueñas de las marcas de los mobiliarios, equipos y maquinarias que se encuentran instalados en la institución.

Cabe indicar que en el Ecuador existen empresas consideradas monopolios, es decir, que son representantes legales de ciertas marcas, en donde no tienen competencia, en este sentido, se conoce que en el Hospital General Quevedo, existen bienes muebles que son de exclusividad de ciertas empresas, por esta razón, en la tabla 16, se denota cual es el criterio de los líderes de las dependencias médicas para la ejecución de los servicios de mantenimiento por estas empresas.

Tabla 16. Consideración de la ejecución de servicios de mantenimiento con empresas exclusivas.

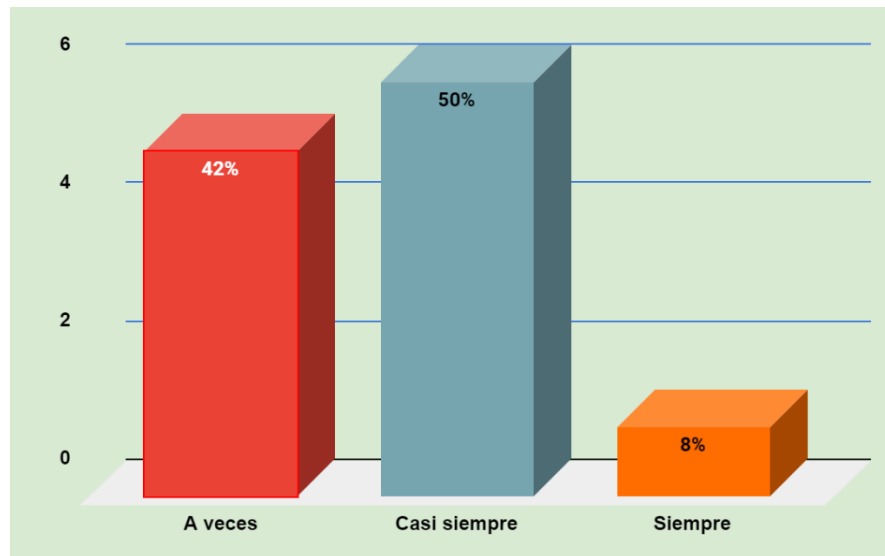
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Totalmente de Acuerdo	6	50%
Parcialmente de Acuerdo	5	42%
En Desacuerdo	0	0%
Muy en Desacuerdo	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a líderes de las dependencias médicas.

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 11.:

Figura 11. Consideración de la ejecución de servicios de mantenimiento con empresas exclusivas



Fuente: Encuesta a líderes de las dependencias médicas.

Elaborado por: Autor

En la figura 11, se evidencia que un 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo que los servicios de mantenimiento deben ser realizados por empresas dueñas de las marcas de los mobiliarios, equipos y maquinarias que se encuentran instalados en la institución, así mismo un 42% están parcialmente de acuerdo y por último un 8% está muy en desacuerdo.

Con este resultado se puede entender que los líderes de las dependencias médicas consideran que los servicios de mantenimiento deben ser ejecutados por empresas dueñas de las marcas de los bienes muebles e inmuebles que se encuentran en el hospital, denotando que no existe un alto grado de conformidad de las asistencias técnicas por parte del personal técnico de la institución.

4.3.12 Periodo de tiempo idóneo para la ejecución de los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo.

Como es de conocimiento general, todo mobiliario, equipo y maquinaria requieren de un cronograma de mantenimiento, afín de mantener la continuidad operativa de los mismos, en este sentido, los líderes de las dependencias en la tabla 17, describen cual sería el tiempo idóneo para la ejecución de los servicios de mantenimiento.

Tabla 17. Periodo de tiempo para la ejecución de los servicios de mantenimiento

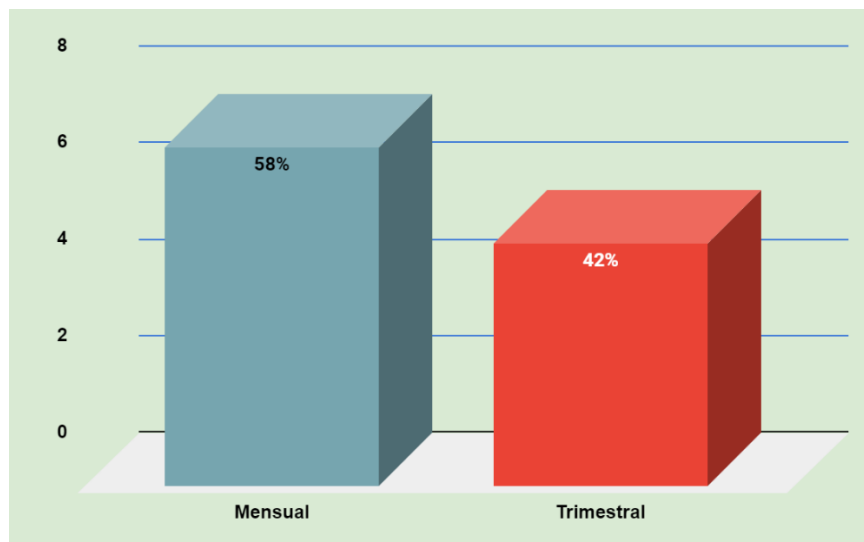
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Anual	0	0%
Semestral	0	0%
Trimestral	5	42%
Mensual	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 12.:

Figura 12. Periodo de tiempo para la ejecución de los servicios de mantenimiento



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 12, se identifica que un 58% de los encuestados indican que los servicios de mantenimiento deben ser ejecutados mensualmente, mientras que un 42% manifiestan que trimestralmente.

Siendo el hospital una institución que labora las 24 horas del día durante los 365 días del año, es importante que se realicen los servicios de mantenimiento frecuentemente, para ello se debe disponer de un plan de mantenimiento, donde se describa el tiempo idóneo para la ejecución de estos servicios, sin embargo, el resultado denota que los líderes de las dependencias médicas requieren de un tiempo no tan prolongado para las asistencias técnicas.

4.3.13 Valoración del estado de operatividad de los bienes y sistemas de las dependencias médicas.

La valoración del estado de la operatividad de los bienes y sistemas en el Hospital General Quevedo, es un factor de gran relevancia, dado que se logrará comprender el funcionamiento de los mismos en las dependencias médicas, en la tabla 18, los profesionales de la salud denotan la siguiente valoración.

Tabla 18. Estado de operatividad de los bienes y sistemas de las dependencias médicas

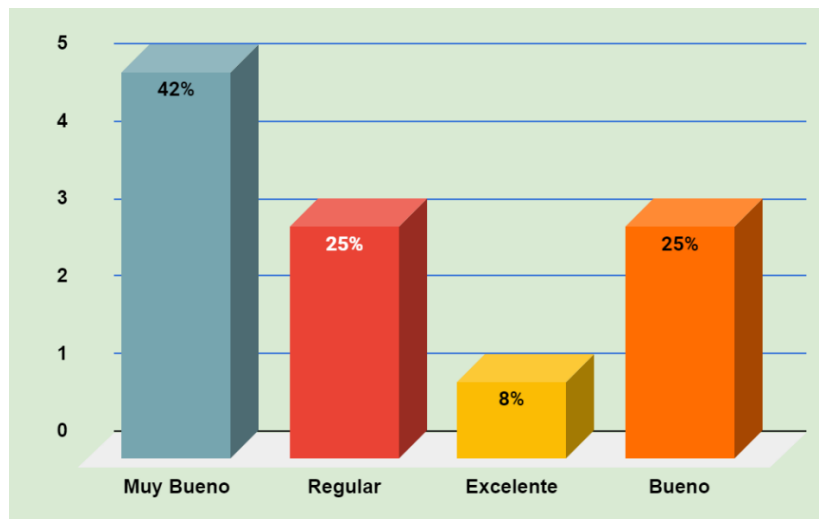
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Excelente	1	8%
Muy Bueno	5	42%
Bueno	3	25%
Regular	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 13.:

Figura 13. Estado de operatividad de los bienes y sistemas de las dependencias médicas



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 13, se observa que el 42% de los encuestados consideran que es muy bueno el estado de operatividad de los bienes y sistemas de sus dependencias médicas, mientras tanto, un 25% por un lado lo valora bueno y por otro lado regular, por último, un 8% indica que es excelente.

Revisando los resultados se puede interpretar que no existe una alta valoración en la operatividad de los bienes y sistemas de la institución, por lo tanto, es importante que el hospital realice un levantamiento de información de la situación actual del funcionamiento de las dependencias médicas, afín de subsanar y corregir los inconvenientes existentes, con ello se evitarán paralizaciones de sus servicios y perjuicios económicos.

Grado de conocimiento de los líderes de las dependencias médicas en el funcionamiento de los mobiliarios clínicos y los sistemas instalados en el Hospital General Quevedo.

Dando continuidad a esta investigación una de las preocupaciones dentro del establecimiento de salud, es el grado de conocimiento del personal profesional con respecto al funcionamiento de los mobiliarios clínicos y los sistemas, a continuación, se muestra en la tabla 19, cuanto conocen los líderes de las dependencias médicas la operatividad de los bienes muebles del Hospital General Quevedo.

Tabla 19. Conocimiento del funcionamiento de los bienes muebles e inmuebles del hospital.

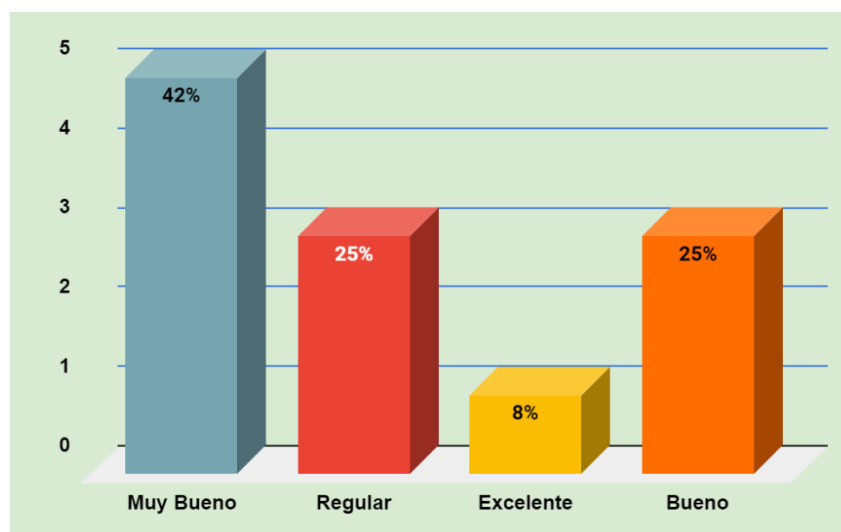
VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy Alto	1	7%
Alto	6	40%
Bajo	5	33%
Muy Bajo	0	20%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 14.:

Figura 14. Conocimiento del funcionamiento de los bienes muebles e inmuebles del hospital



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 14, se evidencia que el 50% de los encuestados considera que tienen un alto grado de conocimiento en el funcionamiento de los mobiliarios clínicos y los sistemas del hospital, en tanto que un 42% indican que tienen un bajo conocimiento y un 8% mencionan que tienen un muy alto conocimiento.

Con esta información se comprende que existe un gran porcentaje de profesionales de la salud que no tienen conocimiento del uso y manejo de los mobiliarios clínicos y de los sistemas instalados en el hospital, motivo que puede generar daños irreversibles y cuantiosos por la falta de desconocimiento y sobretodo de capacitaciones para el buen uso de los mismos, por lo tanto es importante que el personal técnico de la institución realice constantes capacitaciones a los servidores de cada dependencia médica en relación a lo antes descrito.

4.3.15 Consideración para la presentación de un cronograma de actividades por parte del personal de mantenimiento en las dependencias médicas.

Consecuentemente a lo anterior descrito, la unidad de mantenimiento debe realizar un cronograma de actividades, para un mejor control del estado de operatividad de los bienes muebles e inmuebles de la entidad, es por ello, que de acuerdo a la tabla 20, se pretende demostrar si los profesionales de salud, consideran que debe de existir un cronograma de actividades de mantenimiento para cada dependencia médica.

Tabla 20. Presentación de cronograma de actividades para las dependencias médicas

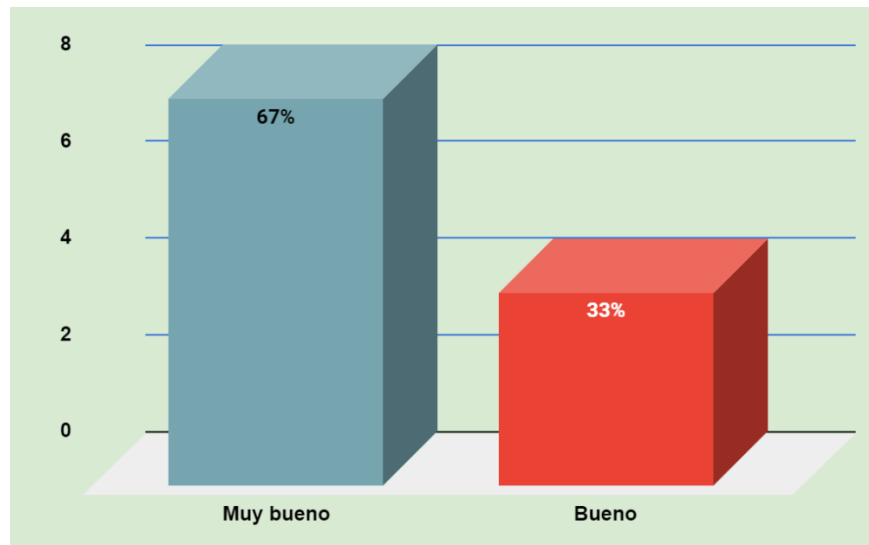
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Totalmente de Acuerdo	11	92%
Parcialmente de Acuerdo	1	8%
En Desacuerdo	0	0%
Muy en Desacuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 15.:

Figura 15. Presentación de cronograma de actividades para las dependencias médicas.



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 15, se identifica que el 92% de los encuestados están totalmente de acuerdo que el personal de mantenimiento debería realizar un cronograma de actividades para la ejecución de los mismo, en tanto que un 8% está parcialmente de acuerdo.

Verificando el resultado de la información, es comprensible la necesidad de un cronograma de actividades para los líderes de las dependencias médicas, dado que con ello se pueden organizar en tiempo y disponibilidad de espacios, para la ejecución de los servicios de mantenimiento.

4.3.16 Evaluación de los trabajos realizados por el personal de mantenimiento de la institución.

En paralelo a esta investigación en la tabla 21, se muestra la evaluación de los líderes de las dependencias médicas en relación a los trabajos realizados por el personal de mantenimiento.

Tabla 21. Evaluación de los servicios de mantenimiento por el personal técnico de la institución.

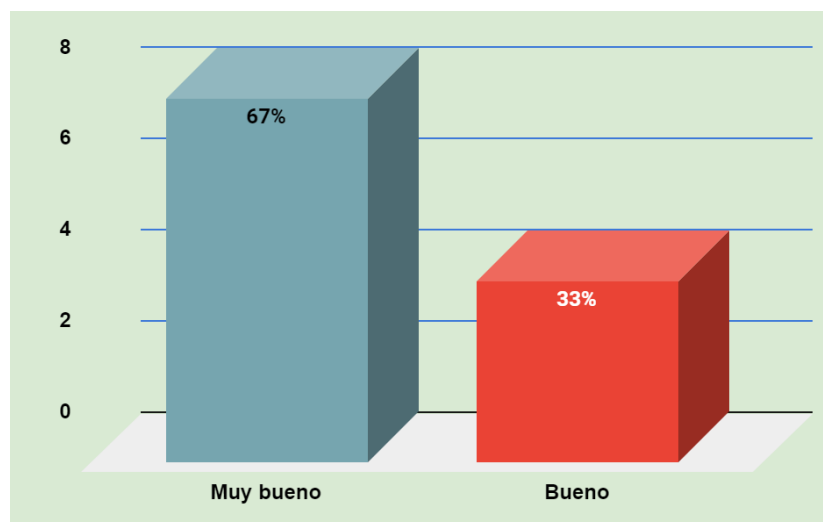
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Excelente	0	0%
Muy Bueno	8	67%
Bueno	4	33%
Regular	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 16.:

Figura 16. Evaluación de los servicios de mantenimiento por el personal técnico de la institución.



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 16, se observa que el 67% de los encuestados considera que el trabajo realizado por el personal técnico de la institución es muy bueno, mientras que un 33% indica que es bueno.

En este caso en particular, la evaluación de los trabajos ejecutados por el personal técnico de la institución es aceptable por parte de los líderes de las dependencias médicas, sin embargo, la institución debería realizar las gestiones administrativas pertinentes para aumentar el nivel de satisfacción de los servicios ejecutados por los auxiliares de mantenimiento, mediante capacitaciones constantes en el uso y manejo de los bienes y sistemas instalados en el establecimiento de salud.

4.3.17 Tipos de mantenimiento que se deberían realizar en las dependencias médicas del Hospital General Quevedo.

Un tema muy importante son los tipos de mantenimiento que generalmente se realizan a los equipos y maquinarias en una entidad médica, generalmente se consideran mantenimientos de tipo Predictivo, Preventivo y Correctivo. En la tabla 22, se muestran los tipos de mantenimiento requeridos por la entidad.

Tabla 22. Tipos de mantenimiento para las dependencias médicas

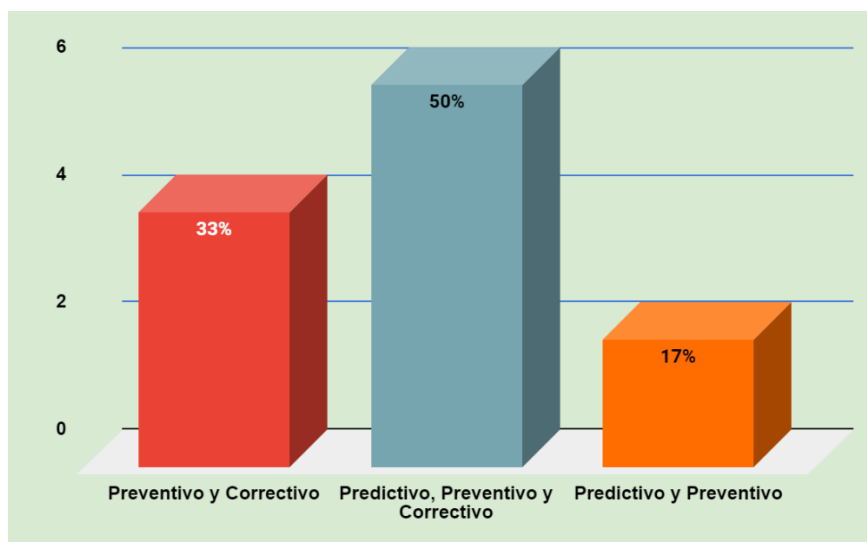
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Predictivo y Preventivo	2	17%
Preventivo y Correctivo	4	33%
Predictivo, Preventivo y Correctivo	6	50%
Predictivo y Correctivo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 17.:

Figura 17. Tipos de mantenimiento para las dependencias médicas



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 17, se evidencia que un 50% de los encuestados consideran que el tipo de mantenimiento que se debería realizar en las dependencias médicas es predictivo, preventivo y correctivo, por otra parte, un 33% considera que debería ser preventivo y correctivo y un 17% predictivo y preventivo.

Con el resultado de esta información los líderes de las dependencias médicas en su mayoría creen pertinente que se realice el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles de la institución, cabe indicar que estos tipos de mantenimiento son los ideales para la continuidad operacional de los equipos y maquinarias, además maximiza el tiempo de vida útil de los mismo.

4.3.18 Existencia de inconformidad por parte del personal de las dependencias médicas con el cumplimiento de las ejecuciones del servicio de mantenimiento realizados por las contratistas.

Posteriormente, se pretende conocer si los profesionales de la salud de las diferentes dependencias médicas sienten inconformidad con la ejecución de los servicios de mantenimiento de las contratistas, a continuación, se muestra en la tabla 23, el criterio del personal de la entidad en relación a este tema.

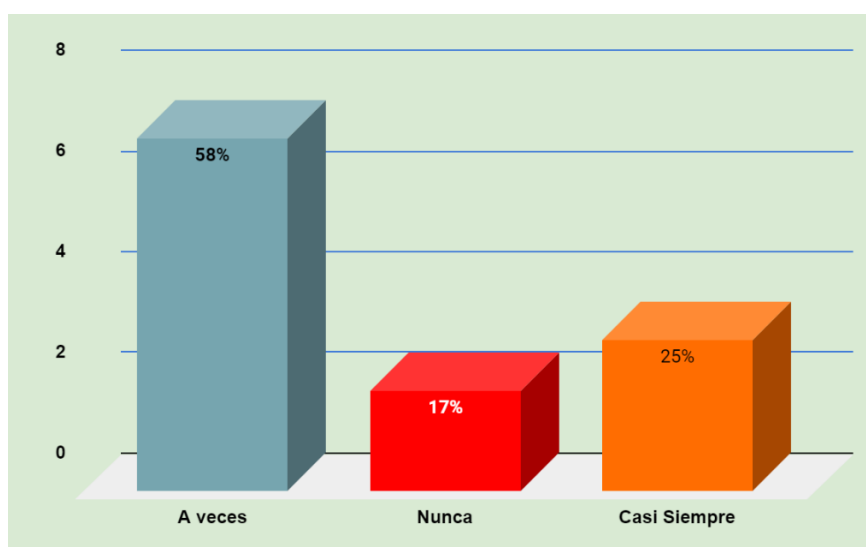
Tabla 23. Inconformidad de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas

VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	0	0%
Casi Siempre	3	25%
A veces	7	58%
Nunca	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a líderes de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo
Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 18.:

Figura 18. Inconformidad de los servicios de mantenimiento en las dependencias médicas



Fuente: Encuesta a líderes de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo
Elaborado por: Autor

En la figura 18, se identifica que el 58% de los encuestados manifiestan que a veces sienten inconformidad con el cumplimiento de las ejecuciones del servicio de mantenimiento ejecutados por las contratistas, un 25% casi siempre y un 17% nunca.

De acuerdo a los datos de la información, existe medianamente una inconformidad con el cumplimiento de las ejecuciones del servicio de mantenimiento ejecutados por las contratistas, con ello se puede interpretar que no se realizan a cabalidad los servicios de mantenimiento técnico acorde a las necesidades de las dependencias médicas, en este caso es importante que los administradores de contratos sean los veedores principales para la correcta ejecución de los servicios de mantenimiento.

4.3.19 Tiempo necesario que se deberían establecer en los contratos de mantenimiento, para que las contratistas ejecuten los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo.

Siguiendo esta investigación, es necesario conocer el tiempo que el personal de la entidad considera que deberían suscribirse los contratos para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico, a continuación, en la tabla 24, se describe la percepción de los profesionales de la salud.

Tabla 24. Tiempo ideal para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico

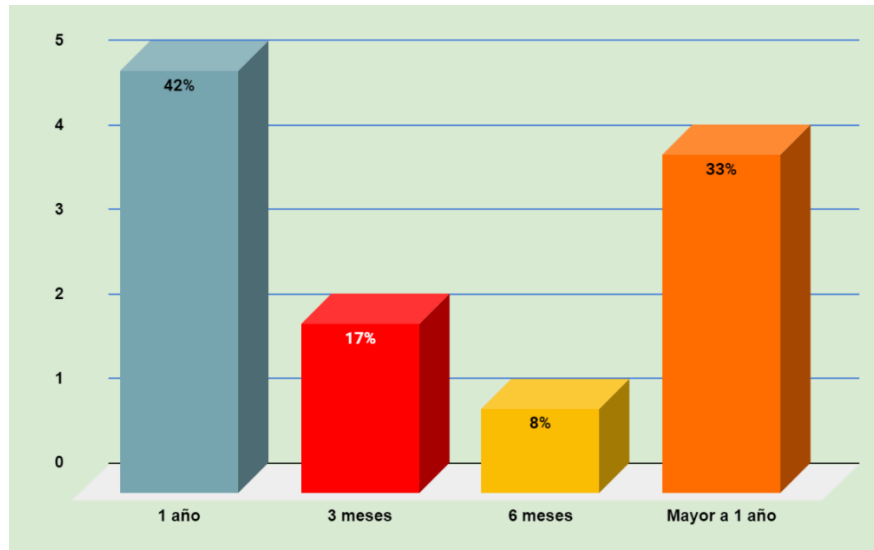
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Mayor a 1 año	4	33%
1 año	5	42%
6 meses	1	8%
3 meses	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 19.:

Figura 19. Tiempo ideal para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 19, se observa que el 42% de los encuestados considera que el tiempo que se debería establecer en los contratos para la ejecución de los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles es de un año, por otro lado, un 33% mayor a un año, en tanto que un 17% indica 3 meses, y por último un 8% menciona 6 meses.

Evidenciando los descrito en el gráfico 19, se interpreta que un alto porcentaje de los profesionales de la salud considera que los contratos para los servicios de mantenimiento deben ser mayor o igual a un año, siendo un tiempo ideal para cumplir a cabalidad la ejecución del mismo, por cual es recomendable que cuando se realice la elaboración de los contratos de mantenimiento no sea menor a un año, por otra parte, se debería realizar bajo la modalidad de contratación de subasta inversa o régimen especial, este último, en caso de que la entidad disponga de equipos exclusivos de una empresa.

4.3.20 Porcentaje de satisfacción con que la sociedad se beneficia mediante la ejecución de los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles en el Hospital General Quevedo.

Finalmente, es menester identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con la ejecución de los servicios de mantenimiento en el Hospital General Quevedo, para lo cual los líderes de las dependencias médicas en la tabla 25, describen el rango porcentual de su percepción en relación a este punto.

Tabla 25. Nivel de satisfacción de los usuarios con la ejecución de los servicios de mantenimiento

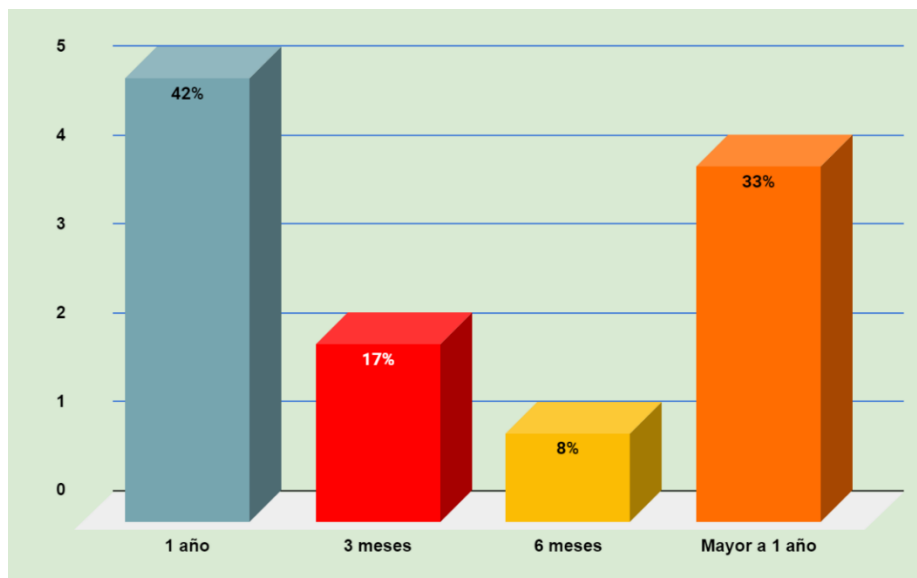
VARIABLES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Menor o igual a 100%	5	42%
Menor o igual a 75%	6	50%
Menor o igual a 50%	1	8%
Menor o igual a 25%	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

Para una mejor ilustración ver figura 20.:

Figura 20. Nivel de satisfacción de los usuarios con la ejecución de los servicios de mantenimiento



Fuente: Encuesta a los líderes de las dependencias médicas

Elaborado por: Autor

En la figura 20, se evidencia que un 50% de los encuestados indican que existe satisfacción de los usuarios en la ejecución de los servicios de mantenimiento, en un porcentaje menor o igual a 75%, mientras tanto un 42% manifiesta una satisfacción de los usuarios en un porcentaje menor o igual a 100%, por último, un 8% menciona un porcentaje menor o igual a 50%.

Considerando los datos obtenidos en esta información, se evidencia que los líderes de las dependencias médicas, tiene en claro que al disponer en óptimas condiciones los bienes muebles e inmuebles de la institución, pueden brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios, generando un alto grado de satisfacción en las atenciones brindadas.

Adicional a esta encuesta se solicitó los datos informativos de los líderes de las dependencias médicas, donde se describe lo siguiente:

Tabla 26. Datos informativos de los líderes de las dependencias médicas

DEPENDENCIAS MÉDICAS	DATOS INFORMATIVOS	
Emergencia	Género	Femenino
	Ciudad de residencia	Quevedo
	título de tercer nivel	Licenciada de enfermería
	título de cuarto nivel	No posee
	Pertinencia del título al cargo que ejerce	Si
	Rango de edad	Entre 30 a 40 años
	Rango de tiempo de labores	Mayor a 4 años
	Rango de sueldo	Entre \$1000 a \$1500
	Modalidad de contratación	Nombramiento permanente
	Función o cargo que desempeña	Líder del área de Emergencia
	Dependencia médica a la que pertenece	Emergencia
Unidad de Cuidados Intensivos	Género	Femenino
	Ciudad de residencia	Quevedo
	título de tercer nivel	Licenciada de enfermería
	título de cuarto nivel	No posee
	Pertinencia del título al cargo que ejerce	Si
	Rango de edad	Entre 18 a 30 AÑOS
	Rango de tiempo de labores	Entre 1 a 2 AÑOS
	Rango de sueldo	Entre \$1000 a \$1500
	Modalidad de contratación	Contrato emergente
	Función o cargo que desempeña	Líder del área de terapia intensiva
	Dependencia médica a la que pertenece	Unidad de Cuidados Intensivos
Centro Obstétrico	Género	Femenino
	Ciudad de residencia	Quevedo
	título de tercer nivel	Licenciada de enfermería
	título de cuarto nivel	Magíster en Gestión de los servicios de salud
	Pertinencia del título al cargo que ejerce	Si
	Rango de edad	Entre 30 a 40 AÑOS
	Rango de tiempo de labores	Mayor a 4 años
	Rango de sueldo	Entre \$1000 a \$1500

DEPENDENCIAS MÉDICAS	DATOS INFORMATIVOS	
	Modalidad de contratación	Nombramiento permanente
	Función o cargo que desempeña	Líder de Centro Obstétrico
	Dependencia médica a la que pertenece	Centro Obstétrico
Imagenología	Género	Femenino
	Ciudad de residencia	La Maná
	título de tercer nivel	Licenciada en Radiología
	título de cuarto nivel	No posee
	Pertinencia del título al cargo que ejerce	Si
	Rango de edad	Entre 40 a 50 AÑOS
	Rango de tiempo de labores	Mayor a 4 años
	Rango de sueldo	Mayor a \$1500
	Modalidad de contratación	Nombramiento permanente
	Función o cargo que desempeña	Líder de Imagen
	Dependencia médica a la que pertenece	Imagenología
	Gastroenterología	Género
Ciudad de residencia		Quevedo
título de tercer nivel		Licenciada en Enfermería
título de cuarto nivel		Magíster en Mención de Enfermería en Cuidados Críticos
Pertinencia del título al cargo que ejerce		No
Rango de edad		Entre 40 a 50 AÑOS
Rango de tiempo de labores		Mayor a 4 años
Rango de sueldo		Entre \$1000 a \$1500
Modalidad de contratación		Nombramiento permanente
Función o cargo que desempeña		Líder del área de Gastroenterología
Dependencia médica a la que pertenece		Gastroenterología
Laboratorio		Género
	Ciudad de residencia	Quevedo
	título de tercer nivel	Laboratorista Clínico
	título de cuarto nivel	No posee

DEPENDENCIAS MÉDICAS	DATOS INFORMATIVOS	
	Pertinencia del título al cargo que ejerce	Si
	Rango de edad	Entre 30 a 40 AÑOS
	Rango de tiempo de labores	Mayor a 4 años
	Rango de sueldo	Entre \$1000 a \$1500
	Modalidad de contratación	Servicios Ocasionales
	Función o cargo que desempeña	Líder del área de Laboratorio
	Dependencia médica a la que pertenece	Laboratorio
Rehabilitación	Género	Masculino
	Ciudad de residencia	Quevedo
	título de tercer nivel	Médico Cirujano
	título de cuarto nivel	Especialista en Medicina Física y Rehabilitación
	Pertinencia del título al cargo que ejerce	Si
	Rango de edad	Entre 30 a 40 AÑOS
	Rango de tiempo de labores	Mayor a 4 años
	Rango de sueldo	Mayor a \$1500
	Modalidad de contratación	Nombramiento provisional
	Función o cargo que desempeña	Líder del área de Rehabilitación
	Dependencia médica a la que pertenece	Consulta Externa
Neonatología	Género	Femenino
	Ciudad de residencia	Quevedo
	título de tercer nivel	Licenciada en Enfermería
	título de cuarto nivel	Magíster en gestión de los servicios de salud
	Pertinencia del título al cargo que ejerce	Si
	Rango de edad	Entre 18 a 30 AÑOS
	Rango de tiempo de labores	Mayor a 4 años
	Rango de sueldo	Entre \$1000 a \$1500
	Modalidad de contratación	Nombramiento permanente
	Función o cargo que desempeña	Líder del área de Neonatología
	Dependencia médica a la que pertenece	Neonatología

DEPENDENCIAS MÉDICAS	DATOS INFORMATIVOS	
Hospitalización Pediátrica	Género	Femenino
	Ciudad de residencia	Ventanas
	título de tercer nivel	Licenciada en Enfermería
	título de cuarto nivel	No posee
	Pertinencia del título al cargo que ejerce	Si
	Rango de edad	Entre 30 a 40 AÑOS
	Rango de tiempo de labores	Mayor a 4 años
	Rango de sueldo	Entre \$1000 a \$1500
	Modalidad de contratación	Nombramiento permanente
	Función o cargo que desempeña	Líder del área de Hospitalización Pediátrica
	Dependencia médica a la que pertenece	Hospitalización Pediátrica
	Hospitalización Quirúrgica	Género
Ciudad de residencia		Babahoyo
título de tercer nivel		Licenciada en Enfermería
título de cuarto nivel		No posee
Pertinencia del título al cargo que ejerce		Si
Rango de edad		Entre 30 a 40 AÑOS
Rango de tiempo de labores		Mayor a 4 años
Rango de sueldo		Entre \$500 a \$1000
Modalidad de contratación		Nombramiento permanente
Función o cargo que desempeña		Líder del área de Hospitalización Quirúrgica
Dependencia médica a la que pertenece		Hospitalización Quirúrgica
Hospitalización Clínica		Género
	Ciudad de residencia	Quevedo
	título de tercer nivel	Licenciada en Enfermería
	título de cuarto nivel	No posee
	Pertinencia del título al cargo que ejerce	Si
	Rango de edad	Entre 30 a 40 AÑOS
	Rango de tiempo de labores	Mayor a 4 años
	Rango de sueldo	Entre \$1000 a \$1500
	Modalidad de contratación	Nombramiento provisional

DEPENDENCIAS MÉDICAS	DATOS INFORMATIVOS	
	Función o cargo que desempeña	Líder del área de Hospitalización Clínica
	Dependencia médica a la que pertenece	Hospitalización Clínica

Como lo demuestra la tabla 7, la mayoría de los líderes de las dependencias médicas son de género femenino, residen en la ciudad de Quevedo, disponen de un título de tercer nivel, están en un rango de entre 30 a 40 años, han prestados sus servicios profesionales por más de 4 años, cuentan con un sueldo de entre \$1000 a \$1500 y tienen nombramiento permanente, por otro lado, en una minoría de los encuestados su género es masculino, viven en otras ciudades, tienen un título de cuarto nivel, perciben un sueldo mayor a \$1500 y sólo en un caso en particular gana entre \$500 a \$1000.

En este sentido, se puede comprender que todos los líderes de las dependencias médicas son profesionales relacionados al ámbito de la salud y de acuerdo a los años ejercidos en la institución, tienen conocimiento de la existencia del uso y manejo de los bienes muebles e inmuebles que se encuentran instalados en cada una de sus dependencias.

4.3.21 Discusión Objetivo 3

En el Hospital General Quevedo se realizó una encuesta a los líderes de las diferentes dependencias médicas, con la finalidad de conocer la valoración de la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico de la institución, en donde se evidenció que el mobiliario clínico y el sistema eléctrico y electrónico, en ambos casos en un 50%, son los que más requieren de servicios de mantenimiento, tal como lo muestra la figura 7, por otro lado, en la figura 9, manifiestan en un 92% que el personal técnico de la institución deberían ser profesionales técnicos y calificados para realizar las

actividades de mantenimiento, en tanto que en la figura 18, un 83% se siente inconforme con los servicios de mantenimiento ejecutados, demostrando que existe una baja aceptación de los mismos. De acuerdo con Sánchez (2019), la asignación de recursos a un programa general de mantenimiento son varios y dependerán mucho de los objetivos que en él se planteen, pero hay cosas que no se podrán negociar y es el espacio físico con los materiales necesarios y el personal calificado o con su plan de capacitación. Entonces la planificación, ejecución y mejora continua de un plan de mantenimiento es vital para evitar que los equipos puedan fallar, causar daños desastrosos para la vida del paciente o detener las operaciones normales del hospital. De alguna manera garantiza que los servicios se mantengan operando con el nivel de calidad adecuado y la máxima seguridad. Esto hace que la percepción de quienes trabajan se desenvuelva en un ambiente seguro.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La vida es el arte de sacar conclusiones suficientes a partir de datos insuficientes”

Samuel Butler

5.1 CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

- En el Hospital General Quevedo se verificó y se evaluó la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico en sus dependencias médicas, evidenciando que sólo disponen de cuatro auxiliares técnicos y un Ingeniero Civil para la ejecución de actividades de mantenimiento, los mismos que no pueden cubrir en su totalidad todas las áreas de la institución. El Hospital General Quevedo para cubrir la gran demanda de actividades de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles instalados en las diferentes dependencias médicas, ha optado por realizar contrataciones de servicios de mantenimiento con empresas externas, las mismas que no cumplen a cabalidad las necesidades técnicas que requieren estas áreas.
- El trabajo ejecutado por el personal técnico de la institución es aceptable, sin embargo, carecen de efectividad para la continuidad operacional de los bienes muebles, debido a que existe una alta demanda de requerimientos de asistencias técnicas, tanto en el mobiliario clínico como en el sistema eléctrico y electrónico.
- Los profesionales de la salud consideran que debería existir un cronograma de actividades para las diferentes dependencias médicas, así mismo requieren que el personal técnico sean profesionales calificados para la ejecución de los servicios de mantenimiento, dado que no se sienten a entera satisfacción con los trabajos ejecutados. Para los equipos de media y alta complejidad, el personal técnico de la institución no está calificado y capacitado para resolver a la brevedad posible

las fallas técnicas, provocando que existan paralizaciones de servicios en las diferentes dependencias médicas y perjuicio económico en la facturación de la entidad. Se evidencia que no existe una buena gestión administrativa en la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico para los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo, debido a diferentes factores tales como: la falta de más personal técnico, una baja asignación presupuestaria para la unidad de mantenimiento, contrataciones de servicios técnicos con empresas que no cumplen a cabalidad la ejecución de los mantenimientos, entre otros.

5.2 RECOMENDACIONES

En el Hospital General Quevedo es importante que se realicen acciones correctivas en cuanto a las deficiencias que se evidencian en la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico, por tal razón se recomienda los siguientes puntos:

- Coordinar con el Director Administrativo, Responsable de Mantenimiento y Responsable de Recursos Humanos, un plan de capacitación para el personal técnico de la Unidad de Mantenimiento, el mismo que tenga relación en las áreas administrativa y técnica, en este último para equipos de media y alta complejidad, afín de evitar paralizaciones de servicios en las diferentes dependencias médicas.
- Elaborar un informe de necesidad para la contratación de más personal técnico y presentar a la autoridad competente; toda vez conocido los bienes muebles e inmuebles instalados en la institución, es importante contratar a un ingeniero eléctrico o electrónico, un ingeniero mecánico, un ingeniero industrial, un

biomédico y cuatro auxiliares técnicos, con este personal se puede resolver a gran escala los requerimientos de las dependencias médicas.

- Cumplir con la ejecución del plan de mantenimiento de la entidad, para que los equipos y maquinarias en el tiempo indicado acorde a su fichas técnicas, sean intervenidos y se realicen los diferentes tipos de mantenimiento, tales como: mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo.
- En caso de que el Hospital General Quevedo no disponga de recursos propios, realizar las gestiones administrativas necesarias para la ejecución de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles de la entidad, mediante la elaboración de informes técnicos con sus respectivos estudios de mercado y posteriormente emitir a la entidad competente, para la aprobación de nuevos recursos presupuestarios.
- La Unidad de Mantenimiento debe realizar un cronograma de mantenimiento preventivo en cada dependencia médica, afín de evitar fallas de operatividad de los bienes y sistemas, con ello se logrará mantener en óptimas condiciones estas áreas, por otro lado, se garantizarán las atenciones a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS

“La primera riqueza es la salud”

Ralph Waldo Emerson

6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba, F., & Chinchay, W. (2019). Plan de mantenimiento preventivo para mejorar la disponibilidad de equipos biomédicos - unidad cuidados intensivos, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2018. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad César Vallejo, Huaraz.
- Arévalo, J., & Gutiérrez, E. (2018). Gestión del Mantenimiento para incrementar la confiabilidad en los equipos de la casa de fuerza del Hospital Regional Chimbote. *Título de Ingeniería*. Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10922>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial 449. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública*. Quito: Registro Oficial Suplemento N° 395.
- Asociación Española de Ingeniería Hospitalaria . (26 de marzo de 2020). *Recomendaciones de Actuación para servicios técnicos en hospitales durante la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19 (SARS-COV-2)*. Obtenido de Asociación Española de Ingeniería Hospitalaria : <https://aeih.org/recomendaciones-actuacion-servicios-tecnicos-hospitales-covid-19/>
- Brooker, C. (2017). *Diccionario Médico*. México: El manual moderno, S. A. de C.V.
- Cedeño, M., Delgado, D., García, J., Muñiz, S., Liliana, P., & Marcillo, T. (2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(4), 160-188. doi:10.26820/recimundo/2.(4).octubre.2018.160-188

- Concepción, Y. (2017). Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional de Educación, Lima. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2251/TM%20CE-Ge%203355%20C1%20-%20Concepcion%20Godoy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ConceptoDefinición. (11 de febrero de 2021). *Dependencia*. Obtenido de ConceptoDefinición: <https://conceptodefinicion.de/dependencia/>
- Contraloría General del Estado. (2018). *Reglamento General Sustitutivo para la administración, utilización, manejo y control de los bienes e inventarios del sector público*. Quito: Registro Oficial 388. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/REGLAMENTO-DE-ADMINISTRACIÓN-DE-BIENES-DEL-SECTOR-PÚBLICO.p>
- Coronel, E. (2020). Gestión Hospitalaria y Aprendizaje Organizacional del Personal del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. Lima-Perú. 2021. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Enriquez, E. (2015). Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades Baca Ortiz, Quito, Junio 2014. *Título de Maestría*. UNIANDES, Ambato.
- Galera, E. (13 de 01 de 2015). *Definición de dependencia: ¿cómo define la ley la dependencia?* Obtenido de DEUSTO SALUD: <https://www.deustosalud.com/blog/tercera-edad/definicion-dependencia-define-ley-dependencia>
- Gaviria, G., Nany, A., & Mandiana, A. (2018). Aplicación de conocimientos de administración hospitalaria en cuidados de enfermería. *Medicina Clínica y Social*, 3(2), 109-119.

- Gonzales, J. (2016). Propuesta de mantenimiento preventivo y planificado para la línea de producción en las empresas LATERCER S.A.C. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogroviejo, Chiclayo.
- Guilcapi, I. (2019). Elaboración de un plan de mantenimiento preventivo para las áreas de: Oftalmología, Quirófano y recuperación del Hospital General Riobamba-IESS, aplicando estándares de la Organización Mundial de la Salud. *Título de Ingeniería*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/25T00363.pdf>
- López, J. (2021). PROGRAMA FORMATIVO EN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL PARA EL CAPITAL HUMANO EN SALUD DE LOS HOSPITALES VINCULADOS A LA RED GLOBAL DE HOSPITALES VERDES Y SALUDABLES EN COLOMBIA. *Tesis de Maestría*. Universidad El Bosque, Bogotá.
- López, L. (2017). Diseño e implementación de un modelo de gestión integral de mantenimiento para el Hospital Básico de la Brigada Blindada Galápagos, aplicando el Estatuto Orgánico del Ministerio de Salud Pública. (*Tesis de Maestría*). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.
- Mantilla, J., & Morales, M. (2017). Evaluación de la gestión de mantenimiento en el Hospital Básico Público Escobar Gómez de la Torre del Cantón Colta y su incidencia en la calidad de servicio. Propuesta Alternativa. *Tesis de Ingeniería*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6682>
- Martínez, M., & Cardona, F. (2018). Manual de mantenimiento para los sistemas de aire acondicionado y transporte vertical del servicio de salud Emilio Aljure Nasser. *Título de Especialidad*. Universidad del Valle, Santiago de Cali. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/18477>

- Medina, C., & Milagros, K. (2019). Plan de mantenimiento preventivo para cámaras de desague en el centro comercial Real Plaza Este Puruchuco 2019. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa El Salvador.
- Medrano, J., González, V., & Díaz, V. (2017). *Mantenimiento Técnicas y aplicaciones industriales*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/40508>
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Isabel, B. (2018). El contro interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Ministerio de Salud Pública . (2012). *¡estatuto Orgánico Gestión Organiacional por Proceso de Hospitales*. Quito: Registro Oficial Edición Especial 339.
- Ministerio de Salud Pública. (2018). *Manual de Mantenimiento de Equipos Biomédicos*. Quito: Registro Oficial 510. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/ACUERDO-MINISTERIAL-0224-2018-MANUAL-GESTION-DE-MANTENIMIENTO-DE-EQUIPOS-BIOMEDICOS-comprimido.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2020). *Registro Oficial para aprobación del Manual de Mantenimiento de Infraestructura Sanitarias y sus componentes*. Quito: Acuerdo Ministerial Nro. 0099-2020.
- Moreano, F., & Pérez, E. (2020). Plan de mantenimietno preventivo para la mejora del índice de falla de un sistema de trasnporte neumático. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 307-323. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1469>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Normas básicas de higiene del entorno en la atención sanitaria*. Ginebra: Biblioteca de la OMS.

- Organización Mundial de la Salud. (2007). *Resolución WHA60.29 Tecnologías Sanitarias*. Ginebra: Consejo Ejecutivo. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/WHASS1_WHA60REC1-sp.pdf
- Organización Panamericana de la Salud, O. (2018). *Hospitales en redes integradas de servicios de salud*. Washington D.C. Obtenido de <http://iris.paho.org>.
- Orozco, W., Narváez, G., García, W., & Quintero, A. (2017). Gestión de mantenimiento y producción más limpia en tres instituciones de salud de Medellín, Colombia. *Revista Ingeniería Biomédica*, 11(21), 21-25. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-GestionDeMantenimientoYProduccionMasLimpiaEnTresIn-6155532.pdf>
- Paliz, C., Mazacón, M., & Otero, L. (2019). Factores determinantes de la administración y su relación con la satisfacción laboral en la Salud Pública Ecuatoriana. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 157-14. Obtenido de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/234/350>
- Parra, C., & Crespo, A. (2015). *Ingeniería de mantenimiento y fiabilidad aplicada en la gestión de activos*. Sevilla: INGEMAN.
- Peralta, M. (2017). *Optimización del servicio de mantenimiento en el Hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez*. Cartago: Repositorio Institucional.
- Perea, L., & Rojas, I. (mayo de 27 de 2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36). doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgsp18-36.mgih>
- Real Academia Española. (18 de diciembre de 2021). *Técnico*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/t%C3%A9cnico>

- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *ESPACIOS*, 41(01), 6. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Sánchez, A. (2017). Técnicas de mantenimiento predictivo. Metodologías de aplicación en las organizaciones. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
- Sánchez, M. (Octubre de 2019). *Introducción y conceptos generales hospitalarios*. Obtenido de Hospitecnia: <https://hospitecnia.com/introduccion-y-conceptos-generales-hospitalarios/>
- Sandoval, C. (2020). Infraestructura Hospitalaria adaptable con influencia en la arquitectura terapéutica como catalizador en la salud del paciente. (*Tesis de Arquitectura*). Universidad Piloto de Colombia, Bogotá.
- Tabares, L. (2016). *Administración Pública*. Habana: Universitaria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=N875DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=concepto+de+administrativa&ots=Mw_BaC6ynM&sig=eUR59JhlMAanKy5U8VRIFZqtkjQ#v=onepage&q=concepto%20de%20administrativa&f=false
- Tapia, E. (2020). Gestión Hospitalaria: un modelo conceptual en estado de pandemia. *Tesis de Maestría*. Universidad del Desarrollo, Santiago.
- Tarapués, S. (2018). *Evaluación de impacto de la política de hospitales seguros en el periodo 2007-2015 [Tesis de Maestría, Universidad Simón Bolívar]*. Repositorio Institucional, Quito.
- Ventura, C. (2019). Programa de mantenimiento preventivo y correctivo del Hospital General María Ignacio Gandulfo. *Tesis de Maestría*. Universidad Autónoma de Chiapas, Comitán de Domínguez. Obtenido de <http://148.222.11.200:8080/jspui/handle/123456789/3288>

- Vergel, F. (2016). *Programa para la gestión de mantenimiento de acuerdo a la norma PAS-55 para los activos del Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña*. Ocaña: Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co/handle/123456789/2281>
- Viscaíno, M., Villacrés, S., Gallegos, C., & Negrete, H. (2019). Evaluación de la Gestión del Mantenimiento en Hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la zona 3 del Ecuador. *Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología*, núm 22, 59-71. doi: 10.17163/ings.n22.2019.06.
- Vizcarra, S., & Alberca, F. (2019). La importancia del servicio y departamento de housekeeping en centros hospitalarios. Apuntes sobre su definición, características y gestión. *Repositorio Institucional*, 53-66. Obtenido de <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/199/152>
- Westreicher, G. (7 de agosto de 2020). *Gestión*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Yerbabuena, A. (2019). Plan de mantenimiento preventivo para las áreas: Pediatría, Traumatología, casa de máquinas y piso técnico del Hospital General Riobamba IESS aplicando estándares de la Organización Mundial de la Salud. *Título de Ingeniería*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/25T00368.pdf>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
MEMORANDO N°
003-DAPG-POSGRA



PARA : Ing. Roque Vivas Moreira – Decano Unidad de Posgrado UTEQ
DE : Econ. Daniel Parra Gavilanes – Docente Tutor Tesis
ASUNTO : Informe URKUND de Dirección de Proyecto de Investigación
FECHA : 10/02/2021

De mis consideraciones:

Adjunto el presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO TÉCNICO Y SU EFECTO EN EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, AÑO 2020*, elaborado por el Ingeniero **ARIAS ZAMBRANO JONATHAN WLADIMIR**, previo a la obtención del título de **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en el correo institucional del 19 de noviembre del 2021, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 97% y de similitud del 3%, del trabajo investigativo.

Curiginal

Document Information

Analyzed document	ARIAS JONATHAN urlund.docx (D127517608)
Submitted	2022-02-10T04:19:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	dparra@uteq.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	dparra.uteq@analysis.orkund.com

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**DANIEL ALBERTO
PARRA GAVILANES**

Econ. Daniel Alberto Parra Gavilanes M. Sc.
Docente – Tutor



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO
DEL HOSPITAL GENERAL DE QUEVEDO**

Objetivo: La guía de la entrevista tiene el propósito de obtener información que forma parte de una investigación que permitirá identificar la Gestión Administrativa de los servicios de mantenimiento técnico y su efecto en el funcionamiento de las dependencias médicas del Hospital General Quevedo. La entrevista es anónima y será utilizada únicamente para esta investigación. De antemano quedo agradecido por su gentil cooperación.

DATOS INFORMATIVOS

GÉNERO

MASCULINO ()

FEMENINO ()

CIUDAD DE RESIDENCIA

.....

TÍTULO DE TERCER NIVEL

.....

TÍTULO DE CUARTO NIVEL

.....

PERTINENCIA DEL TÍTULO AL CARGO QUE EJERCE

SI ()
NO ()

EDAD

ENTRE 18 A 30 AÑOS ()
ENTRE 30 A 40 AÑOS ()
ENTRE 40 A 50 AÑOS ()
MAYOR A 50 AÑOS ()

TIEMPO DE LABORES

ENTRE 0 A 1 AÑO ()
ENTRE 1 A 2 AÑOS ()
ENTRE 2 A 3 AÑOS ()
MAYOR A 4 AÑOS ()

RANGO DE SUELDO

ENTRE 0 A \$500 ()
ENTRE \$500 A \$ 1000 ()
ENTRE \$1000 A \$1500 ()
MAYOR A \$1500 ()

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

NOMBRAMIENTO PERMANENTE ()
NOMBRAMIENTO PROVISIONAL ()
SERVICIOS OCASIONALES ()
OTRO ()

FUNCIÓN O CARGO QUE DESEMPEÑA

.....

DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE

SERVICIOS GENERALES ()
COMPRAS PÚBLICAS ()
PLANIFICACIÓN ()
FINANCIERO ()
TICs ()
TALENTO HUMANO ()
LEGAL ()
OTRO ()

- 1.- ¿Los integrantes actuales de la unidad de mantenimiento están en la capacidad de resolver todas las cuestiones de mantenimiento o reparaciones de los bienes muebles e inmuebles del hospital?**
- 2.- Desde su experiencia y perspectiva ¿Cómo calificaría el trabajo de los servicios de mantenimiento técnico realizado por los auxiliares técnicos pertenecientes a la institución?**
- 3.- ¿Que personal técnico considera usted, que debería contar la unidad de mantenimiento del Hospital General Quevedo?**
- 4.- ¿El Hospital General Quevedo realiza procesos de contratación de servicios con empresas privadas para la reparación o mantenimiento especializado de los bienes muebles e inmuebles?**
- 5.- En caso de contar con el servicio de mantenimiento de empresas privadas ¿Qué tipos de mantenimiento realizan estas empresas en la institución?**
- 6.- ¿Considera usted que los servicios de mantenimiento del Hospital General Quevedo, deben ser ejecutados en su totalidad por empresas privadas? ¿Porqué?**
- 7.- ¿Qué gestión administrativa considera usted, que se deberían implementar para mejorar los servicios de mantenimiento en el Hospital General Quevedo? ¿Concesión del servicio a empresas privadas? ¿Actualización permanente del personal de planta? ¿La gestión actual es eficiente? ¿Propuesta adicional?**
- 8.- Los equipos y maquinarias cuando llegan a un tiempo de operación mayor a lo especificado por el fabricante, requieren de una intervención inmediata para que no ocurran paralizaciones de operatividad ¿ha existido paralizaciones de servicios en una o varias dependencias médicas por la intervención de algún equipo o maquinarias?**

9.- ¿Cuál o cuáles son las dependencias médicas del Hospital General Quevedo que más solicitudes de servicio de mantenimiento requieren? ¿Por qué?

10.- ¿Considera usted que los responsables de las dependencias médicas deberían ser capacitados para solventar pequeñas averías en los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo?

11.- ¿La unidad de mantenimiento dispone de un plan de contingencia en caso de emergencia por cada dependencia médica?

12.- ¿El Hospital General Quevedo gestiona programas de capacitación para el personal técnico de la unidad de mantenimiento? ¿Qué tipo de capacitaciones se realiza?

13.- ¿En caso de que un equipo o maquinaria haya cumplido con su tiempo de vida útil, ¿existe un procedimiento de baja? ¿Cómo se recupera ese bien?

14.- ¿A quién se reporta en caso de pérdidas, daños, robos, desapariciones o alguna afectación en los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo? ¿Qué documentos se generan para evidenciar alguno de estos casos?

15.- Se han realizado auditorías por parte de la Contraloría General del Estado en relación a los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo? ¿Cuáles han sido los resultados?

16.- Desde su experiencia y perspectiva ¿Cómo cree que califican, los usuarios externos e internos, los servicios de mantenimiento técnico en el Hospital General Quevedo?



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ENCUESTA A LOS LÍDERES DE LAS DEPENDENCIAS MÉDICAS DEL
HOSPITAL GENERAL DE QUEVEDO**

Objetivo: El cuestionario que se le entrega es parte de una investigación conducente a la defensa de proyecto de Investigación de Maestría en Gestión Pública. No tiene ninguna intención política o de lucro. La encuesta es anónima y será utilizada únicamente para esta investigación. De antemano quedo agradecido por su gentil cooperación.

DATOS INFORMATIVOS

GÉNERO

MASCULINO ()

FEMENINO ()

CIUDAD DE RESIDENCIA

.....

TÍTULO DE TERCER NIVEL

.....

TÍTULO DE CUARTO NIVEL

.....

PERTINENCIA DEL TÍTULO AL CARGO QUE EJERCE

SI ()

NO ()

EDAD

- ENTRE 18 A 30 AÑOS ()
- ENTRE 30 A 40 AÑOS ()
- ENTRE 40 A 50 AÑOS ()
- MAYOR A 50 AÑOS ()

TIEMPO DE LABORES

- ENTRE 0 A 1 AÑO ()
- ENTRE 1 A 2 AÑOS ()
- ENTRE 2 A 3 AÑOS ()
- MAYOR A 4 AÑOS ()

RANGO DE SUELDO

- ENTRE 0 A \$500 ()
- ENTRE \$500 A \$ 1000 ()
- ENTRE \$1000 A \$1500 ()
- MAYOR A \$1500 ()

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

- NOMBRAMIENTO PERMANENTE ()
- NOMBRAMIENTO PROVISIONAL ()
- SERVICIOS OCASIONALES ()
- OTRO ()

FUNCIÓN O CARGO QUE DESEMPEÑA

.....

DEPENDENCIA MÉDICA A LA QUE PERTENECE

- CONSULTA EXTERNA ()
- REHABILITACIÓN ()
- FARMACIA ()
- LABORATORIO ()
- IMAGENOLOGÍA ()
- GASTROENTEROLOGÍA ()
- CENTRO OBSTÉTRICO ()
- CENTRO QUIRÚRGICO ()
- UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ()
- EMERGENCIA ()
- NEONATOLOGÍA ()
- HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA ()
- HOSPITALIZACIÓN QUIRURGICA ()
- HOSPITALIZACIÓN CLÍNICA ()
- OTRO ()

PREGUNTAS A ENCUESTAR

Encierre en un círculo la opción que usted considera como respuesta

1.- ¿Con qué frecuencia durante la semana de labores, el personal de mantenimiento realiza inspecciones en la dependencia médica que usted tiene a cargo?

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

2.- ¿Qué tipo de procedimiento contractual usted considera que se debería utilizar para la contratación de los servicios de mantenimiento en el Hospital General Quevedo?

- a) Ínfima Cuantía
- b) Subasta Inversa
- c) Menor Cuantía
- d) Régimen Especial

3.- ¿Considera usted que la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo, cumplen a satisfacción con lo requerido por la dependencia médica?

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

4.- ¿Existe inconformidad por parte de los servidores de la dependencia médica a su cargo con el servicio de mantenimiento realizado por el personal técnico?

- a) Siempre
- b) Casi siempre

- c) A veces
- d) Nunca

5.- ¿En qué porcentaje usted evalúa la gestión administrativa de los servicios de mantenimiento técnico de los bienes muebles e inmuebles en la dependencia médica a su cargo?

- a) Menor o igual a 100%
- b) Menor o igual a 75%
- c) Menor o igual a 50%
- d) Menor o igual a 25%

6.- ¿Con qué frecuencia considera usted que deberían realizar los servicios de mantenimientos técnico de los bienes muebles e inmuebles en las dependencias médicas?

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

7.- ¿Cuáles son los bienes o sistemas que mayormente presentan dificultades de operatividad en la dependencia médica a su cargo?

- a) Mobiliario clínico
- b) Sistema Eléctrico y Electrónico
- c) Sistema Mecánico
- d) Sistema Hidrosanitario

8.- ¿Cuál cree usted que es el grado de satisfacción de los pacientes en la utilización de los bienes y sistemas que dispone la dependencia médica?

- a) Muy alto
- b) Alto
- c) Bajo

d) Muy bajo

9.- ¿Cree usted que el personal de mantenimiento de la institución deben ser profesionales técnicos y calificados?

a) Totalmente de acuerdo

b) Parcialmente de acuerdo

c) En desacuerdo

d) Muy en desacuerdo

10.- ¿Cree usted que los servicios de mantenimiento ejecutados cumplen a cabalidad las necesidades de la dependencia médica?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) A veces

d) Nunca

11.- ¿Considera usted que los servicios de mantenimiento deberían ser ejecutados por las empresas dueñas de las marcas de los mobiliarios, equipos y maquinarias que se encuentran instalados en la institución?

a) Totalmente de acuerdo

b) Parcialmente de acuerdo

c) En desacuerdo

d) Muy en desacuerdo

12.- ¿Cuál cree usted que es el periodo de tiempo idóneo para la ejecución de los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo?

a) Mensual

b) Trimestral

c) Semestral

d) Anual

13.- ¿Cómo valora usted el estado de operatividad de los bienes y sistemas de la dependencia médica a su cargo?

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Regular

14.- ¿En que grado de conocimiento usted y su personal a cargo comprenden el funcionamiento de los mobiliarios clínicos y los sistemas instalados en el Hospital General Quevedo?

- a) Muy alto
- b) Alto
- c) Bajo
- d) Muy bajo

15.- ¿Considera usted que el personal de mantenimiento debería realizar un cronograma de actividades y presentar a las dependencias médicas para la ejecución de los mismos?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Muy en desacuerdo

16.- ¿Cómo evalúa usted los trabajos realizados por el personal de mantenimiento de la institución?

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Regular

17.- ¿Qué tipos de mantenimiento usted cree que se deberían realizar en las dependencias médicas del Hospital General Quevedo?

- a) Predictivo y Preventivo
- b) Preventivo y Correctivo
- c) Predictivo, Preventivo y correctivo
- d) Predictivo y correctivo

18.- ¿Existe inconformidad por parte del personal de su dependencia médica con el cumplimiento de las ejecuciones del servicio de mantenimiento ejecutados por las contratistas?

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

19.- ¿Cuál es el tiempo necesario que usted considera que se deberían establecer en los contratos de mantenimiento, para que las contratistas ejecuten los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo?

- a) 3 meses
- b) 6 meses
- c) 1 año
- d) Mayor a 1 año

20.- ¿En qué porcentaje de satisfacción considera usted, que la sociedad se beneficia con la ejecución de los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del Hospital General Quevedo?

- a) Menor o igual a 100%
- b) Menor o igual a 75%
- c) Menor o igual a 50%
- d) Menor o igual a 25%

CONTRATACIONES PÚBLICAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO SEGÚN EL SERCOP AÑO 2020

ENVIÓ INFORMACIÓN - jonath... x Sistema de Gestión Documental x TESIS JENIFFER KINBERLIN ULL... x JOHANA HURTADO PROYECTO x Búsqueda de Procesos de Contr... x

compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?sg=1#

Jueves 3 de Febrero del 2022 14:56 [Ingresar al Sistema]

Búsqueda de Procesos de Contratación

Para Buscar Procesos Debe Presionar el botón "Buscar Entidad", e ingresar el nombre de la Entidad que desea consultar:

Palabras clave:

Entidad Contratante:

Tipo de Contratación:

Tipo de compra:

Estado del Proceso:

Código del Proceso:

Por Fechas de Publicación (*): Desde: Hasta:

Para una búsqueda más avanzada:

Para encontrar procesos según palabras clave ingresadas: ej) "computador", "camión".

Presione el botón "Buscar Entidad", para encontrar el nombre de la Entidad Contratante, de la cual desea buscar Procesos.

Qué tipo de contratación es el proceso: Licitación, Subasta Inversa o Publicación u otro.

Qué tipo de compra se realizó en el proceso: Bienes, Obras o Servicios incluidos Consultoría.

Seleccione el Estado en que se encuentran los procesos interesados.

Ingrese el código del proceso a buscar en: INICIO-01-001

Seleccione el período de la fecha de Publicación del Proceso. (Período válido 3 meses antes y 15 días después de la fecha de publicación).

Esta opción permite buscar información e inclusive documentos que se encuentran en el Portal. Para acceder puede ingresar en el campo "Palabras clave" lo que necesita buscar y clic en el enlace.

Código	Entidad Contratante	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Provincia/Cantón	Presupuesto Referencial Total/IVA	Fecha de Publicación	Opciones
818-2020-001-0001	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE TUBO DE RAYOS X PARA TOMOGRAFIA DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Desierta	LOS RÍOS / QUEVEDO	NO DISPONIBLE	2020-03-10 18:00:00	
818-2020-001-0002	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE REDES DE ALCANTARILLADO Y SISTEMA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, INCLUYE ADQUISICIÓN REPUESTOS	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	645.332,33	2020-03-11 19:00:00	
818-2020-001-0003	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y REDES HIDRÁULICAS DEL SISTEMA CONTRA INCENDIO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, INCLUYE ADQUISICIÓN DE REPUESTOS	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	674.357,68	2020-03-26 18:00:00	
818-2020-001-0004	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE REPUESTOS PARA EQUIPOS Y MAQUINARIAS DEL SISTEMA ELÉCTRICO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	252.084,68	2020-02-10 18:00:00	
818-2020-001-0005	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA PARA LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	532.090,30	2020-04-02 18:00:00	
818-2020-001-0006	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE TUBO DE RAYOS X PARA TOMOGRAFIA DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	661.271,67	2020-04-13 17:00:00	
818-2020-001-0007	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO EXTERNALIZADO DE LAVANDERÍA, DESMANCHADO, DESINFECTADO, SECADO, PLANchado, DOBLADO, EMPACADO Y COSTURA DE LENCERÍA HOSPITALARIA PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	1105.060,00	2020-05-27 15:00:00	
818-2020-001-0008	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE REDES DE ALCANTARILLADO Y SISTEMA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, INCLUYE ADQUISICIÓN REPUESTOS	Desierta	LOS RÍOS / QUEVEDO	NO DISPONIBLE	2020-05-27 17:00:00	

Proceso del 1 al 8 de 8

Copyright © 2008 - 2022 Servicio Nacional de Contratación Pública.

Escribe aquí para buscar

31°C Muy nublado 14:56 3/2/2022

ENVIÓ INFORMACIÓN - jonath... x Sistema de Gestión Documental x TESIS JENIFFER KINBERLIN ULL... x JOHANA HURTADO PROYECTO x Búsqueda de Procesos de Contr... x

compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?sg=1#

Jueves 3 de Febrero del 2022 14:58 [Ingresar al Sistema]

Búsqueda de Procesos de Contratación

Para Buscar Procesos Debe Presionar el botón "Buscar Entidad", e ingresar el nombre de la Entidad que desea consultar:

Palabras clave:

Entidad Contratante:

Tipo de Contratación:

Tipo de compra:

Estado del Proceso:

Código del Proceso:

Por Fechas de Publicación (*): Desde: Hasta:

Para una búsqueda más avanzada:

Para encontrar procesos según palabras clave ingresadas: ej) "computador", "camión".

Presione el botón "Buscar Entidad", para encontrar el nombre de la Entidad Contratante, de la cual desea buscar Procesos.

Qué tipo de contratación es el proceso: Licitación, Subasta Inversa o Publicación u otro.

Qué tipo de compra se realizó en el proceso: Bienes, Obras o Servicios incluidos Consultoría.

Seleccione el Estado en que se encuentran los procesos interesados.

Ingrese el código del proceso a buscar en: INICIO-01-001

Seleccione el período de la fecha de Publicación del Proceso. (Período válido 3 meses antes y 15 días después de la fecha de publicación).

Esta opción permite buscar información e inclusive documentos que se encuentran en el Portal. Para acceder puede ingresar en el campo "Palabras clave" lo que necesita buscar y clic en el enlace.

Código	Entidad Contratante	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Provincia/Cantón	Presupuesto Referencial Total/IVA	Fecha de Publicación	Opciones
818-2020-001-0009	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y ADQUISICIÓN DE REPUESTOS LUBRICANTES PARA EL PARQUE AUTOMOTOR DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	528.162,40	2020-10-21 10:00:00	
818-2020-001-0010	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE DOSIMETROS MÉDICOS GRUPO 2 PARA LAS DIFERENTES ÁREAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	630.383,17	2020-10-21 10:00:00	
818-2020-001-0011	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE DOSIMETROS MÉDICOS GRUPO 2 PARA LAS DIFERENTES ÁREAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	528.627,78	2020-10-27 17:00:00	
818-2020-001-0012	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS NO CATALOGADOS (GRUPO J) ANTIBIÓTICOS, ANTIACETILASAS PARA USO SISTÉMICO PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	882.479,36	2020-08-28 17:00:00	
818-2020-001-0013	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	PROCESO DE SISTEMA Y SUMINISTRO DE GASES MEDICINALES PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	626.177,84	2020-11-10 18:00:00	
818-2020-001-0014	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL, RECOLECCIÓN, TRANSPORTE, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS POR EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	681.862,37	2020-11-11 12:00:00	
818-2020-001-0015	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DEL MEDICAMENTO POPILUPROLOL SUSTANCIAS PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	612.707,24	2020-11-12 10:00:00	
818-2020-001-0016	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DEL MEDICAMENTO RICARBOXIL SUSTANCIAS PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	523.263,50	2020-11-12 10:00:00	
818-2020-001-0017	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LÁMPARA DE PREHABILITACIÓN DE LAS LOSAS DE COBERTA DEL ESPICHO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	524.268,00	2020-11-12 18:00:00	
818-2020-001-0018	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE DOSIMETROS MÉDICOS PARA EL ÁREA DE ESTERILIZACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	616.948,95	2020-11-13 10:00:00	
818-2020-001-0019	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE MATERIALES DE FERRETERÍA PARA REPARACIONES Y MANTENIMIENTOS MENORES DE INFRAESTRUCTURA PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	618.891,53	2020-11-13 10:00:00	
818-2020-001-0020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS NO CATALOGADOS (GRUPO A) TRACTO ADMINISTRATIVO Y FARMACOLÓGICO PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	516.834,68	2020-11-13 18:00:00	
818-2020-001-0021	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS NO CATALOGADOS (GRUPO B) SANGRE Y ORGANOS FORMADORES DE LA SANGRE PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	6147.383,70	2020-11-14 17:00:00	
818-2020-001-0022	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS NO CATALOGADOS (GRUPO N) SISTEMA NERVIOSO PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	670.811,10	2020-11-17 18:00:00	
818-2020-001-0023	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CANTONERÍA E PERSONAL DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Desierta	LOS RÍOS / QUEVEDO	NO DISPONIBLE	2020-11-18 14:00:00	
818-2020-001-0024	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS NO CATALOGADOS (GRUPO W) SISTEMA MUSCULO ESQUELÉTICO PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	637.033,00	2020-11-19 18:00:00	
818-2020-001-0025	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTO HORMONOTERAPIA LÍQUIDO HORMONAL DE 1 HORMONA 4 PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	En ejecución de Contrato	LOS RÍOS / QUEVEDO	221.476,60	2020-12-04 00:00:00	
818-2020-001-0026	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS NO CATALOGADOS (GRUPO H) SISTEMA RESPIRATORIO PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	654.132,40	2020-11-24 17:00:00	
818-2020-001-0027	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DIAGNÓSTICOS Y SU MANTENIMIENTO PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Desierta	LOS RÍOS / QUEVEDO	NO DISPONIBLE	2020-11-26 17:00:00	
818-2020-001-0028	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL SISTEMA DE VAPOR Y AGUA CALIENTE DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Por adjudicar	LOS RÍOS / QUEVEDO	NO DISPONIBLE	2020-11-26 18:00:00	

Proceso del 1 al 27 de 27

Copyright © 2008 - 2022 Servicio Nacional de Contratación Pública.

Escribe aquí para buscar

31°C Muy nublado 14:58 3/2/2022

ENVIÓ INFORMACIÓN - jonath... Sistema de Gestión Documental - TESIS JENIFFER KINBERLUN ULLCO - JOHANA HURTADO PROYECTO - Búsqueda de Procesos de Contr...

compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?sg=1#

Sistema Oficial de Contratación Pública

Jueves 3 de Febrero del 2022 14:59

[Ingresar al Sistema]

Búsqueda de Procesos de Contratación

Para Buscar Procesos Debe Presionar el botón "Buscar Entidad", e ingresar el nombre de la Entidad que desea consultar.

Palabras claves:

Entidad Contratante:

Tipo de Contratación:

Tipo de compra:

Estado del Proceso:

Código del Proceso:

Por Fechas de Publicación (*): Desde: Hasta:

Para una búsqueda más avanzada [Buscar en Google](#)

Para encontrar procesos según palabras claves ingresadas ej: "computador", "camión".

Presione el botón "Buscar Entidad", para encontrar el nombre de la Entidad Contratante, de la cual desea buscar Proceso.

Que tipo de contratación es el proceso: Licitación, Subasta Inversa o Publicación u otro.

Que tipo de compra se realizó en el proceso: Bienes, Obras o Servicios Incluida Consultoría.

Seleccione el Estado en que se encuentren los procesos interesados.

Ingrese el código del proceso a buscar: ej: INCOPI-05-001

Seleccione el Periodo de la fecha de Publicación del Proceso.

(Periodo válido 6 meses antes y 15 días después de la fecha de publicación)

Esta opción permite buscar información e incluir documentos que se encuentren en el Portal. Para acceder puede ingresar en el campo "Palabras claves" lo que necesita buscar o clic en el enlace.

Código	Entidad Contratante	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Provincia/Cantón	Presupuesto Referencial Total/Ano	Fecha de Publicación	Opciones
SI-E-046-011-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y ADQUISICIÓN DE BATERÍAS PARA TRES UPS 1 DE CAPACIDAD DE 80 KVA Y DOS UPS 1 DE CAPACIDAD DE 100 KVA, DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Adjudicado - Registro de Contratos	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$92.268,27	2020-06-15 17:00:00	
SI-E-046-011-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE REPUESTOS Y ACCESORIOS PARA EQUIPAMIENTO MÉDICO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Desempeño	LOS RÍOS / QUEVEDO	NO DISPONIBLE	2020-06-15 16:00:00	
SI-E-046-011-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE REDES DE ALCANTARILLADO Y SISTEMA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO, INCLUYE ADQUISICIÓN DE REPUESTOS	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$50.287,77	2020-06-29 17:00:00	
SI-E-046-011-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y ADQUISICIÓN DE REPUESTOS PARA EL SISTEMA ELECTRÓNICO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Adjudicado - Registro de Contratos	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$166.332,45	2020-07-28 16:00:00	
SI-E-046-011-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE REPUESTOS Y ACCESORIOS PARA EQUIPAMIENTO MÉDICO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Ejecución de Contratos	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$192.270,10	2020-08-25 18:00:00	
SI-E-046-011-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS NO CATALOGADOS PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$105.615,68	2020-09-23 17:00:00	
SI-E-046-011-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE CONSUMIBLES DE IMPRESIÓN PARA LOS DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Ejecución de Contratos	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$86.162,64	2020-09-29 17:00:00	

Proceso del 11 al 17 de 27

Mostrar Resultados

Copyright © 2008 - 2022 Servicio Nacional de Contratación Pública.

ENVIÓ INFORMACIÓN - jonath... Sistema de Gestión Documental - TESIS JENIFFER KINBERLUN ULLCO - JOHANA HURTADO PROYECTO - Búsqueda de Procesos de Contr...

compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?sg=1#

Sistema Oficial de Contratación Pública

Jueves 3 de Febrero del 2022 15:00

[Ingresar al Sistema]

Búsqueda de Procesos de Contratación

Para Buscar Procesos Debe Presionar el botón "Buscar Entidad", e ingresar el nombre de la Entidad que desea consultar.

Palabras claves:

Entidad Contratante:

Tipo de Contratación:

Tipo de compra:

Estado del Proceso:

Código del Proceso:

Por Fechas de Publicación (*): Desde: Hasta:

Para una búsqueda más avanzada [Buscar en Google](#)

Para encontrar procesos según palabras claves ingresadas ej: "computador", "camión".

Presione el botón "Buscar Entidad", para encontrar el nombre de la Entidad Contratante, de la cual desea buscar Proceso.

Que tipo de contratación es el proceso: Licitación, Subasta Inversa o Publicación u otro.

Que tipo de compra se realizó en el proceso: Bienes, Obras o Servicios Incluida Consultoría.

Seleccione el Estado en que se encuentren los procesos interesados.

Ingrese el código del proceso a buscar: ej: INCOPI-05-001

Seleccione el Periodo de la fecha de Publicación del Proceso.

(Periodo válido 6 meses antes y 15 días después de la fecha de publicación)

Esta opción permite buscar información e incluir documentos que se encuentren en el Portal. Para acceder puede ingresar en el campo "Palabras claves" lo que necesita buscar o clic en el enlace.

Código	Entidad Contratante	Objeto del Proceso	Estado del Proceso	Provincia/Cantón	Presupuesto Referencial Total/Ano	Fecha de Publicación	Opciones
SI-E-046-042-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS PARA EL ÁREA DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Ejecución de Contratos	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$171.097,64	2020-12-03 17:00:00	
SI-E-046-042-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS PARA CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$200.897,99	2020-12-04 12:00:00	
SI-E-046-042-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS O SUCUCIONES DE HERIDAS PARA LAS OPERANTES ÁREAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$266.983,23	2020-12-07 18:00:00	
SI-E-046-042-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS PARA CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$230.369,11	2020-12-08 20:00:00	
SI-E-046-042-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS GRUPO 3 PARA LAS DIFERENTES ÁREAS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Adjudicado - Registro de Contratos	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$147.204,45	2020-12-09 20:00:00	
SI-E-046-042-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVOS MÉDICOS PARA LOS CENTROS QUIRÚRGICOS DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$78.093,95	2020-12-09 20:00:00	
SI-E-046-042-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS NO CATALOGADOS (GRUPO C) SISTEMA CARDIOVASCULAR PARA EL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$99.136,10	2020-12-09 20:00:00	
SI-E-046-042-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE REACTIVOS Y SISTEMAS PARA EL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Desempeño	LOS RÍOS / QUEVEDO	NO DISPONIBLE	2020-12-10 17:00:00	
SI-E-046-042-2020	HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	ADQUISICIÓN DE REACTIVOS Y SISTEMAS PARA EL LABORATORIO CLÍNICO DEL HOSPITAL GENERAL QUEVEDO	Finalizada	LOS RÍOS / QUEVEDO	\$170.667,00	2020-12-10 17:00:00	


Proceso del 1 al 3 de 9

Mostrar Resultados

Copyright © 2008 - 2022 Servicio Nacional de Contratación Pública.

CORREO ELECTRÓNICO DE ENTREGA DE ENTREVISTA DEL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO DEL HGQ


10/2/22, 22:44 Gmail - Documento de Jonathan Arias Zambrano

 Jonathan arias Zambrano <jonathan.arias.zambrano@gmail.com>

Documento de Jonathan Arias Zambrano
2 mensajes

Jonathan arias Zambrano <jonathan.arias.zambrano@gmail.com> 21 de enero de 2022, 16:54
Para: Galo Quintana <galinhoquintana@gmail.com>

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO completo.pdf

 **ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO completo.pdf**
103K

Galo Quintana <galinhoquintana@gmail.com> 21 de enero de 2022, 16:59
Para: Jonathan arias Zambrano <jonathan.arias.zambrano@gmail.com>

PONTE PILOSO LUCAS ARIAS 😊😊

El vie, 21 ene 2022 a la(s) 16:54, Jonathan arias Zambrano (jonathan.arias.zambrano@gmail.com) escribió:
| ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO completo.pdf

 **ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO completo-signed.pdf**
119K