

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**



**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y**  
**AUDITORÍA**

**TEMA:**

Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**AUTOR:**

Jordy Gabriel Rizzo Vargas

**TUTOR:**

Ing. Javier Paredes Tobar, M.C.A

Babahoyo – Los Ríos – Ecuador

2017

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto a Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos dados en mí convivir diario, a mis padres Kleber Rizzo Olvera y Petita Vargas León por esfuerzo realizado para culminar mis estudios universitarios a mis hermanos por ser r ellos el pilar fundamental en mi vida y apoyarme cada día para alcanzas nuevas metas, de la misma manera a mis demás familiares y amigos por brindarme ese apoyo incondicional, en esta etapa que es tan importante en mi vida estudiantil.

Jordy Rizzo Vargas

## **Agradecimiento**

En el presente trabajo de investigación quiero empezar extendiendo un infinito agradecimiento a Dios por darme la vida y por permitirme vivir junto a mi familia, mis padres Kleber Rizzo Olvera y Petita Vargas Leon que con sus consejos me han guiado por el camino del bien, a mis hermanos por brindarme ese apoyo incondicional así mismo agradecerle a mis familiares y amigos.

Un agradecimiento especial a la Universidad Técnica de Babahoyo y a los Docentes de la Facultad Finanzas e Informática por brindarnos parte sus conocimientos para de esta manera desempeñarnos mejor en el campo laboral.

A mi tutor el Ing. Javier Paredes Tobar y al CPA. Julio Mora Aristega que gracias a sus consejos y conocimientos me han orientado de la mejor manera para terminar trabajo de investigación.

Jordy Rizzo Vargas

## **Autorización de la autoría intelectual**

Yo, Jordy Gabriel Rizzo Vargas en calidad de autor del trabajo de investigación realizada sobre “Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, hacer uso sin alterar los contenidos de parte de los que contienen esta obra, con fines únicamente académicos.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y sus Reglamentos.

Babahoyo, Julio del 2017

Jordy Gabriel Rizzo Vargas

C.I. 120748475-7

[gabrielrizzo\\_1991@hotmail.com](mailto:gabrielrizzo_1991@hotmail.com)

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Autorización de la autoría intelectual.....	iv
Introducción .....	xi
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1. DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Tema .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Marco Contextual.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.1. Contexto Internacional.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.2. Contexto Nacional.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.3. Contexto Local.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.4. Contexto Institucional.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Situación problemática.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4. Planteamiento del problema.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4.1. Problema general.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4.2. Subproblemas o derivados.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5. Delimitación de la investigación.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.1. Delimitación espacial.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.2. Delimitación temporal .....</b>	<b>7</b>

<b>1.5.3. Unidades de información.</b> .....	8
<b>1.6. Justificación.</b> .....	8
<b>1.7. Objetivos de investigación.</b> .....	8
<b>1.7.1 Objetivo general.</b> .....	8
<b>1.7.2 Objetivos específicos.</b> .....	9
<b>CAPÍTULO II</b> .....	10
<b>2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL</b> .....	10
<b>2.1. Marco teórico.</b> .....	10
<b>2.1.1. Marco conceptual.</b> .....	17
<b>2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.</b> .....	20
<b>2.1.3. Postura teórica.</b> .....	21
<b>2.2. Hipótesis.</b> .....	25
<b>2.2.1. Hipótesis general.</b> .....	25
<b>2.2.2. Subhipótesis o derivadas.</b> .....	25
<b>2.2.3. Variables.</b> .....	25
<b>CAPITULO III</b> .....	27
<b>3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.</b> .....	27
<b>3.1. Resultados obtenidos de la investigación.</b> .....	27
<b>3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.</b> .....	27
<b>3.1.2. Análisis e interpretación de datos.</b> .....	30

<b>3.2. Conclusiones específicas y generales .....</b>	<b>42</b>
<b>3.2.1. Específicas.....</b>	<b>42</b>
<b>3.1.1. General.....</b>	<b>42</b>
<b>3.1. Recomendaciones específicas y generales .....</b>	<b>43</b>
<b>3.1.1. Específicas.....</b>	<b>43</b>
<b>3.1.1. General.....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1. Propuesta de aplicación de resultados. ....</b>	<b>45</b>
<b>4.1.1. Alternativa obtenida.....</b>	<b>45</b>
<b>4.1.2. Alcance de la alternativa. ....</b>	<b>45</b>
<b>4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa. ....</b>	<b>46</b>
<b>4.2.2. Objetivos. ....</b>	<b>48</b>
<b>4.3.3. Estructura general de la propuesta. ....</b>	<b>49</b>
<b>4.4. Resultados esperados de la alternativa. ....</b>	<b>58</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>59</b>

### Índice de Cuadros

<b>Cuadro 1 Frecuencias Observadas.....</b>	<b>29</b>
<b>Cuadro 2 Frecuencia Esperada .....</b>	<b>29</b>

<b>Cuadro 3 Cuestionario dirigido al Director del Hospital General Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.....</b>	<b>30</b>
<b>Cuadro 4 Perspectiva Ciudadana.....</b>	<b>57</b>
<b>Cuadro 5 Perspectiva procesos internos .....</b>	<b>57</b>
<b>Cuadro 6 Operacionalización de la variable gestión administrativa y financiera.....</b>	<b>63</b>
<b>Cuadro 7 Operacionalización de la variable calidad de servicios .....</b>	<b>64</b>

### Índice de imágenes

<b>Imagen 1 Infraestructura del Hospital General Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.....</b>	<b>65</b>
<b>Imagen 2 Infraestructura del Hospital General Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.....</b>	<b>65</b>



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Rizzo\_Vargas\_Jordy\_Gabriel\_Ingenieria\_en\_contabilidad\_y\_auditoria\_2014.docx (D30252736)  
**Submitted:** 2017-08-26 18:36:00  
**Submitted By:** gabrielrizzo\_1991@hotmail.com  
**Significance:** 6 %

### Sources included in the report:

Disertaci+n de Grado\_final Fabian vallejo.docx (D10086585)  
1480054732\_750\_\_Ley\_de\_Seguridad\_Social.pdf (D23779897)  
Grupo # 8 - Ley de seguridad social..docx (D15006993)  
Tratado Derecho Medico.docx (D20160654)  
LIBRO - ESTUDIANTES.docx (D29594607)  
TESIS J BARRERA Y X PAGUAY CORTE ABRIL 2015- imprimir.docx (D14709962)  
<http://www.ivss.gov.ve/contenido/Mision>  
<https://www.uv.mx/personal/clelanda/files/2013/03/Reactivos-de-prueba-2.pptx>  
<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2016/julio/code/RegistroOficialNo803Viernes22deJuliode2016/registro-oficial-no-803---viernes-22-de-julio-de--2016>  
[http://www.care.org.ec/wp-content/uploads/2014/03/DOC\\_FINAL\\_PROPUESTA\\_DE\\_LEY\\_PARA PRESIDENCIA1.pdf](http://www.care.org.ec/wp-content/uploads/2014/03/DOC_FINAL_PROPUESTA_DE_LEY_PARA PRESIDENCIA1.pdf)  
<http://www.empleo.gob.es/es/mundo/consejerias/venezuela/pensiones/contenidos/SSColombia.htm>  
<http://www.sipen.gov.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos>

### Instances where selected sources appear:

17

## **Resumen**

El presente proyecto de investigación se centra en la gestión administrativa - financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital general –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Se hizo investigación descriptiva de la influencia internacional, nacional y local de la gestión administrativa y financiera mostrando la manera en la que puede influenciar en la calidad de servicio. Se realizó una revisión de la literatura que era relevante para los puntos de investigación que fueron: gestión administrativa – financiera y calidad de servicio. Cada uno de los temas fue mostrado de manera detallada, pero limitando información y únicamente con la relación directa con el tema de estudio de forma que se tuviera una comprensión clara de los puntos que se tratan.

Se aplicó entrevista al Directora Administrativa del Hospital general –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Otro método de recolección de información fueron las encuestas el cual fue dirigida al personal administrativo, académicos, estudiantes y padres de familias. Con el fin de conocer cuál es su opinión en cuanto a la gestión administrativa - financiera y la calidad de servicio

## **Introducción**

La presente investigación con el tema “Gestión administrativa - financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital general –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.”, es de tipo descriptivo, esta direccionada a conocer de la gestión administrativa – financiera, los factores que intervienen en las prestación de servicio de calidad a los afiliados del Instituto Ecuatorianos de Seguridad Social que asisten como pacientes al Hospital General Babahoyo

Se establece la relación entre dos variables de estudio: gestión administrativa – financiera y la calidad de servicios.

La investigación surge de la problemática de la gestión administrativa y financiera observada en la institución antes mencionada. Se evidencia en el hecho de que Los trabajadores del Hospital General –Babahoyo son personas capaces de realizar el trabajo encargado, pero en ellos se evidencia la necesidad de ser capacitados para que realicen sus labores de manera eficaz, en algunos casos les faltas compromiso con la institución para que desarrollen sus labores de manera eficiente en los tiempos correctos, esto es considerado en virtud de que realizan las gestiones pertinentes en destiempo y no mantienen un ritmo de trabajo apropiado. Lo cual impide que la entidad no se mantenga brindando un buen servicio a la ciudadanía en este caso a los afiliados.

En especial el área de adquisiciones y financiera no recibe información a tiempo de los desabastecimientos bienes o la falta contratación de servicios, este es un inconveniente que se genera por la falta de personal capacitado para desempeñar sus labores en la unidad médica, de tal manera influye para que la misma no mejore la entrega de los servicios de calidad y calidez.

Este proyecto está enfocado a investigar los componentes de la mejora de calidad de servicio y de qué manera contribuye la gestión administrativa – financiera en los procesos entregas servicio de calidad a los usuarios de las atenciones médicas del Hospital General - Babahoyo.

La investigación está dividida en cuatro capítulos. En el primer capítulo se presenta el problema de investigación, donde se plantea el problema; así mismo, el marco contextual nacional, internacional, local e institucional; se formula el problema: general, se plantean los objetivos y se justifica el estudio.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico conceptual, con los antecedentes internacionales y nacionales que demuestran que el estudio tiene precedentes respecto a sus variables de estudio, se desarrollan las bases teóricas, para cada variable de estudio, y se escriben las definiciones de los términos básicos y las hipótesis.

El capítulo tercero trata sobre la metodología de la investigación, la modalidad, el tipo y nivel de investigación, el diseño, la población y la muestra de estudio, las técnicas de recopilación de datos para las variables de estudios.

En el capítulo cuarto se presenta la propuesta teórica de aplicación, aspectos básicos de la alternativa, objetivos, estructura general de la propuesta y los resultados esperados de la alternativa.

Complementando la investigación con los anexos y la bibliografía manejada durante el proceso de investigación.

## **CAPITULO I**

### **1. DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema**

Gestión administrativa - financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

#### **1.2. Marco Contextual.**

##### **1.2.1. Contexto Internacional.**

Los sistemas de salud basados en el aseguramiento en la mayoría de los países con participación pública, que opera bajo principios de equidad, universalidad, protección integral y libre escogencia de los usuarios, la calidad constituye un objetivo clave en cuyo logro concurren aseguradores, prestadores, entes territoriales, organismos de control y los propios usuarios. En este sentido, la generación, evaluación y mejoramiento continuo de la calidad en la atención y su impacto sobre las condiciones de salud y bienestar de la población, ha estado presente en los postulados y desarrollos de la reforma desde su concepción. (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2017)

En Venezuela El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es una institución pública, cuya razón de ser es brindar protección de la Seguridad Social a todos los beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, incapacidad, invalidez, nupcias, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso, de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado, dentro del marco legal que lo regula. (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2017)

El sistema de Seguridad Social Integral establecido en Colombia, “Se compone de: el Sistema General de Pensiones, el Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Sistema General de Riesgos Laborales y los Servicios Sociales Complementarios”. (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2017)

En República Dominicana el sistema de seguridad social está integrado por la Superintendencia de Pensiones que es una entidad estatal, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que a nombre y representación del Estado Dominicano ejerce la función de velar por el estricto cumplimiento de la Ley 87-01 y sus normas complementarias, de proteger los intereses de los afiliados, de vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y de contribuir a fortalecer el Sistema Previsional Dominicano. (Superintendencia de Pensiones, 2017)

### **1.2.2. Contexto Nacional.**

Según lo establecido en la ley de seguridad social en el art 16, “el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio.” (Asamblea Nacional, 2014, pág. 8)

La misma que tiene como propósito atender al afiliado de una manera eficaz, eficiente, y brindar un servicio de calidad.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mantiene en la actualidad una diversidad de servicios para mejorar la calidad de vida de los asegurados vamos a mencionar unos de los más relevantes:

**Jubilación por Invalidez:** El afiliado con 5 años mínimo de aportes al IESS que se invalida por una enfermedad común para realizar su trabajo, puede solicitar la jubilación por invalidez. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

**Prestamos Hipotecario:** El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través del BIESS ofrece préstamos hipotecarios para la adquisición de bienes inmuebles, como unidades de vivienda, construcción, remodelación, ampliación o mejoramiento de las mismas, terrenos, oficinas, locales comerciales o consultorios; así como también sustitución de créditos hipotecarios para viviendas otorgadas por otras instituciones financieras del país. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

**Prestaciones del Seguro de Riesgos del Trabajo:** El afiliado está protegido con prestaciones de salud y económicas, desde el primer día de trabajo, en caso de accidente de trabajo. Este Seguro también entrega prestaciones a los afiliados que adquieren una enfermedad profesional. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

**Seguro de Desempleo:** El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ha socializado a la ciudadanía la cobertura del seguro de desempleo que protege a sus afiliados con relación de dependencia que cesaron, desde enero de 2016, por causas ajenas a su voluntad. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

**Afiliación de amas de casa:** El Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) emitió el reglamento que permitirá la afiliación de las amas de casa, la norma regula el beneficio que fue establecido mediante la Ley de Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo no Remunerado del Hogar, aprobado en abril del año 2015. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

### **1.2.3. Contexto Local.**

**El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)**, es una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio, según la Constitución de la República, vigente desde el año 2008.

La Constitución señala que la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas. La seguridad social se rige por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación. . (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

A nivel provincial el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cuenta con varias unidades prestadora de salud facilita a las y los afiliados a una atención medica diga debido a que disminuye la demanda de pacientes para un lugar determinado porque los mismo pueden ser atendidos en el centro de salud del IESS mas cerca de su cantón o parroquia. . (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

El IESS al ser un organismo gestor de la Seguridad Social en nuestro país, es una institución que reviste gran importancia, siendo sus funciones específicas administrar los fondos de pensiones de sus afiliados, otorgar beneficios y brindar atención de salud a los afiliados y beneficiarios, y



conceder las pensiones correspondientes por vejez, invalidez y montepío; ayudando en estos campos a satisfacer las necesidades de la gran mayoría de la población protegida. El IESS, además de cumplir con sus funciones específicas, ha venido otorgando variedad de préstamos: hipotecarios, quirografarios y prendarios; de los cuales se han beneficiado un alto porcentaje de sus afiliados y pensionistas. Por tal motivo, los programas de Seguridad Social son aún más importantes, tanto por la gran cantidad de fondos que mueven como por el número de personas que afectan. Estos programas merecen ser dirigidos por los gestores administrativos, los cuales deben tener un gran interés en desarrollar una administración efectiva, eficiente y productiva. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

#### **1.2.4. Contexto Institucional.**

La Constitución de la República, la Ley de la Seguridad Social y el Código del Trabajo, establecen la protección de la seguridad social a través de la afiliación al Seguro Social Obligatorio, de todas las personas que realizan un trabajo con relación de dependencia o sin ella, en particular:

- El trabajador en relación de dependencia.
- El trabajador autónomo;
- El profesional en libre ejercicio;
- El administrador o patrono de un negocio;
- El dueño de una empresa unipersonal;
- Trabajadores no remunerados del hogar;
- El menor trabajador independiente y;

- Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

El empleador está obligado a registrar al trabajador, con el aviso de entrada, desde el primer día de labor y dentro de los 15 días siguientes al inicio de la relación laboral. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

### **1.3. Situación problemática.**

Los trabajadores del Hospital General –Babahoyo son personas capaces de realizar el trabajo encargado, pero en ellos se evidencia la necesidad de ser capacitados para que realicen sus labores de manera eficaz, en algunos casos les faltan compromiso con la institución para que desarrollen sus labores de manera eficiente en los tiempos correctos, esto es considerado en virtud de que realizan las gestiones pertinentes en destiempo y no mantienen un ritmo de trabajo apropiado. Lo cual impide que la entidad no se mantenga brindando un buen servicio a la ciudadanía en este caso a los afiliados.

En especial el área de adquisiciones y financiera no recibe información a tiempo de los desabastecimientos bienes o la contratación de servicios, este es un inconveniente que se genera por la falta de personal capacitado para desempeñar sus labores en la unidad médica, de tal manera influye para que la misma no mejore la entrega de los servicios de calidad y calidez.

## **1.4. Planteamiento del problema.**

### **1.4.1. Problema general.**

¿De qué manera incide la gestión administrativa – financiera en la calidad de servicio prestados por el Hospital General - Babahoyo?

### **1.4.2. Subproblemas o derivados.**

¿De qué manera intervienen en la gestión administrativa y financiera mejora la calidad de los servicios brindados por el Hospital General - Babahoyo?

¿Cómo la gestión administrativa y financiera contribuye en la calidad de los servicios prestados por el Hospital General - Babahoyo?

¿En qué medida los planes estratégicos empleados en la gestión administrativa y financiera permitirán la obtención de mejores resultados en la calidad de los servicios Hospital General - Babahoyo?

## **1.5. Delimitación de la investigación.**

### **1.5.1. Delimitación espacial**

La presente investigación se realiza en el área administrativa y financiera del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

### **1.5.2. Delimitación temporal**

La investigación se realizará en el periodo enero – junio del año 2017.

### **1.5.3. Unidades de observación.**

La información se la obtuvo por parte de los integrantes del área administrativa y financiera del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## **1.6. Justificación.**

El presente trabajo de investigación esta direccionado a conocer de la gestión administrativa – financiera, los factores que intervienen en las prestación de servicio de calidad a los afiliados del Instituto Ecuatorianos de Seguridad Social que asisten como pacientes al Hospital General Babahoyo

Hacer referencia a la importancia de adquisición de bienes y contratación de servicio para de esta manera cubrir las necesidades de las y los ciudadanos entregando un servicio de calidad y calidez respetando el reglamento de servicio al asegurado aportando al plan nacional del buen vivir.

Este proyecto está enfocado a investigar los componentes de la mejora de calidad de servicio y de qué manera contribuye la gestión administrativa – financiera en los procesos entregas servicio de calidad a los usuarios de las atenciones médicas del Hospital General - Babahoyo.

## **1.7. Objetivos de investigación.**

### **1.7.1 Objetivo general.**

Evaluar la incidencia de la gestión administrativa- financiera en la calidad de los servicios prestados por el Hospital General – Babahoyo a los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

### **1.7.2 Objetivos específicos.**

- Determinar los factores que intervienen en la gestión administrativa – financiera para la mejora de calidad de los servicios prestados por el Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Examinar la medida en que contribuye la gestión administrativa y financiera con la calidad del servicio brindado por el Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Establecer un plan estratégico que permita a la gestión administrativa y financiera mejoras en la calidad de los servicios que brindan a los afiliados del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL**

#### **2.1. Marco teórico.**

##### **Concepto de administración pública**

La administración en su sentido objetivo, como la realización de acciones que, con el uso de medios y recursos, se orienta a la obtención de fines, si aplicamos esta concepción a la Administración Pública, encontramos que los fines que ésta gestiona son los fines del estado. (Rey, 2010, pág. 16)

Según lo establecido en la ley de seguridad social en el art 16, “el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio.” (Asamblea Nacional, 2014, pág. 8)

La administración pública tiene como fin servir de la mejor manera a la ciudadanía utilizando optimizando recursos y entregando un servicio de calidad y calidez.

##### **Gestión administrativa**

El proceso administrativo consiste en “Planear, organizar, dirigir y controlar actividades desempeñadas para lograr objetivos más importantes que este proceso se pueda implementar con efectividad, es decir logrando complementar los parámetros de la administración organizacional y que conciernen al manejo de la eficiencia y eficacia.” (Ramirez Padilla, 2002, pág. 611)

La gestión administrativa “Regula la contratación del Sector Público, que consiste fundamentalmente en la delimitación de los entes, organismos y entidades que forman parte del Sector público.” (Terry & Stephen, Principio de Administración, 2010, pág. 747)

Se la puede considerar a la gestión administrativa como unos de los procesos fundamentales que se realizan para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las entidades para ello es imprescindible cumplir con el proceso administrativo de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas dentro de la institución.

### **Componentes de la Gestión administrativa**

Comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocio clave, así como identificar las oportunidades de mejorar la calidad y el desempeño operativo. (Fowler , 2010, pág. 90)

Los componentes de la gestión administrativa son las actividades planificadas para alcanzar buenos resultados en el proceso de mejora de calidad de los servicios.

### **Concepto de finanzas**

Las finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar el dinero. En una empresa “Las finanzas implican el mismo tipo de decisiones: cómo incrementar el dinero de los inversionistas, cómo invertir el dinero para obtener una utilidad, y de qué modo conviene reinvertir las ganancias de la empresa o distribuirlas entre los inversionistas.” (Zutter J & Lawrence J, 2012, pág. 3)

Se considera como una de los factores más importantes debido una mala toma de decisión generaría que la institución no cumpla con los objetivos planificados y por ende detiene el proceso de mejora de calidad de los servicios.

### **Gestión financiera**

La gestión financiera De acuerdo con el Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado, Entidades u Organismos del Sector Público sometidos a su control, es un proceso que incluye la presupuestaria, del crédito, tributaria, de caja o tesorería, la contable y contratación pública, esta última en cuanto significa financiamiento para la adquisición de bienes, adquisición de servicios y realización de obras, y propiamente a la gestión contractual con su contenido legal y técnico. (Contraloría General del Estado, 2009, pág. 20)

Según el Diccionario de Contabilidad y Finanzas, la Gestión Financiera es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar a una empresa de la estructura financiera idónea en función de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control, tanto en la obtención como en la utilización de los recursos financieros. (Terry, Diccionario de la Real Academia española, 2008, pág. 21)

Es la encargada de analizar las amenazas y oportunidades antes de tomar decisiones en las instituciones del estado, debido a que la misma utiliza recursos públicos y estos deben de ser destinados a la mejora en lo que respecta calidad de servicio.

### **Funciones de la gestión financiera**

La Gestión Financiera es responsable de asignar los fondos para los activos corrientes y los activos fijos; es capaz de obtener la mejor mezcla de alternativas de financiación y desarrollar una



política de dividendos apropiada dentro del contexto de los objetivos de la institución. (Terrazas Pastor, 2009, pág. 57)

Es la encargada de asignar recursos económicos para la adquisición de bienes o contratación de prestación de servicios a la institución mismos que son controlados por la unidad financiera para que estos estén destinados a las atención a la ciudadanía y mejorar calidad de los servicios de la institución.

### **El proceso de planeación financiera**

La planeación financiera es un aspecto importante de las operaciones de la empresa porque brinda rutas que guían, coordinan y controlan las acciones de la empresa para lograr sus objetivos. (Zutter J & Lawrence J, 2012, pág. 117)

La planeación financiera es la forma en que la unidad que maneja los recursos económicos de las instituciones optimiza recursos, planificando las asignaciones de acuerdo a la necesidad de la institución.

### **Administración financiera**

La administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las Organizaciones ya que de esta manera se mantiene un control de recursos que podemos utilizar en las contrataciones que sirvan para brindad un servicio de calidad.

. “El concepto de administración financiera se refiere a las tareas del gerente financiero de la empresa. Los gerentes financieros administran los asuntos financieros de todo tipo de

organizaciones: privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas o sin fines de lucro.” (Zutter J & Lawrence J, 2012, pág. 3)

### **Calidad del servicio**

La calidad del servicio es definida como “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un servicio de calidad que sea el más económico, útil y satisfactorio para el consumidor.” (Ishikawa, 2009, pág. 13)

La calidad de servicio es uno de los factores más importantes en las instituciones públicas porque las mismas esta constituidas para servir a la ciudadanía a través de las atenciones públicas.

### **Servicio**

“Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008). Citado en (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013, pág. 6)

Considero que el servicio es la facilidad que buscan las personas para realizar cualquier tipo de gestión que necesiten para mejorar su calidad de vida y para esto lo realizan mediante instituciones que están constituidas y direccionadas a servir a la comunidad.

El Art. 32 de la Constitución Política del Ecuador nos dice que la salud es un derecho que garantiza el Estado cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Asamblea General, 2008)

## **Calidad en el servicio**

“Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable” (Pizzo, 2010, pág. 52)

La calidad de servicio está en procesos basados en la planificación estratégica que realizan e las instituciones para satisfacer las necesidades de los clientes.

## **Características del servicio de calidad**

Según Aniorte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- ✓ Debe cumplir sus objetivos
- ✓ Debe servir para lo que se diseñó
- ✓ Debe ser adecuado para el uso
- ✓ Debe solucionar las necesidades
- ✓ Debe proporcionar resultados

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas por Paz (Berry, 2011, pág. 27), las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- ✓ Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- ✓ Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.

- ✓ Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- ✓ Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- ✓ Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- ✓ Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- ✓ Colaboración: ser una persona que gusta de trabar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- ✓ Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- ✓ Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.
- ✓ Habilidad analítica: permite extraer lo importante de lo secundario, descomponer un discurso o problema en partes, para poder analizar cada una de las ideas principales y, en función de ese análisis, ofrecer una solución global.
- ✓ Imaginación: es la capacidad de generar nuevas ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación.
- ✓ Recursos: tener el ingenio y la habilidad para salir airoso de situaciones comprometidas.
- ✓ Aspecto externo: es la importancia de una primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la compra en el cliente. (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013, pág. 8)

Los servicios se caracterizan por el grado de cumplimiento de los objetivos, esto quiere decir que para considerar que la empresa brinda un buen servicio el cliente/afiliado debe de quedar satisfecho y con ganas de regresar a la misma institución.

### **2.1.1. Marco conceptual.**

#### **Atención al cliente:**

“Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Blanco, 2001, citado en (Perez, 2011, pág. 6)

#### **Calidad en la atención al cliente:**

“Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p.8). Citado en (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013, pág. 6)

#### **Control:**

Encontramos que control es el proceso de observación y medición, consiste en la comparación regular de las magnitudes previstas con los resultados. Esto permite disponer de las diferencias, lo que ayuda a tomar decisiones para alcanzar los objetivos planificados. Además, implica la capacidad para mantener estable un sistema o proceso. (Dávalos, 2008, pág. 28)

**Cliente:**

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Thompson, 2010, pág. 5)

**Dirección:**

Es la acción y efecto de direccionar, es decir, tomar las decisiones, integración, motivación, comunicación, y supervisión, además del nivel de satisfacción de quien está dirigida la dirección. (Bustos, 2012, pág. 4)

**Evaluación:**

Es la verificación del resultado esperado como consecuencia de la acción inmediata y del nivel de satisfacción de la gente a quien estaba dirigida la acción. (Asociación de Auditores Gubernamentales, 2010, pág. 85)

**Gestión:**

Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo. Es el proceso que realiza un determinado líder para alcanzar los objetivos de cada una de las entidades (Gómez, 2010, pág. 36)

**Gestión Administrativa:**

Regula la contratación del Sector Público, que consiste fundamentalmente en la delimitación de los entes, organismos y entidades que forman parte del Sector público. (Terry & Stephen, Principio de Administración, 2010, pág. 747)

**Gestión Financiera:**

Es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar a una empresa de la estructura financiera idónea en función de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control, tanto en la obtención como en la utilización de los recursos financieros. (Terry, Diccionario de la Real Academia española, 2008, pág. 21)

**Hospital General:**

Establecimiento de salud que brinda atención clínico - quirúrgica y ambulatoria en consulta externa, hospitalización, cuidados intensivos, cuidados intermedios y emergencias; con especialidades básicas y subespecialidades reconocidas por la ley. (Subsecretaría Nacional de Gobernanza de la Salud Pública, 2014, pág. 29)

**Liderazgo:**

Considerado como la habilidad para hacer que las personas que forman parte de la organización se movilicen, con el propósito de lograr los objetivos institucionales.

**Organización:**

División del trabajo y de la coordinación; jerarquización y descripción de funciones.  
(Bustos, 2012, pág. 4)

**Planificación:**

La planificación constituye el paso inicial de cualquier actividad, su propósito es la provisión de los recursos básicos en la producción de bienes o realización de servicios con factibilidad técnica, financiera o de funcionamiento hasta su culminación. (González, 2008)

**2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.****2.1.2.1. Antecedentes investigativos.**

Se han considerado diversos trabajos de investigación que abordan la misma temática de estudio por lo que los he adjuntado como antecedentes investigativos.

- ✓ Irma Patricia Baez Baez y Mónica Soledad Vinueza Cadena en su tesis “estudio para la optimización y mejoramiento continuo de la calidad de atención de consulta externa del Hospital del IESS de la ciudad de Riobamba” en el 2007 tienen como problemática de investigación las deficiencias en la calidad que prestan pueden ser encontradas en todas las unidades o servicios de salud, desde los hospitales más sofisticados hasta los puestos y anexos de salud. La escasa calidad de los servicios reduce los beneficios para los pacientes, afiliados y la comunidad a la que sirve, crea frustración en los equipos de salud y desperdicia los escasos recursos que existen.



- ✓ El Ministerio de la Protección Social de Colombia en su Programa de Apoyo a la Reforma de Salud dice que la calidad de la atención, en el marco del Sistema general de seguridad social en salud y la normatividad vigente, se ha definido como la provisión de servicios de salud los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios. (Ministerio de la protección social, 2008, pág. 12)

#### **2.1.2.2. Categorías de análisis.**

- Procesos administrativos y financieros
- Manejo de los recursos administrativos y financieros
- Prestación de servicios a los afiliados
- Procesos de mejoramientos continuos en calidad de servicios

#### **2.1.3. Postura teórica.**

De acuerdo a los textos citados podemos analizar los conceptos que han evolucionado a través de tiempo para alcanzar la mejora de la calidad de los servicios por medio de la gestión administrativa financiera, este trabajo de investigación hace referencia los factores principales que intervienen en la mejora de atención con calidad y calidez a los pacientes que asisten al Hospital General Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## **Procesos administrativos y financieros**

El Hospital General - Babahoyo con la nueva infraestructura que mantiene permite que la atención a los pacientes se la realice en forma ordenada agilitando los procesos y manteniéndolos en un espacio físico adecuado en el cual no se sientan incómodos en el tiempo para recibir su atención médica, en base los textos citados según Batet Jiménez en su libro de “gestión administrativa” considera a la administración como el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades para mejorar la capacidad de oferta de servicios, por esta razón y apeándonos a lo citado consideramos, importante que las entidades que se dedican a la prestación de servicio cumplan con estos procesos para elevar la calidad de los servicios prestados en esta casa de salud.

Según Córdoba Padilla en su libro “gestión financiera” menciona que son procesos que realiza la institución para otorgar recursos económicos destinados a la infraestructura o prestación de servicios que permita mejorar la atención del cliente en este caso del afiliado. Por lo tanto la gestión administrativa y financiera que posee la institución es el complemento idóneo para a través de los procesos contribuir a la mejora y eficacia de la prestación de los servicios a los afiliados y así satisfacer la demanda de paciente, cumpliendo con los objetivos de la institución y ejecutando de la mejor manera el presupuesto de la institución.

## **Manejo de los recursos administrativos y financieros**

El manejo de los recursos se lo realiza por medio de los procesos planificados por la gestión administrativa financiera en las instituciones, es la parte más importante de la entidad, debido a que en las instituciones gubernamentales siempre están sometidas a revisiones por organismo de

control, en tal virtud la manipulación de recursos financiero debe de llevarse previo una planificación justificadas y documentadas de las necesidades que mantienen la entidad para cada periodo fiscal.

Aunque el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es autónomo y se caracteriza por mantener recursos propio la gestión tanto administrativa como financiera que realizan en cada entidad esta direccionada a la satisfacción de las necesidades de los afiliados, para cumplir con lo mencionado se lo realiza de acuerdo a la normativas vigentes, a esto lo llamamos manejo de recursos no es más que la adquisición de bienes o contratación de prestaciones de servicios, mismos que están orientados a mejorar la capacidad de atención a los ciudadanos que asisten a las institución, con el pasar de los años y los estudios realizados por las administradores de las casa de salud, es necesario enmarcar un adecuado manejo de recursos de acuerdo al incremento de la demanda de afiliados que asisten al a esta unidad médica.

### **Procesos de mejoramientos continuos en calidad de servicios**

Las mejoras de calidad de servicios se encuentran en todas las unidades de salud perteneciente al IESS, desde los hospitales hasta los centros ambulatorios. La escasa calidad de los servicios reduce los beneficios para los pacientes, afiliados y la comunidad a la que sirven, crea frustración en los equipos de salud y desperdicia los escasos recursos económicos que existen designado para cada unidad prestadora de servicio, por lo cual en base lo citado anteriormente y podemos indicar que las entidades que pertenecen al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se encuentra en mejora continua de la calidad de los servicios prestados, para fortalecer la productividad de la institución atreves del cumplimiento de metas.

Por tanto un proceso de mejoramiento continuo es un componente esencial para buscar la eficiencia en la atención al afiliado en el Hospital General - Babahoyo. El mejoramiento continuo ha sido un pilar fundamental para el desarrollo y evolución de lo que ahora se conoce como calidad de servicio, esto se logra a través de todas las acciones diarias que permiten que los procesos aplicados en el hospital sean implementados para alcanzar la excelencia cumpliendo con la misión general de la institución.

Las personas deben conocer los beneficio que obtendrán al adoptar la filosofía de mejoramiento continuo, para esto la unidad médica a la que nos referimos en el presente trabajo de investigación, se ha sometido a un plan de mejoramiento internacional de calidad de los servicios llamado Acreditación Canadiense, en lo que respondió favorablemente y acredito a nivel Oro lo cual lo caracteriza como una unidad prestadora de servicios de calidad y calidez, impulsando conocimientos de técnicas que se pueden implementar en los hogares de los pacientes como es “ la técnica de lavado de mano”

### **Prestación de servicios a los afiliados**

Según lo que estipula la ley de seguridad social considero que los servicios a los afiliados no solo son atención medicas sino de diversos servicios a los que puede acceder un afiliado por medio de la institución.

Es necesario indicar que la prestación de servicio a la cual acceden mayormente los beneficiarios, son las atenciones médicas que las realizan a través de las casa de salud como el Hospital General –Babahoyo, por tal motivo la administración del hospital es la encargada de

seleccionar personal idóneo para cumplir con los principios institucionales como es la prestación de servicio al afiliado/asegurado.

## **2.2. Hipótesis.**

### **2.2.1. Hipótesis general.**

La gestión administrativa financiera incide significativamente en la calidad de servicio del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

### **2.2.2. Subhipótesis o derivadas.**

- Los factores que intervienen en la gestión administrativa y financiera mejora significativamente en la calidad de los servicios prestados del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- La gestión administrativa y financiera contribuye y eleva la calidad del servicio prestado por el Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- El plan estratégico empleado permite una mayor obtención de mejores resultados en la calidad del servicio brindado Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

### **2.2.3. Variables.**

**Variable independiente:** Gestión administrativa y financiera.

**Variable dependiente:** Calidad de servicio.

## **Definición de las variables**

**Conceptualización variable independiente:** Gestión administrativa y financiera.

El proceso administrativo consiste en planear, organizar, dirigir y controlar desempeñadas actividades para lograr objetivos.

**Operacionalización de la variable gestión administrativa y financiera.**

Se ha considerado como el proceso de la gestión administrativa – financiera que tiene los siguientes componentes: la planificación estratégica, la organización, dirección y la evaluación.

**Conceptualización de la variable dependiente:** calidad de servicios

Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013, pág. 6)

**Operacionalización de la variable calidad de servicios**

Se ha considerado que la variable calidad de servicio tiene los siguientes componentes que son: principales requerimientos y las necesidades.

## CAPITULO III

### 3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 3.1. Resultados obtenidos de la investigación.

##### 3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.

En la presente investigación se realizó una entrevista al Director del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y encuestas a los funcionarios del área administrativa y financiera, un total de 34 personas involucradas directamente en el área a investigarse.

##### 3.1.2. Formulación De La Hipótesis

H0 = Hipótesis nula

La gestión administrativa financiera NO incide significativamente en la calidad de servicio del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

H1 = Hipótesis alternativa

La gestión administrativa financiera incide significativamente en la calidad de servicio del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

##### Estimador Estadístico

$$x^2 = \left( \frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Donde:

O= Datos observados

E= Datos esperados

### **Nivel de significación y regla de decisión**

P valor	0,95
Prueba Teorica	1,145476226

Se acepta la hipótesis nula si el valor a calcularse de  $X^2$  es menor al valor de  $X^2$  tabla = 1,145; caso contrario se rechaza.

### **Preguntas para la comprobación de la hipótesis**

Con la información obtenida en las encuestas, para encontrar la veracidad de la hipótesis, en concordancia con la variable dependiente e independiente se seleccionaron las preguntas 1 Y 2

- 1. ¿Ha observado mejoras en la calidad del servicio brindado a los afiliados de la institución?**
- 2. ¿La gestión administrativa y financiera está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?**



*Cuadro 1 Frecuencias Observadas*

	NO	SI	Total general
DESCONOSCO	10		10
NO	6	10	16
QUIZAS	5	1	6
SI	1	1	2
Total general	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>34</b>

*Cuadro 2 Frecuencia Esperada*

	NO	SI	Total general
NO	6,471	3,529411765	10
NUNCA	10,353	5,647058824	16
SI	3,882	2,117647059	6
TAL VEZ	1,294	0,705882353	2
Total general	22,000	12,000	34

P VALOR                    0,011662509  
PRUEBA  
CALCULADA                14,71282769

## **ANÁLISIS**

El resultado obtenido cae en la zona de rechazo por tanto y según se detalla en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que enuncia que la gestión administrativa financiera incide significativamente en la calidad de servicio del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

### 3.1.3. Análisis e interpretación de datos.

*Cuadro 1 Cuestionario dirigido al Director del Hospital General Babahoyo del Instituto*

*Ecuatoriano de Seguridad Social.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>¿Cuáles son sus funciones como Directora Administrativa del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?</b>	Como directora administrativa de esta casa de salud una de la principales funciones es administrar los recursos de la institución cumplir los objetivos, velara por el bienestar de los afiliados
<b>¿Dentro del área administrativa y financiera que estrategias se han planteado para mejorar el servicio al cliente externo?</b>	Ningún tipo de estrategias se han implementado hasta el momento.
<b>¿Considera usted que los equipos médicos existentes ayudan a brindar un servicio de calidad?</b>	Los equipos en su gran mayoría, contribuyen favorablemente a brindar un servicio de calidad aunque hacen falta muchos más para satisfacer las necesidades de los afiliados.
<b>¿Qué tipo de indicadores existen para demostrar la satisfacción de los afiliados en la calidad de servicios?</b>	Hasta la presente fecha no existe un indicador que mida en grado de satisfacción de los servicios prestados a los afiliados.
<b>¿Qué tipo de condiciones existen para los principales requerimientos que realiza la Institución?</b>	La condición principal es la necesidad para lo cual a través de la gestión de se debe cumplir de manera satisfactoria
<b>¿Existe la necesidad para la adquisición de bienes o contratación de prestación de servicios?</b>	Siempre antes de la adquisición de bien o contratación de servicio es por la necesidad y se la realiza siempre que genere bienestar a los pacientes.
<b>¿Qué tipo de equipos farmacéuticos existen en la institución para brindar un servicio de calidad?</b>	Existen varios tipos de equipos farmacéuticos que ayudan a brindar calidad en el servicio.
<b>¿Falta personal para brindar servicios de calidad?</b>	Estimo que si falta personal en la institución pero o existen recursos en la instituciones para realizar más contrataciones.

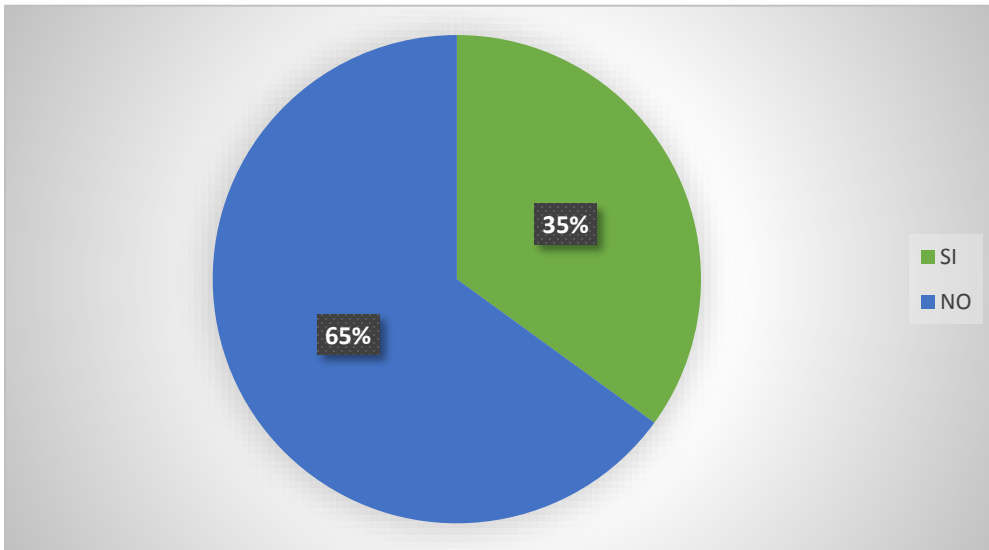
## **ANÁLISIS**

En la actualidad el Hospital General – Babahoyo ofrece servicio de calidad y calidez a los afiliados, aunque la demanda de afiliados va incrementando cuenta con personal médico para solventar la necesidades principales, adicional a esto sabemos que la no sé implementado ninguna estrategia hasta el momento pero que existen controles en cuanto a la administración de recursos, y que estos sean utilizados para cumplir con los objetivos institucional.

**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL GEERAL  
BABAHOYO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**1. ¿Ha observado mejoras en la calidad del servicio brindado a los afiliados de la institución?**

ALTERNATIVAS	F	%
SI	12	35%
NO	22	65%
TOTAL	34	100%

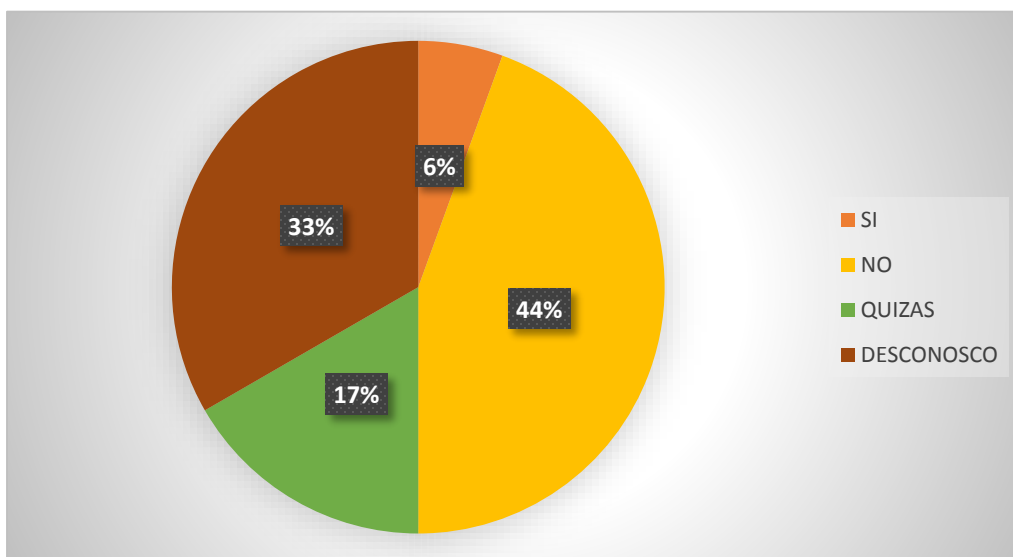


**ANÁLISIS**

En relación a la pregunta realizada a los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, podemos evidenciar que el 35% de las personas encuestadas respondieron que si han observado mejora en la calidad de servicio, mientras que el 65% menciona que no se observa mejora en la calidad de servicio brindado a los pacientes del hospital general Babahoyo. Por lo tanto los funcionarios encuestados observan que no ha existido mejora en los servicios brindados por la institución.

**2. ¿La gestión administrativa y financiera está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?**

ALTERNATIVAS	F	%
SI	2	6%
NO	14	44%
QUIZAS	6	17%
DESCONOSCO	12	33%
TOTAL	34	100%

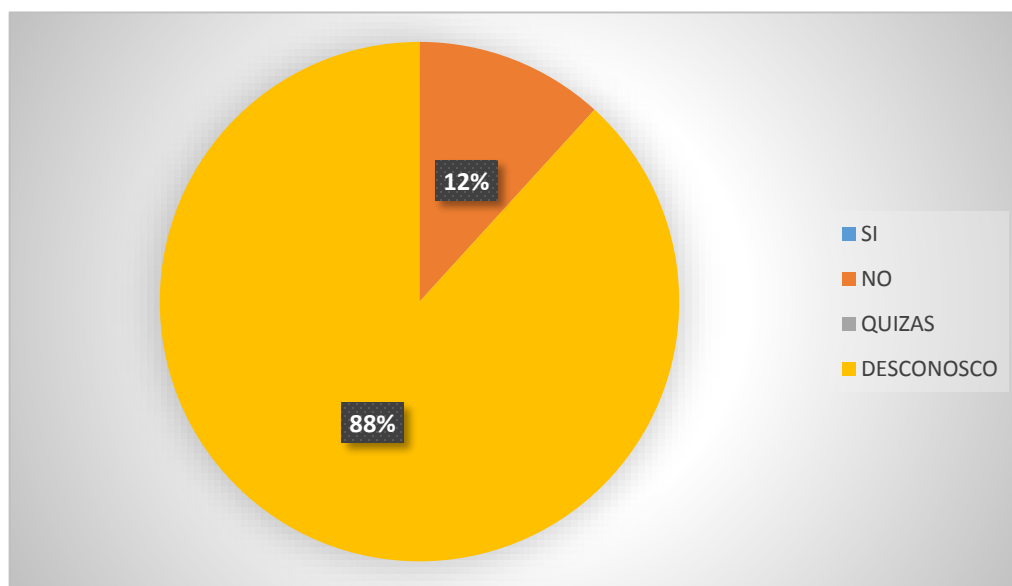


**ANÁLISIS**

En referencia a esta pregunta realizada a los funcionarios, el 6% contestaron que la gestión administrativa y financiera si está orientada a mejor la calidad de servicio, mientras que el 44% menciona que no está orientado, mientras que el 17% de los encuestados no está totalmente seguro y contesto que quizás si este orientada a la mejora de calidad de servicio, pero también encontramos un 33% que desconoce el proceso de mejora de calidad de servicio, por lo tanto podemos evidenciar que los trabajadores del hospital general Babahoyo no están involucrados en su mayoría en la mejora de calidad de servicio.

**3. ¿Existen indicadores que demuestren la satisfacción de los afiliados en la calidad de servicios?**

ALTERNATIVAS	F	%
SI	0	0%
NO	4	12%
QUIZAS	0	0%
DESCONOSCO	30	88%
TOTAL	34	100%

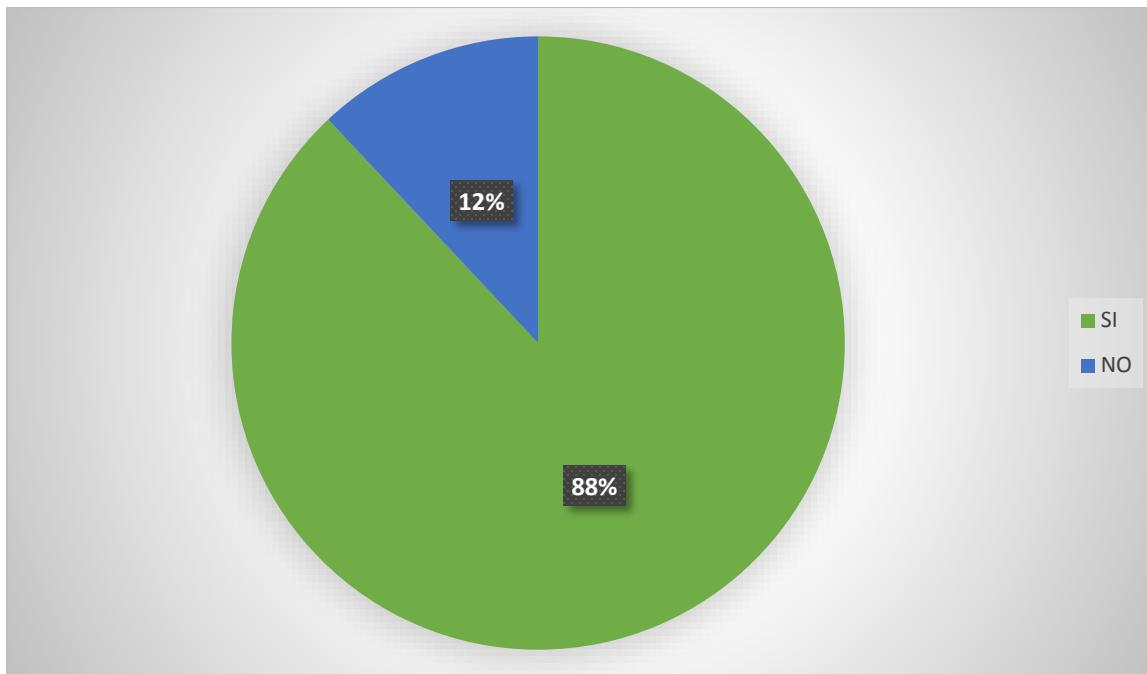


**ANÁLISIS**

Con respecto esta pregunta que realizamos a los trabajadores, respondieron en un 80% que desconocen si existen indicadores que demuestre la satisfacción de la calidad de servicio, y un 20% indico que no existe ningún indicador, por lo tanto podemos identificar que la institución no está midiendo la aceptación por parte de los afiliados que reciben servicio en el Hospital General - Babahoyo.

**4. ¿Los funcionarios cumplen con las obligaciones de manera satisfactoria y ayudan a mejorar la calidad de servicio?**

ALTERNATIVAS	F	%
SI	30	88%
NO	4	12%
TOTAL	34	100%

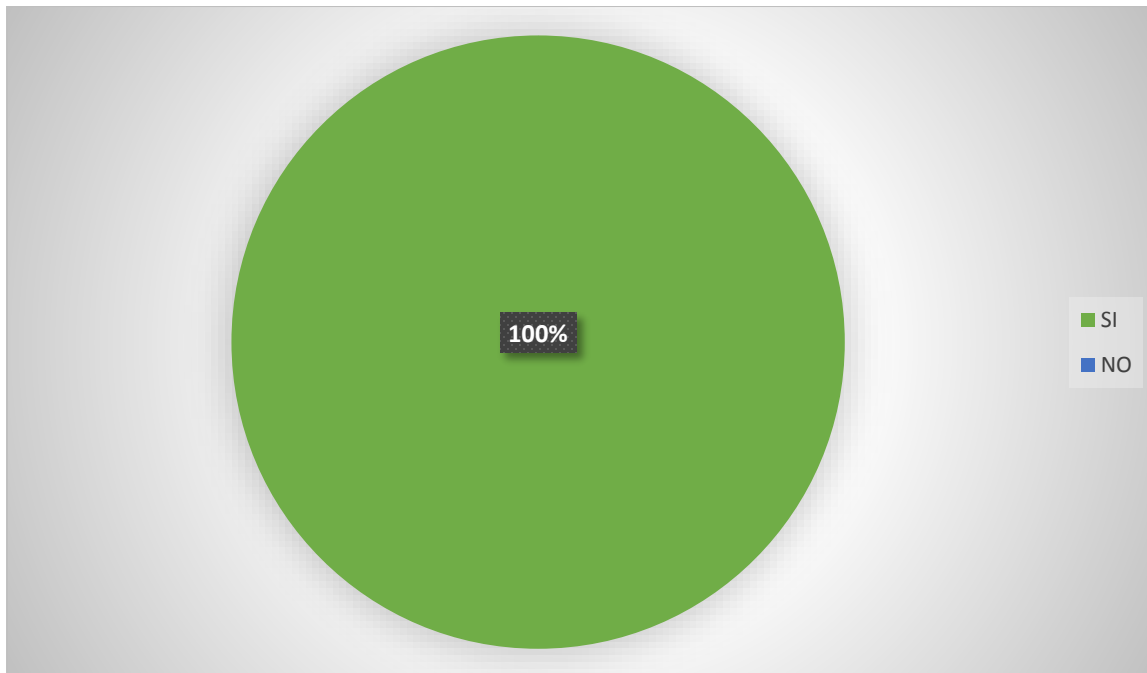


**ANÁLISIS**

Con respecto a esta pregunta los funcionarios del hospital, identificamos que un 88% respondió que los funcionarios si cumplen con las funciones asignadas y colaboran con la mejora de calidad de servicio, mientras que existe un 12% no cumple en lo requerido por la institución por lo cual no aporta de manera favorable en la calidad de servicio.

**5. ¿Existe algún tipo de condiciones para realizar los principales requerimientos que realiza la Institución?**

ALTERNATIVAS	F	%
SI	34	100%
NO	0	0%
TOTAL	34	100%



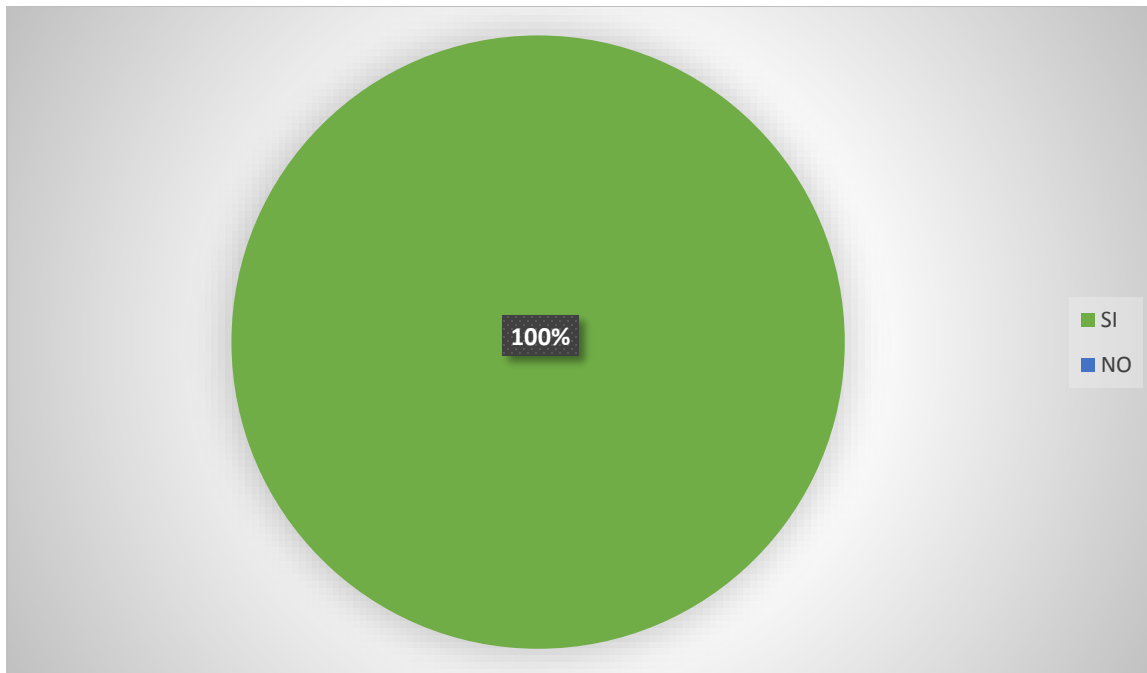
**ANÁLISIS**

En referencia a esta pregunta a los trabajadores 100% contesto que los requerimientos realizados son de acuerdo a las necesidades institucionales y están orientadas a mejorar la calidad de los servicios entregados a los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.



**6. ¿Existe la necesidad de adquisición de bienes o contratación de prestación de servicios?**

ALTERNATIVAS	F	%
SI	34	100%
NO	0	0%
TOTAL	34	100%

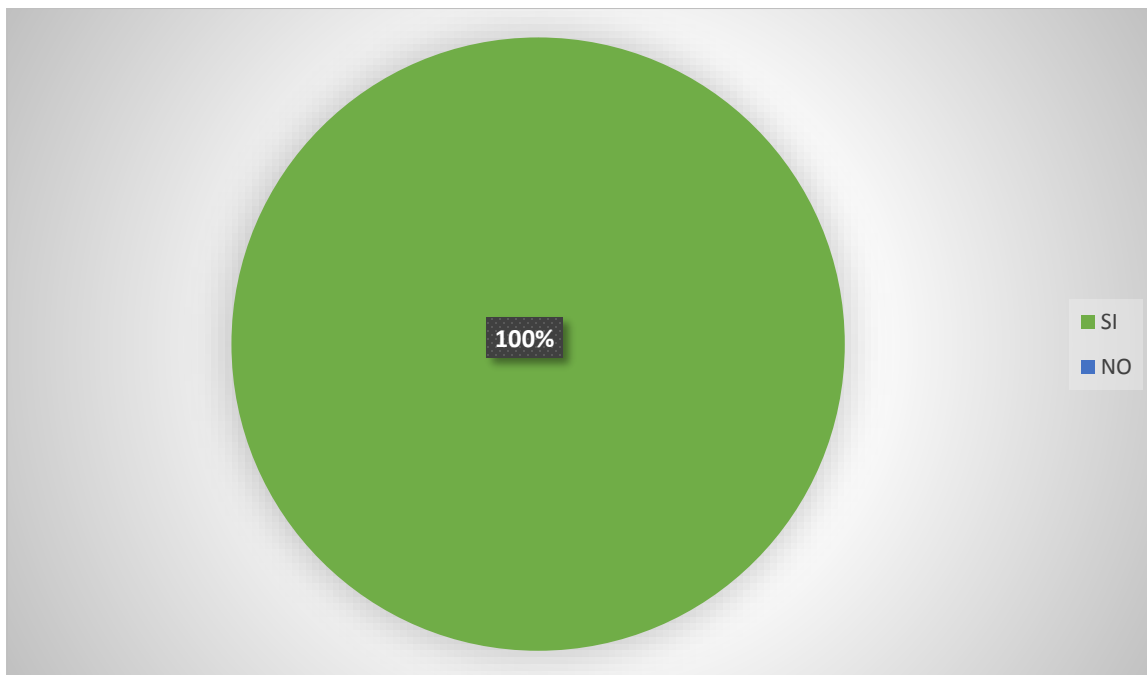


**ANÁLISIS**

En relación a esta pregunta los servidores respondieron en un 100% que si existe la necesidad de la adquisición de bienes o la contratación de servicio, para de esta manera brindar un servicio de calidad y calidez a sus pacientes.

**7. ¿En su opinión, existen necesidades de equipos farmacéuticos en la institución para brindar mejoras en los servicios de calidad?**

ALTERNATIVAS	F	%
SI	34	100%
NO	0	0%
TOTAL	34	100%

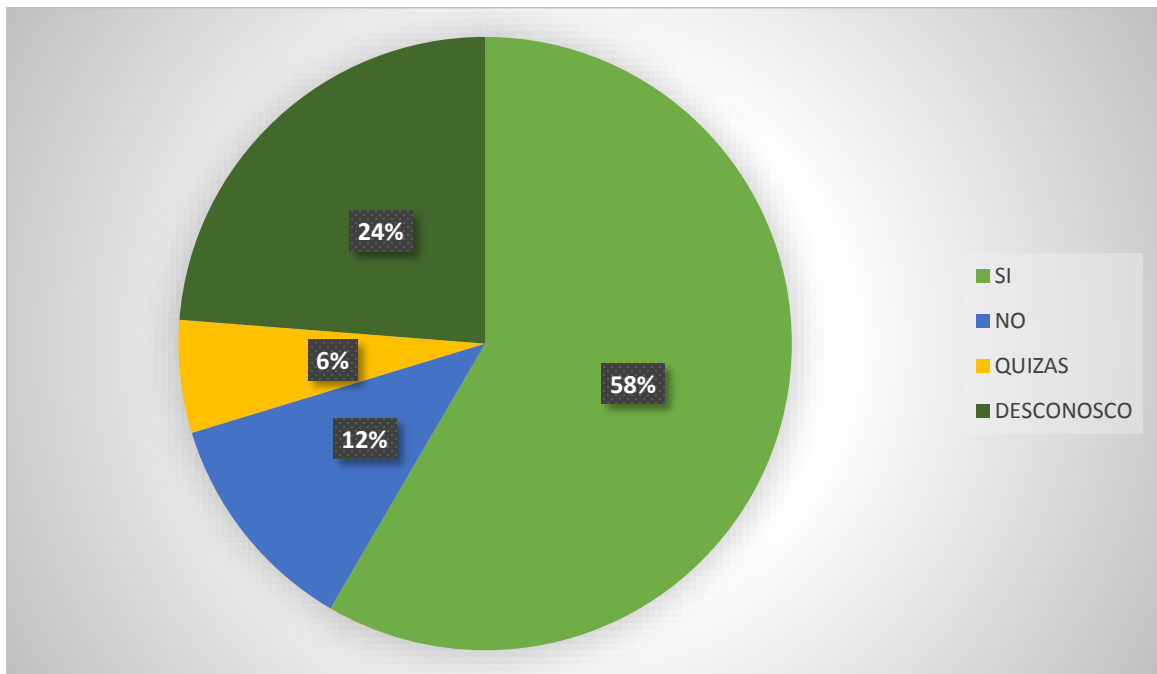


### **ANÁLISIS**

Con respecto a esta pregunta los funcionarios indicaron en un 100% que si existe la necesidad de equipos farmacéuticos en el hospital para mejorar la calidad de los servicios del Hospital General Babahoyo.

**8. ¿Cree usted que hace falta personal para brindar servicios de calidad?**

ALTERNATIVAS	F	%
SI	20	58%
NO	4	12%
QUIZAS	2	6%
DESCONOSCO	8	24%
TOTAL	34	100%

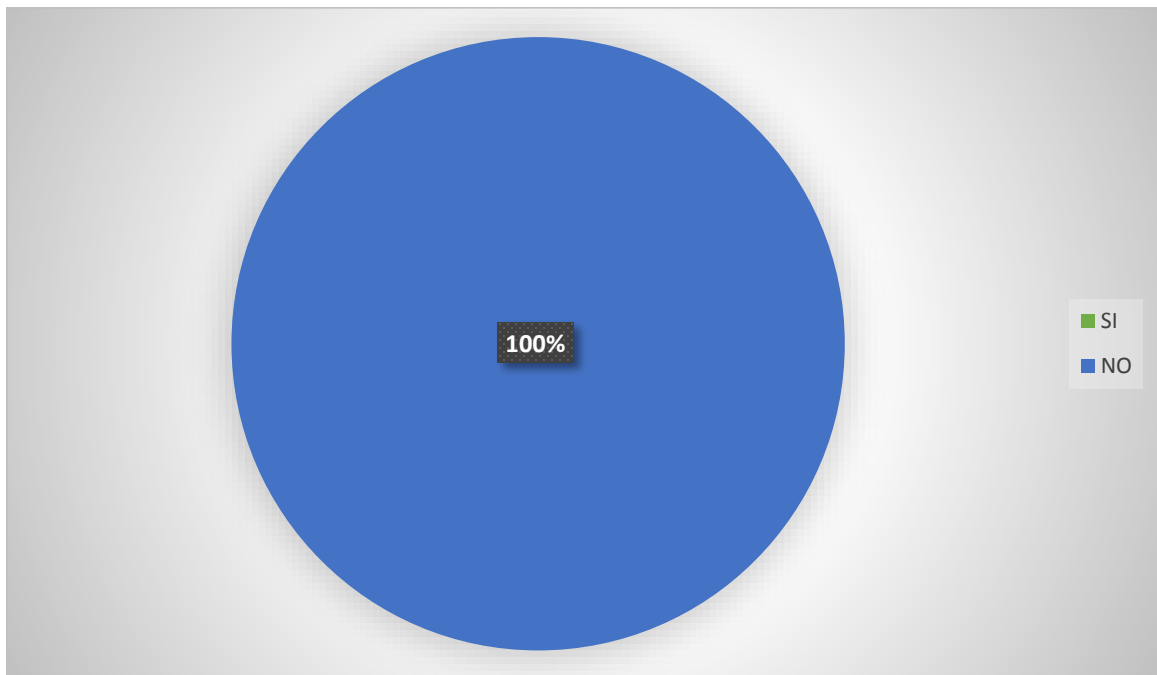


**ANÁLISIS**

En relación a esta pregunta generada a los funcionarios del Hospital General – Babahoyo un 58% indicó que sí se hace falta personal en la institución para mejorar la calidad de los servicios, mientras que un 12% afirmó que no se necesitan más personal, un 6% mencionó que quizás se necesita más personal en la institución y un 24% desconocían si al hospital le hace falta personal para mejorar la calidad de servicio.

**9. ¿Usted conoce si se coordinan las actividades diarias en función de mejorar la calidad del servicio brindado por la institución?**

ALTERNATIVAS	F	%
SI	0	0%
NO	34	100%
TOTAL	34	100%

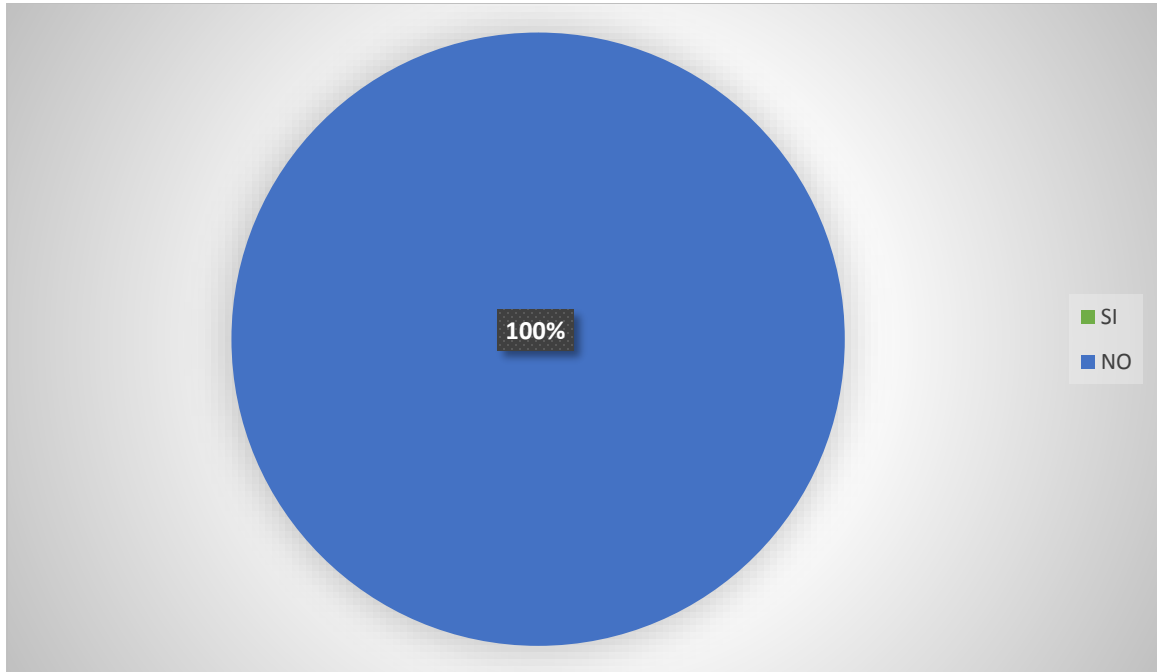


**ANÁLISIS**

En referencia a la pregunta realizada, el 100% de los funcionarios indicaron que no son coordinadas las actividades diarias por la institución para mejora de una manera planificada la calidad de servicios.

**10. ¿Existen planes estratégicos dirigidos a mejorar la calidad del servicio brindado?**

ALTERNATIVAS	F	%
SI	0	0%
NO	34	100%
TOTAL	34	100%



**ANÁLISIS**

En respuesta a esta pregunta los funcionarios indicaron que hasta la fecha no mantienen un plan estratégico dirigido a mejorar la calidad de los servicios brindados por la institución.

## **a. Conclusiones específicas y generales**

### **i. Específicas.**

Al realizar la presente investigación se concluye que los factores que intervienen en la gestión administrativa y financiera del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se relacionan con la calidad de servicios prestados a los usuarios, en función a al grado de satisfacción del usuario a través de la gestión administrativa y financiera implementada en la Institución.

La gestión administrativa y financiera del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social contribuye en la calidad del servicio brindado a los usuarios, para esto se necesita la colaboración de cada uno de los funcionarios de cada una de las áreas de la institución cuyo compromiso será tomar conciencia de las necesidades tanto de los pacientes como de los trabajadores, en función de mejorar la calidad del servicio.

La implementación de esta propuesta, es decir, un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio brindado a través de la gestión administrativa y financiera implementada en el Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se pretende generar progresos en la efectividad del servicio en dicha institución.

#### **3.1.1. General.**

En función a los análisis realizados en la presente investigación se determina que existe una necesidad alta en actualizar los diferentes procesos utilizados en la mejora de la calidad del servicio brindado en Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social,

ya que no logran identificar si se realizan de manera eficiente a través de la gestión administrativa y financiera implementada en la institución.

### **3.1.Recomendaciones específicas y generales**

#### **3.1.1. Específicas.**

Es necesario que en la institución evalúen las necesidades que existen en cada área ya sea administrativa o financiera para conocer si existe calidad en los servicios brindados por parte del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, además de capacitar al personal, puesto que el servicio al cliente se refiere a calidad y calidez en la atención y al conocimiento que existe dentro de la empresa.

Valorar continuamente la calidad de la atención del personal, a fin de conocer las posibles insatisfacciones que se presentan en la atención de los pacientes detectando áreas que necesitan una mejora oportuna.

Se recomienda la implementación del plan estratégico propuesto, en función de las mejoras, este debe hacerse a los largo de un año, para ir mejorando detalles, recopilando datos, integrando al personal y actualizando información.

#### **3.1.1. General.**

Al desarrollar el plan estratégico propuesto para la mejora en la calidad de servicio, el Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social deberá cumplir con los requerimientos de los clientes, con el fin de obtener una satisfacción total en sus necesidades. Por

lo que debería seleccionar inducir y capacitar a su personal para obtener un correcto desenvolvimiento.



## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN**

#### **4.1. Propuesta de aplicación de resultados.**

##### **4.1.1. Alternativa obtenida.**

Plan estratégico para mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y financieros de atención directa al afiliado del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en función de cumplir con los requerimientos de los clientes, con el fin de obtener una satisfacción total en sus necesidades.

##### **4.1.2. Alcance de la alternativa.**

En respuesta a la necesidad de aportar al Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para convertirlo en un organismo modelo, se propone el un Plan Estratégico para el área administrativa y financiera, que permitirá identificar, revisar e implementar las actividades de los procesos hasta su producto final, contribuyendo al mejoramiento en la prestación de los servicios.

La propuesta del plan estratégico ayudará a reorientar los objetivos del área administrativa y financiera en función de su misión, visión y valores. Además de permitir la anticipación a futuras necesidades y retos empresariales.

Permitirá así también marcar los objetivos de cada uno de los puestos de trabajo favoreciendo la motivación y la implicación de los colaboradores del área, el seguimiento de la evolución de los objetivos en cualquiera de las fases del proceso.

### **4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.**

#### **4.1.3.1. Antecedentes**

En el Hospital General –Babahoyo perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, los trabajadores son personas capaces de realizar el trabajo encargado, pero en ellos se plasman la necesidad de capacitación es debido a la falta de compromiso para que desarrollen sus labores de manera eficiente en los tiempos correctos, esto es considerado en virtud de que realizan las gestiones pertinentes en destiempo y no mantienen un compromiso institucional lo cual impide que la entidad no se mantenga brindando un buen servicio a la ciudadanía en este caso a los afiliados.

En el área de adquisiciones y financiera no reciben la información necesaria a tiempo de los desabastecimientos bienes o la contratación de servicios, este es un inconveniente que se genera por la falta de personal capacitado para desempeñar sus labores en la unidad médica, de tal manera influye para que la misma no mejore la entrega de los servicios de calidad y calidez.

Por lo que en la presente investigación se pretende implementar un plan estratégico para mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y financieros de atención directa al afiliado del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

#### **4.1.3.2. Justificación**

En respuesta a la necesidad de aportar al Hospital General – Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social además de convertirlo en un organismo modelo y en su responsabilidad de asegurar la gestión del Sector Público, se propone el un Plan estratégico para

mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y financieros de atención directa al afiliado, que permitirá identificar, revisar e implementar las actividades de los procesos hasta su producto final, contribuyendo al mejoramiento en la prestación de los servicios.

La propuesta del plan estratégico ayudará a reorientar los objetivos del Departamento administrativo y financiero en función de su misión, visión y valores. Además de permitir la anticipación a futuras necesidades y retos empresariales, permitirá así también marcar los objetivos de cada uno de los puestos de trabajo favoreciendo la motivación y la implicación de los colaboradores del departamento, el seguimiento de la evolución de los objetivos en cualquiera de las fases del proceso.

Esto ocurre debido a la inexistencia de un plan estratégico que remarque la necesidad de mejorar la atención a los afiliados, elaborar un plan para el área administrativa y financiera con el fin de realizar análisis y estudios para canalizar los recursos económicos, el desarrollo del talento humano, y la utilización del presupuesto, para aportar al mejoramiento de los servicios brindados al usuario.

Mediante la gestión realizada en el área administrativa y financiera, es la que permite brindar servicios de calidad, la cual es decisiva para la imagen de la institución. Para esto la calidad de los servicios deberá estar fundamentada en principios generales como: eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad y unidad entre otros.

Es por esto, que teniendo el problema enunciado, existe la necesidad de un mejoramiento y refuerzo continuo, sobre la importancia de la prestación de servicios para mantener la calidad e imagen de la institución.

Se pretende con esta investigación elaborar un plan estratégico con alternativas para prestar servicios de salud con calidad. El desarrollo de esta investigación permitirá la elaboración de una propuesta que conceda a la administración del hospital tener un conjunto de estrategias que den solución a los problemas existentes.

#### **4.2.2. Objetivos.**

##### **4.2.2.1. General.**

Implementar un plan estratégico para mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y financieros de atención directa al afiliado del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

##### **4.2.2.2. Específicos.**

Realizar un diagnóstico en el área administrativa y financiera, con la finalidad de elaborar la propuesta que mantengan y regeneren los servicios brindados por la institución.

Proponer un sistema de mecanismos, políticas y acciones que permitan optimizar la calidad de los servicios brindados.

Formular estrategias aplicables a mediano plazo donde se manifiesten y planteen los nuevos cambios para mejorar la calidad de los servicios brindados.

Formular los objetivos estratégicos que direccionarán al departamento.

Diseñar estrategias encaminadas a minimizar debilidades, neutralizar las amenazas, manteniendo las fortalezas; aprovechando las oportunidades.

Establecer las políticas pertinentes que serán las directrices del departamento.

Diseñar planes de acción en función a las estrategias planteadas.

### **4.3.3. Estructura general de la propuesta.**

#### **4.3.3.1. Título.**

Plan estratégico para mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y financieros de atención directa al afiliado del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

#### **4.3.3.2. Componentes.**

Analizar la situación actual de la institución frente al servicio al cliente.

- Proponer mejorar la misión, visión y los valores institucionales.
- Plantear un análisis de problemas y causas a fin de determinar la solución más pertinente.
- Detectar problemas principales.
- Proporcionar solución

### **Misión propuesta**

Garantizar el derecho de acceso a la Seguridad Social a los trabajadores, a través de procesos de control y asesoría a empleadores y ciudadanía en general en la jurisdicción de la Provincia de Los Ríos, conforme lo establecido en la Normativa Legal Vigente.

### **Visión propuesta**

Cumplir con lo establecido en la Constitución de la República y demás Normativas Legales, respecto a la universalización de la seguridad social y sus regímenes especiales, plasmando la garantía de este derecho a toda la ciudadanía de la provincia de Los Ríos.

Diseñar un modelo de servicio al cliente.

- Crear una base de datos de los afiliados actuales del hospital.
- Identificar y clasificar las necesidades del afiliado.
- Determinar los factores de influencia en el servicio al cliente

Implementar estrategias para mejorar el servicio brindado.

- Atender oportunamente al afiliado y mejorar la calidad asistencial.
- Renovar la calidad de atención al cliente.
- Capacitar al personal necesario para ofrecer servicios de calidad.

## **Valores propuestos**

**a) Respeto:** En el departamento administrativo y financiero del Hospital General – Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, valoramos y reconocemos a las personas, propiciamos el buen trato y las buenas relaciones dentro y fuera del departamento.

**b) Excelencia:** En el departamento administrativo y financiero del Hospital General – Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, trabajamos buscando los mayores estándares de desempeño y calidad en el servicio para contribuir con el bienestar y confort del huésped y con los objetivos de la institución.

**c) Sabiduría sinónimo de humildad:** En el departamento administrativo y financiero del Hospital General – Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, recibimos sugerencias y opiniones que ayuden a mejorar nuestros servicios, reconocemos nuestras debilidades y nos comprometemos a aprender de ellas.

**d) Responsabilidad:** En el departamento administrativo y financiero del Hospital General – Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social somos responsables del bienestar, tranquilidad y satisfacción plena y somos responsables a su vez, del desarrollo de las instituciones, ambos ligados estrictamente a un buen crecimiento social, económico y ambiental de nuestra provincia.

**e) Trabajo en Equipo:** Cada integrante del equipo aporta todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común, ofreciendo nuevas ideas y nuevas soluciones, desarrollar las ideas de los demás, emitir una información real y coordinar las actividades desinadas.

**f) Honestidad:** Es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo que, junto a la justicia, exige en dar a cada quién lo que le es debido.

**g) Mejora Continua:** Nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar.

**h) Calidez:** Se atiende con cariño, amabilidad y afecto mostrado a los usuarios el calor humano, lo cual se traduce en un ambiente alegre y cordial en las relaciones interpersonales.

## **Grupos implicados**

### **A. Internos:**

- Autoridades de la Institución – Nivel Central
- Autoridades de Dirección Provincial del IEES
- Servidores y Trabajadores de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.



## **B. Externos:**

- Empleadores (Representantes Legales)
- Trabajadores (afiliados y no afiliados)
- Jubilados

## **Planes de acción**

Los programas de acción son el conjunto de las directrices; que guiarán a la ejecución de las estrategias diseñadas en función a los objetivos propuestos en el presente plan estratégico. Los programas de acción se detallan a continuación por cada una de las estrategias descritas en el numeral anterior.

### **a. Políticas**

- Debe existir puntualidad a la hora de entrada
- Realizar todo trabajo con excelencia
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.

Los puestos de trabajo en el departamento son de carácter poli funcional; ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.

No permitir fumar en el área de trabajo

### **b. Diseño de un Manual de funciones**

- Diseño de cargos y especificación de funciones

### **c. Criterios de diseño**

Para el desarrollo del Manual se han aplicado los criterios a continuación se definen:

### **d. Eficacia y eficiencia**

La eficacia es la capacidad de trabajadores y directivos del administrativo y financiero del Hospital General – Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para alcanzar los objetivos y resultados planificados, por lo cual las funciones se deben distribuir adecuadamente, asegurando el cumplimiento de lo planificado y aprovechando los recursos disponibles y estableciendo funciones que aseguren la apreciación de los resultados. Mientras que con la eficiencia se obtendrá mejorar en todas las funciones de las personas que laboran en dicha institución para lograr brindar servicios de calidad.

### **e. Racionalidad**

Las funciones deben diseñarse o rediseñarse con el fin de obtener el máximo de efectividad con el menor costo posible.

### **f. Unidad de mando**

Todo cargo dependerá jerárquicamente de un solo superior.

### **g. Autoridad y responsabilidad**

Las responsabilidades deben ser claramente definidas, para que no exista el riesgo que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario del departamento administrativo y financiero del Hospital General – Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Por su parte todo

empleado debe estar obligado a informar a su superior sobre las tareas ejecutadas y los resultados obtenidos, en función a lo que se espera lograr.

#### **h. Sistematización**

Las funciones y tareas forman parte de sistemas estrictamente definidos durante los procesos, además, las funciones deben tener un fin, es decir definirse en base a cumplimiento de los objetivos funcionales y estar interrelacionados.

#### **i. Mejoramiento continuo**

Productividad permanente para aumentar la capacidad en la organización y lograr la satisfacción de las necesidades de los afiliados, por estar el personal en permanente innovación.

#### **j. Trabajo en equipo**

Permite simplificar y flexibilizar la organización, acortando y agilizando la cadena de mando y facilitando preferentemente la ubicación en esos niveles a personal profesional, asimismo facilita que la comunicación sea directa, reduciendo la burocrática.

#### **k. Actualización del manual de funciones**

La organización es dinámica y el manual de funciones podrá ser actualizado, de requerirse la ejecución de nuevas funciones, buscando el equilibrio, flexibilidad y capacidad de desarrollo en la asignación de funciones entre sus miembros integrantes.

**El incremento de la efectividad de los servicios brindados por los funcionarios se expresa en:**

- El crecimiento de la productividad del trabajo.
- Rendimiento de los fondos.
- Disminución del consumo de materiales por unidad de producción.
- Mejoramiento de la calidad de la producción. Aumento de la ganancia y la rentabilidad de la producción.

**Las vías fundamentales para el aumento de la efectividad de los servicios brindados por los funcionarios son:**

- El mejoramiento sucesivo de la estructura de la economía nacional.
- El aumento de localización de la producción.
- Aceleración de los ritmos de crecimiento de la productividad del trabajo.
- Uso racional de los fondos.
- Disminución del consumo de materiales por unidad de producción.
- Perfeccionamiento de todo un sistema de planificación y dirección económica.

### **Indicadores y metas de acuerdo a cada perspectiva**

Los indicadores y metas desempeñan un papel preponderante en el marco del seguimiento al comportamiento de los objetivos planteados. Así como la evolución de las metas mostrará la necesidad de tomar decisiones oportunas por parte de las autoridades para el efectivo cumplimiento de los objetivos.

**Cuadro 2 Perspectiva Ciudadana**

<b>Perspectiva ciudadana</b>	<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>
Ciudadanía	Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios institucionales a nivel nacional.	Nivel de satisfacción del usuario en la entrega de prestaciones y servicios	N/D	Unidad de servicios de atención a afiliados, beneficiarios y empleadores. Coordinación general de prestaciones. Coordinación general de aportes, fondos y reservas
Ciudadanía	Incrementar el acceso al aseguramiento universal obligatorio de la población ecuatoriana urbana, rural y del exterior	Número de afiliados	70%	Coordinación general de aportes, fondos y reservas

**Cuadro 3 Perspectiva procesos internos**

<b>Perspectiva</b>	<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>
Procesos internos.	Incrementar la eficiencia institucional.	Porcentajes de cartas de servicios aprobados.	N/D	Unidad de servicio de atención a afiliados, beneficiarios y empleadores.
		Porcentajes de subprocesos mejorados.	100%	Coordinación general de gestión estratégica.
		Porcentajes de proyectos de inversión.	20%	Coordinación general de gestión estratégica.
		Porcentaje de desempeño institucional.	N/D	Coordinación general de gestión estratégica.

#### **4.4. Resultados esperados de la alternativa.**

El director del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social junto a los demás funcionarios deben aplicar un plan estratégico que permita organizar y optimizar la calidad en los servicios brindados al afiliado. Además de permitir y marcar los objetivos de cada uno de los puestos de trabajos de los colaboradores del departamento administrativo y financiero.

En relación al plan estratégico propuesto, se debe mejorar la calidad del servicio brindado a los afiliados para alcanzar los objetivos y resultados planificados, por lo cual las funciones de los colaboradores se deben distribuir adecuadamente, asegurando el cumplimiento de lo planificado y aprovechando los recursos disponibles y estableciendo funciones que aseguren la apreciación de los resultados. Mientras que con la eficiencia se obtendrá.

Por lo tanto si se logra implementar el plan estratégico propuesto se lograrán cambios dentro del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en función a brindar servicios de calidad.

## **Bibliografía**

Asamblea General. (2008). *Constitución Política del Ecuador*. Quito.

Asamblea Nacional. (2014). *Ley de seguridad social*. Quito.

Asociación de Auditores Gubernamentales. (2010). *Compilación de Normas Técnicas y Legales para uso de Auditores Gubernamentales, Primera edición*. Quito.

Batet Jiménez, M. P. (2011). *Gestión Administrativa*. Madrid: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.

Berry, L. (2011). *Calidad de servicios*. Mexico: Mc Graw Hill.

Bustos, E. (2012). *Proceso Administrativo y Planeación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Contraloría General del Estado. (2009). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito.

Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión financiera 1era Edición*. Bogotá: Eco Ediciones.

Dávalos, N. (2008). *Enciclopedia Básica de Administración y Contabilidad, Segunda Edición*. Quito.

Fowler, E. (2010). *Cuestiones fundamentales de auditoría administrativa*. Argentina: Macchi.

Gómez, F. (2010). *Procedimientos Administrativos*. Caracas: Frigor.

González, H. (2008). *Manuales de Procedimientos Administrativos*. Obtenido de Manuales de Procedimientos Administrativos: [http://www.MANUAL\\_DE\\_PROCEDIMIENTOS\\_ADMINISTRATIVOS](http://www.MANUAL_DE_PROCEDIMIENTOS_ADMINISTRATIVOS)

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2017). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: <https://iess.gob.ec>

Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). *Importancia de la calidad de servicio al cliente*. Sonora  
- México: Taller gráfico del Instituto Tecnológico de Sonora.

Ishikawa. (2009). *Calidad del servicio*. México: Continental.

Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (01 de 04 de 2017). *CONSEJERIA VENEZUELA*.  
Obtenido de VENEZUELA:  
<http://www.empleo.gob.es/es/mundo/consejerias/venezuela/pensiones/contenidos/SSColombia.htm>

Ministerio de la protección social. (2008). *Programa de apoyo a la reforma de salud*. Colombia:  
Scripto Ltda. Obtenido de Ministerio de la protección social.

Perez. (2011). *Calidad en el servicio*. Lima: Peruana.

Pizzo. (2010). *Calidad*. Colombia: RM.

Ramirez Padilla, D. (2002). *Contabilidad Administrativa*. Mexico: Mc Graw Hill.

Rey, J. (2010). *Administración y Finanzas. Contabilidad General*. Colombia: Eco ediciones.

Subsecretaría Nacional de Gobernanza de la Salud Pública. (2014). *Modelo de Atención Integral de Salud MAIS*. Quito: MSP.

Superintendencia de Pensiones. (01 de 04 de 2017). *¿QUIENES SOMOS? SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES*. Obtenido de SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS:  
<http://www.sipen.gov.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos>

Terrazas Pastor, R. A. (23 de Junio de 2009). *MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA UNA ORGANIZACIÓN*. Obtenido de Universidad Católica Boliviana San Pablo:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942159005>



Terry, G. (2008). *Diccionario de la Real Academia española*. España: España.

Terry, G., & Stephen, F. (2010). *Principio de Administración*. Mexico: Continental.

Thompson. (2010). *Cliente, mercados*. Mexico: Mc Graw Hill.

Zutter J, C., & Lawrence J, G. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Education Inc.

# ANEXOS

Cuadro 6 Operacionalización de la variable gestión administrativa y financiera

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumento
El proceso administrativo consiste en planear, organizar, dirigir y controlar desempeñadas para lograr objetivos.	Planificación  Organización  Dirección  Control	Programación Verificación  Funciones Calidad  Coordinación Motivación  Administrativo y financiero	<p>¿Se cumple de manera ordenada con la programación anual?</p> <p>¿Se han utilizado en la institución mecanismos de verificación para el cumplimiento de los objetivos?</p> <p>¿Los empleados bajo su cargo cumplen con sus funciones de manera satisfactoria?</p> <p>¿La gestión administrativa y financiera está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?</p> <p>¿Existen indicadores que demuestren la satisfacción de los afiliados en la calidad de servicios?</p> <p>¿Existe una correcta ejecución presupuestaria?</p> <p>¿La gestión administrativa y financiera que se realiza en el hospital general contribuye a la asignación presupuestaria?</p>	Entrevistas realizadas a las personas que intervienen en las áreas administrativa y financiera del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

*Cuadro7 Operacionalización de la variable calidad de servicios*

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumento
<p>Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes.</p>	<p>Principales requerimientos</p> <p>Necesidades</p>	<p>Condiciones</p> <p>Oportunidades</p>	<p>¿Existe algún tipo de condiciones para los principales requerimientos que realiza la Institución?</p> <p>¿Existe la necesidad para la adquisición de bienes o contratación de prestación de servicios?</p> <p>¿Existen necesidades de equipos farmacéuticos en la institución?</p> <p>¿Falta personal para brindar servicios de calidad?</p>	<p>Entrevistas realizadas a las personas que intervienen en las áreas administrativa y financiera del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.</p>



*Imagen 1 Infraestructura del Hospital General Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*



*Imagen 2 Infraestructura del Hospital General Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Entrevista realizada a la Directora financiera del Hospital General Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.**

Estimada Directora, agradezco su predisposición al contestar las siguientes preguntas que constituyen la entrevista aplicada para evaluar la calidad del servicio brindado a los usuarios.

**¿Cuáles son sus funciones como Directora Administrativa del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?**

---

---

**¿Dentro del área administrativa y financiera que estrategias se han planteado para mejorar el servicio al cliente externo?**

---

---

**¿Considera usted que los equipos médicos existentes ayudan a brindar un servicio de calidad?**

---

---

**¿Qué tipo de indicadores existen para demostrar la satisfacción de los afiliados en la calidad de servicios?**

---

---

**¿Qué tipo de condiciones existen para los principales requerimientos que realiza la Institución?**

---

---

**¿Existe la necesidad para la adquisición de bienes o contratación de prestación de servicios?**

---

---

**¿Qué tipo de equipos farmacéuticos existen en la institución para brindar un servicio de calidad?**

---

---

**¿Falta personal para brindar servicios de calidad?**

---

---





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Instructivo: Colocar una X en el casillero de su elección.**

**Señores usuarios: Agradecemos su colaboración con las respuestas a la siguiente encuesta, que la hacemos para el desarrollo del proyecto de investigación cuyo tema es: Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.**

	SI	NO	QUIZÁS
<b>1</b>			
<b>¿Ha observado mejoras en la calidad del servicio brindado a los afiliados de la institución?</b>			

	SI	NO	QUIZÁS	DESC
<b>2</b>				
<b>¿La gestión administrativa y financiera está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?</b>				

	SI	NO	QUIZÁS	DESC
<b>3</b>				
<b>¿Existen indicadores que demuestren la satisfacción de los afiliados en la calidad de servicios?</b>				

4

¿Los funcionarios cumplen con las obligaciones de manera satisfactoria y ayudan a mejorar la calidad de servicio?

SI	NO	QUIZÁS	DESC

5

¿Existe algún tipo de condiciones para realizar los principales requerimientos que realiza la Institución?

SI	NO	QUIZÁS

6

¿Existe la necesidad de adquisición de bienes o contratación de prestación de servicios?

SI	NO	QUIZÁS

DESC

7

¿En su opinión, existen necesidades de equipos farmacéuticos en la institución para brindar mejoras en los servicios de calidad?

SI	NO	QUIZÁS	DESC

8

¿Cree usted que hace falta personal para brindar servicios de calidad?

SI	NO	QUIZÁS	NUNCA

**9**                    **¿Usted conoce si se coordinan las actividades diarias en función de mejorar la calidad del servicio brindado por la institución?**

SI	NO	QUIZÁS	DESC

**10**                    **¿Existen planes estratégicos dirigidos a mejorar la calidad del servicio brindado?**

SI	NO	QUIZÁS	DESC



