

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO, INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la Gestión Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en los servicios de salud prestados, a los afiliados de la ciudad de Tulcán, periodo 2019-2020.”

Trabajo de Integración Curricular previa la obtención del
Título de Licenciado en Administración Pública.

AUTORES: Carvajal Rodríguez Jarnny Giuseppe
Guerrero Chapi Klever Sebastián

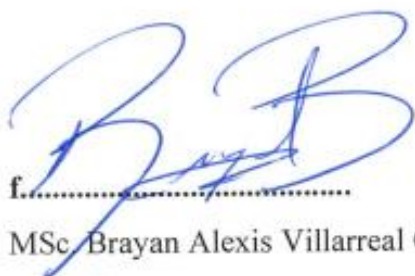
TUTOR: Brayan Alexis Villarreal Chiriboga. Msc

Tulcán, 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Carvajal Rodríguez Jarnny Giuseppe con el número de cédula 0401550884, Guerrero Chapi Klever Sebastián con el número de cédula 0401762372 han elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Análisis de la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en los servicios de salud prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán, periodo 2019-2020”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



MSc. Brayan Alexis Villarreal Chiriboga

TUTOR

Tulcán, marzo del 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye requisito previo para la obtención del título de Título de Licenciado en Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Carvajal Rodríguez Jarnny Giussepe con cédula de identidad número 0401550884, Guerrero Chapi Klever Sebastián con cédula de identidad número 0401762372 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.


f.....

Jarnny Giussepe Carvajal Rodríguez

AUTOR


f.....

Klever Sebastián Guerrero Chapi

AUTOR

Tulcán, marzo del 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Jarnny Giussepe Carvajal Rodríguez, Klever Sebastián Guerreo Chapi declaramos ser autores de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en los servicios de salud prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán, periodo 2019-2020” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Jarnny Giussepe Carvajal Rodríguez

AUTOR



f.....

Klever Sebastián Guerreo Chapi

AUTOR

Tulcán, marzo del 2022

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser mi guía, mi fortaleza y mi ser, por darme la suficiente salud para culminar una etapa importante en mi vida. A mis padres Lorena y Miguel, por confiar en mí y ayudarme a superar cada una de las adversidades que se presentaron en el camino, gracias a mi madre por su amor, paciencia y apoyo incondicional en momentos difíciles, por ser la promotora de mis sueños y mi impulso a siempre dar lo mejor de mí, gracias a mi padre, por siempre anhelar lo mejor para mí, por su apoyo, por cada consejo, motivación y palabras que me sirvieron de guía en etapas difíciles de mi vida.

A la persona más importante en mi vida, por la que despierto todos los días motivado y con infinitas ganas de superarme, deseando un futuro mejor, mi hijo Gabriel, gracias por alegrarme mis días, por confiar en mí, de todo corazón un enorme abrazo para el motor de mi vida.

A mis hermanos, con los cuales he pasado momentos tristes y alegres, quienes han estado conmigo con acciones y palabras de apoyo, gracias por superar cada una de las adversidades a mi lado.

Expreso un profundo agradecimiento a mi tutor Brayan Villarreal, por su calidad como docente y por brindarme los conocimientos necesarios para culminar este trabajo.

A mis familiares y amigos que complementaron mi formación profesional y humana.

Jarnny Giuseppe Carvajal Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Un simple gracias no expresa lo eternamente gratificante que fue recibir la colaboración de cada una de las personas que estuvieron apoyándome en cada etapa de esta vida estudiantil.

El más sincero agradecimiento a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, precursora de la educación universitaria, de la cual obtuve conocimientos y técnicas para hoy en día llegar a obtener un título profesional. A los docentes, gracias a su conocimiento y guía, me permitieron adquirir estas nuevas herramientas que en un futuro podré aplicar, a la carrera de Administración Pública, la cual me enamoró con cada una de sus materias, proyectos y porque no, lecciones de vida. Al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por brindarme información precisa e importante para la realización de este Trabajo de Integración Curricular.

Un especial agradecimiento a mi tutor Msc. Bryan Villarreal, el cual además de ser un excelente docente que me permitió adquirir conocimientos muy importantes para mi vida profesional, es un buen amigo, del cual he compartido varios momentos de alegría. La vida universitaria está llena de diversas situaciones, problemas y experiencias, las cuales me han convertido en un miembro más de los profesionales de la Administración Pública. Al compartir con personas que estuvieron ahí día tras día con su apoyo, el cual fue de gran ayuda para seguir adelante. Finalmente agradecer a mis padres, Arturo Guerrero y Rosalba Chapi, los que me apoyaron incondicionalmente desde que inicié mis estudios, gracias a su confianza y su interés por crear una persona que ayude en la sociedad, a mis hermanos los cuales con su sola presencia mantuvieron una fortaleza que no me permitía fallarles. A Yadira, la cual ha estado conmigo en las buenas y las malas, apoyándome e impidiéndole rendirme. Finalmente, a toda mi familia en general, los cuales estuvieron pendientes del cumplimiento de esta vida universitaria.

Klever Sebastián Guerrero Chapi

DEDICATORIA

Este trabajo, se lo dedico a Dios, quién supo orientarme por el buen camino, dándome valentía y fortaleza para superar distintas adversidades, guiándome para enfrentarlas sin caer en el intento.

A mi hermoso hijo Gabriel, por estar ahí cuando más lo necesito, por ser la razón de mi felicidad y mi fuerza para sobrellevar tempestades, para el cual quiero ser un ejemplo, de esfuerzo, superación y perseverancia.

A mis padres, quienes han depositado toda su confianza en mí, prometo llenar sus expectativas y devolver con amor todo lo que a pesar de su necesidad me han entregado, siendo este trabajo un motivo de felicidad plena que anhelo para ustedes.

A mis hermanos, por estar ahí cuando más los necesitaba, brindándome su cariño y apoyo, siendo fundamental para culminar este trabajo.

Familia, este trabajo, refleja noches de insomnio, esfuerzo y sacrificio, el cual se los dedico a ustedes por ser mis pilares fundamentales en mi vida profesional y personal.

Jarnny Giuseppe Carvajal Rodríguez.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por haberme dado la fortaleza y la valentía de continuar por este gran camino lleno de adversidades y circunstancias que no han sido fáciles. a mis padres Arturo y Rosalba, con los cuales he contado indudablemente y han sido los pilares fundamentales de los cuales siempre he querido ver reflejado su orgullo hacia su hijo que hoy en día se convierte en un profesional, de todo corazón un abrazo y un eterno y enorme los amo.

A mi hermana Yamile y hermano Jefferson, ya que con cada acción que realizan día tras día me permite seguir hacia delante, gracias sencillamente por existir y estar a mi lado.

Klever Sebastián Guerrero Chapi.

ÍNDICE

I. PROBLEMA	18
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación	21
1.4. Objetivos y preguntas de investigación	23
1.4.1. Objetivo General	23
1.4.2. Objetivos Específicos	23
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	23
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	24
2.1. Antecedentes investigativos.....	24
2.2. Marco teórico	40
2.2.1. Teoría de la gestión.....	40
2.2.1.1. Gestión administrativa	42
2.2.1.2. Gestión estratégica.....	42
2.2.1.3. Gestión de talento humano	43
2.2.1.4. Gestión pública	44
2.2.2. Nueva gestión pública.....	45
2.2.2.1. Orientación de la nueva gestión pública	47
2.2.2.3. La nueva gestión pública y las entidades públicas locales con enfoque de desconcentración	48
2.3. Marco legal	50
2.3.1. Constitución del Ecuador 2008	51
2.3.1.1. Sistema nacional de salud	51
2.3.1.2. Seguridad social.....	52
III. METODOLOGÍA	54

3.1. Enfoque metodológico	54
3.1.1. Enfoque cualitativo	54
3.1.2. Enfoque cuantitativo	54
3.1.3. Tipo de Investigación.....	55
3.2. Hipótesis o idea para defender	56
3.3. Definición y operacionalización de variables	56
3.4. Métodos utilizados	58
3.4.1. Deductivo	58
3.4.2. Analítico	58
3.4.3. Sintético	58
3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	59
3.5.1. Lectura	59
3.5.2. Fichas bibliográficas	59
3.5.3. Entrevista	59
3.5.4. Encuesta	59
3.6. Análisis estadístico	60
3.6.1. Población y muestra de la investigación	61
3.6.1.1. Identificación de la población.....	61
3.6.1.2. Muestra.....	61
3.7. Recursos.....	62
3.7.1. Humanos	63
3.7.2. Financieros	63
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN	64
4.1. Tabulación de encuestas	64
4.2. Discusión	78

4.2.1. Satisfacción del afiliado	78
4.2.2. Gestión administrativa y servicio de salud.....	80
4.2.3. Flujo de atención.....	81
4.2.4. Adquisición de medicamentos y equipos médicos.	81
4.2.5. Inclinación de los afiliados ante el servicio de salud.	81
4.2.6. Comunicación social.....	82
4.2.7. Gestión en pandemia.....	82
V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	85
5.1. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN.	87
5.2. Dirección provincial zonal nivel 1	87
5.2.1. Secretaría.....	87
5.2.2. Unidad financiera.....	87
5.2.3. Unidad de Asesoría Jurídica	88
5.2.4. Unidad de planificación	89
5.2.5. Unidad de Talento Humano	90
5.2.6. Unidad de comunicación social.....	91
5.3. Propuesta de modelo a implementar de obtención de turno	92
5.4. Propuesta de atención al paciente	93
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
VII.ANEXOS.	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operalización de variables.....	56
Tabla 2. Nivel de Satisfacción de los afiliados ante el servicio de salud que presta el IESS.....	79
Tabla 3. Satisfacción del afiliado ante la cantidad de especialistas médicos que operan en el IESS.	80
Tabla 4. Perspectiva de los afiliados ante el flujo de atención.....	82
Tabla 5. Gestión en pandemia.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Accesibilidad de los afiliados al IESS al servicio de salud.....	65
Figura 2. Nivel de calidad en la prestación de servicio de salud del IESS a sus afiliados.....	66
Figura 3. Nivel de satisfacción de los ciudadanos afiliados ante la atención de los funcionarios públicos del IESS.....	67
Figura 4. La institución cuenta con profesionales médicos adecuados para la prestación del servicio de salud.....	68
Figura 5. Preferencia de los afiliados ante el servicio de salud privado y el servicio de salud del IESS, en una consulta externa.....	69
Figura 6. Preferencia de los afiliados referente al servicio de salud privado y el servicio de salud del IESS, ante intervenciones quirúrgicas o tratamientos de enfermedades catastróficas.....	70
Figura 7. ¿Cree usted que es importante realizar encuestas de satisfacción al usuario ante la prestación del servicio de salud en el IESS?	71
Figura 8. Calidad de las herramientas y equipos médicos con los que el IESS atiende a sus afiliados.	72
Figura 9. Satisfacción de los afiliados ante el servicio de salud que presta el IESS.....	73
Figura 10. Tipo de gestión realizada.....	74
Figura 11. Satisfacción del afiliado ante la cantidad de especialistas médicos que operan en el IESS.	75

Figura 12. Cantidad de herramientas y equipos médicos disponibles para atención médica.....	76
Figura 13. Tipo de gestión desarrollada durante la pandemia COVID 19.....	77
Figura 14. Modelo de gestión propuesto en la investigación	87
Figura 15. Mejoras implementadas.....	93
Figura 16. Propuesta de proceso de atención del paciente.....	95

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado o Acta de Perfil de Investigación.....	102
Anexo 2. Certificado de Abstract por parte de idiomas	103
Anexo 3. Modelo de gestión actual del iess	105
Anexo 4. Estructura de entrevista.	106
Anexo 5. Oficio para la realización de entrevistas	119
Anexo 6. Estructura de encuesta.....	120
Anexo 7. Oficio para la realización de encuestas al GAD Tulcán.	124
Anexo 8. Oficio para la realización de entrevistas al GADP del Carchi.	125
Anexo 9. Oficio para la realización de encuestas en la UPEC.....	126

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, realizar un análisis de la gestión administrativa desarrollada por la dirección provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Carchi y la incidencia de la misma en la prestación de servicio de salud a sus afiliados, con la finalidad de evidenciar qué falencias tiene dicha gestión y lograr generar un modelo de gestión que se ajuste a las nuevas demandas de la ciudadanía, además de complementar a la institución y lograr la eficiencia que se busca. Por lo cual, se emplearon teorías sobre la gestión, nueva gestión pública, neo totalitarismo, servicios públicos, gestión de servicios públicos, estatuto orgánico por procesos. Para el desarrollo de la presente investigación se realizaron entrevistas y encuestas a los afiliados al IESS, con el fin de conocer cuál es su perspectiva ante la disposición del servicio y que tan satisfechos se sintieron con este, las entrevistas tenían como finalidad identificar qué tipo de gestión es la que se aplica y establecer los puntos críticos de la misma. La investigación pretende determinar el modelo de gestión que tiene implementado el IESS hacia la atención del usuario en servicio de salud, identificando los nudos críticos, los cuales vuelven ineficiente su función como institución pública, con lo cual se propuso un modelo de gestión actualizado y que cumpla con las normas y leyes establecidas para una institución que brinda seguridad social y se enfoca en velar por la salud de sus afiliados, con la finalidad de que el IESS, cuente con una gestión de calidad y que tenga la visión del ciudadano de primera mano, permitiéndoles lograr el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Palabras clave: Gestión administrativa, servicio de salud, satisfacción del afiliado, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

The objective of this research is to carry out an analysis of the administrative management developed by the provincial direction of the Ecuadorian Social Security Institute of Carchi and the incidence in the provision of health service to its members, in order to show what shortcomings this management has and manage to generate a management model that adjusts to the new demands of citizens. In addition, it has the purpose to complement the institution and achieve the efficiency sought. Therefore, theories such as management theory, new public management, neo-totalitarianism, public services, management of public services, organic statute by processes were used. For the development of this research, interviews and surveys were conducted with IESS affiliates, in order to know what their perspective is regarding the availability of the service and how satisfied they felt with it. The purpose of the interviews was to identify what type of management is the one that is applied and establish its critical points. The research aims to determine the management model that the IESS has implemented towards user care in health services, identifying the critical nodes, which make its function as a public institution inefficient, with which an updated management model was proposed and that complies with the rules and laws established for an institution that provides social security and focuses on ensuring the health of its members. So that, the purpose is that IESS has a quality management and has the vision of the citizen on the first hand, allowing them to achieve the fulfillment of their institutional objectives.

Keywords: (IESS) acronym in Spanish, Administrative management, health service, member satisfaction, efficiency, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es una investigación realizada hacia el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cual tiene la obligación de formar parte del sistema de seguridad social nacional y se encarga de brindar el seguro universal obligatorio, a razón de ello es preciso mencionar que además cubre el seguro general de salud individual y familiar, el cual es nuestro propósito de investigación, en la cual se indaga sobre las problemáticas actuales que mantiene el IESS y su unidad médica establecida en Tulcán, la misma que según la investigación obtenida se detectan problemas, los cuales tienen un impacto negativo hacia los afiliados, que por obligación y deber público deben de estar completamente satisfechos en lo que respecta a servicios de salud.

Esta investigación es necesaria para la ciudadanía tulcanesa, ya que la institución se ha visto bajo una mirada negativa y ciertas quejas por parte de la ciudadanía, la cual no se encuentra cómoda ni satisfecha con los servicios que brinda la institución, la indagación que se realiza en la investigación, permite evidenciar que fallos mantiene la institución en sus procesos y cómo se encuentra actualmente su gestión, que pone en marcha cada actividad para disponer del servicio de salud hacia ellos y de la misma manera tiene un aporte hacia la institución, ya que se podrá verificar que fallas está cometiendo en su gestión administrativa y en las actividades dispuestas hacia los afiliados.

Otro punto muy importante es que servirá de base hacia una nueva investigación que en el futuro se intente realizar por parte de la institución al analizar e investigar otros servicios que se ofertan hacia la ciudadanía.

para tener una eficiente investigación se llevó a cabo la aplicación de metodología con un enfoque cualitativo y cuantitativo, los cuales se los aplicaron de manera que en el cualitativo se realizaron entrevistas a directivos y servidores de la institución del IESS y la unidad médica, en lo que respecta al cuantitativo, fue necesario aplicar encuestas hacia los afiliados, los cuales son el punto de impacto que se debe de cuantificar que tan satisfechos están ante servicio de salud, además se aplica el tipo de investigación descriptiva, que nos ayuda a especificar qué gestión se aplica en la institución de manera que nos permite verificar la incidencia o el impacto que está causa a hacia el afiliado, además de describir cuál es el proceso que se debe de llevar a cabo para acceder al mismo. Es exploratoria, ya que nos permite identificar nuevos problemas a presentarse ante el proceso de investigación y poder lograr explorar y responder el por qué y cómo se dan estos fenómenos,

priorizando así el impacto hacia los ciudadanos afiliados a la institución. Es explicativa, ya que nos permitió dar a conocer los procesos y actividades necesarias que se aplican dentro de la gestión interna, para disponer del servicio de salud al afiliado.

El objetivo general de esta investigación por la que fue realizada es, analizar la gestión administrativa del instituto ecuatoriano de seguridad social y su incidencia los servicios de salud prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán, con el fin de conocer cómo se maneja administrativamente cada uno de los procesos administrativos, llegando a identificar los posibles problemas que se mantiene en cada uno de los procesos que llevan a cabo el servicio de salud, y verificar si el impacto hacia el afiliado es positivo o negativo, para de cierta manera proponer posibles soluciones que logren nivelar y hacer de la gestión mucho más efectiva.

Esta investigación tiene como objetivos específicos diagnosticar la gestión administrativa del IESS, con el fin de determinar la calidad de servicios de salud que se ofertan a los afiliados de la ciudad de Tulcán, con el fin de identificar puntos críticos en la ejecución de sus actividades y verificar si este tipo de gestión que se aplica es efectivo o no al momento de disponer el servicio de salud a la ciudadanía afiliada.

Otro objetivo es realizar un análisis comparativo entre lo mencionado por los funcionarios de la institución y contrastarlo con lo mencionado por los afiliados, los cuales hacen uso del servicio de salud, con el fin de verificar cuál es la realidad de la situación que se vive día tras día en la puesta en marcha del servicio que se brinda, por último se busca diseñar una propuesta de modelo de gestión que permita desarrollar de manera más eficiente cada una de las actividades internas que realizan los funcionarios y cada uno de los departamentos involucrados hacia la prestación del servicio de salud, con el fin de mejorar los resultados y cambiar el panorama negativo que se tiene ante la institución.

I. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Una adecuada gestión tiene orden de procesos y actividades internas, las mismas que deben de ser desarrolladas y ejecutadas de una manera efectiva por sus servidores públicos, de esta manera es necesario mencionar que:

El impacto de la globalización ha traído diversos cambios en la esfera política, obligando a las entidades del Estado, a llevar una planificación que permita direccionar y llevar a cabo las metas y objetivos propuestos a inicio de gestión, tomando en cuenta la organización y control de las acciones del personal, con el fin de desarrollar de manera adecuada los procesos correspondientes que realice esta entidad pública, para satisfacer las necesidades que presente la comunidad, todo esto en base a una adecuada gestión administrativa. (Amat, 2003, pág. 61)

Es importante mencionar a Cruces (2016), investigando para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la cual hace referencia a la obligación del Estado nacional de cada uno de los países de Latinoamérica y el Caribe, a prestar servicios de salud acordes a los recursos económicos y sociales que posea dicho Estado, haciendo valer de esta manera los derechos de los ciudadanos referentes a salud pública, existen diversas políticas de salud las cuales intentan anteponerse, a las nuevas adversidades que nos presenta el mundo con el pasar de los días.

De la misma manera nos menciona que una institución que brinde seguridad social debe de conseguir dos objetivos, los cuales encaminan hacia el bienestar de la sociedad y la armonía entre Estado, institución y ciudadanos. A razón de esto, el principal objetivo es crear mecanismos de solidaridad, el cual engloba el acceso equitativo a los servicios de salud y descentralización de dicho servicio, para que con esto se pueda llegar a cada uno de los hogares de los afiliados. Como segundo objetivo, procurar contener los costos del Estado y del ciudadano, pero esto no significa que se debe de brindar un servicio de salud deficiente, el cual no va a estar acorde con la demanda del ciudadano, haciendo referencia a que un buen servicio no requiere de una excesiva asignación

de recursos económicos por parte del Estado, sino que se debe de adaptar el sistema institucional y sus servicios con las nuevas tecnologías e innovaciones, que permitan reestructurar dichos servicios, de manera que se obtenga un servicio de calidad a un costo moderado.

Con respecto a lo anterior y mencionando a el Banco Mundial (2017), nos pone en evidencia los datos obtenidos gracias al estudio realizado en varios países, los cuales arrojaron datos alarmantes, como que en todo el mundo existe 800 millones de personas, que gastan servicios de salud desde su bolsillo, representando esto al menos un 10% del presupuesto familiar, con este dato nos menciona que la mitad de la población mundial no tiene acceso a los servicios de salud y que no cumplen con estándares de calidad, ya que al tratar de ser gratuitos, pues se brinda un servicio de pésima calidad, debido a ello existe anualmente un millón de personas que se ven afectadas económicamente impulsando de esta manera los índices de pobreza debido a los gastos médicos que se ven obligados a adquirir.

El servicio de salud que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) según la publicación realizada por, El Comercio (2017), establece que existe deficiencia por parte de la institución, haciendo referencia a irregularidades en los datos de sus afiliados, los cuales no están actualizados y datan del 2014. Además, nos menciona que existe una acumulación excesiva de afiliados, que no permite a la institución solucionar sus diversos problemas y presta servicios de muy mala calidad, poniendo como ejemplo el acceso al servicio de salud y específicamente al médico general, recalcando la demora de uno o dos meses para adquirir un turno, haciendo evidente la ineficiencia por parte de la institución y la mala atención al ciudadano, omitiendo el cumplimiento de estándares de calidad indispensables.

El universo (2020), nos menciona que el modelo de gestión administrativa adoptado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), presenta deficiencias en el desarrollo de sus procesos administrativos internos, impidiendo presentar un servicio de salud óptimo, debido a factores problemáticos como: la demora en la asignación de citas y prestación de servicio por parte del IESS, obliga a los ciudadanos a esperar un tiempo considerable para ser atendidos y a programar con gran anticipación una cita en beneficio de un servicio, lo que genera disgusto por parte de la ciudadanía y provoca una mala imagen de la institución pública.

Así pues, mencionamos a Vallejo (2016) la misma que hace referencia a que otro de los factores negativos es que el personal médico con el que cuenta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, no es el suficiente para llevar a cabo la debida atención referente a la salud de todos sus afiliados, generando ineficiencia en la prestación de servicios que oferta esta institución. Por otro lado, el medicamento y las herramientas de práctica médica, con las que cuenta el IESS, no son suficientes en cantidad y no llegan a ofrecer calidad, obligando a los afiliados a recurrir a la atención privada para adquirir materiales óptimos y poder sanar de la mejor manera, lo que implica mayor gasto para los ciudadanos, lo que nos lleva a analizar las citas otorgadas por el IESS las cuales incluyen traslados a provincias externas, generando elevados gastos económicos para los afiliados tulcanños en transporte, comida y estadía, generando insatisfacción hacia un servicio incompleto. Es preciso mencionar a Baque (2016), la cual es entrevistada por El comercio nos menciona que como ex funcionaria del IESS pudo palpar la ineficiencia de esta institución desde la mala administración, teniendo aquí a personal que no va de acuerdo con el puesto de trabajo que ocupa, de esta manera se puede mencionar que se debe de establecer nuevos contratos de personal capacitado para cada una de las instituciones públicas.

Según Terry (2017) en su investigación sobre los Principios de administración menciona que “la Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar recursos” (pág. 48). Siendo importante ya que a través de esta se mide el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos institucionales, siendo necesario el correcto desempeño de cada uno de los actores que conforman la Entidad, esto permite llevar una adecuada planificación y organizar sus recursos disponibles, brindando servicios de calidad al usuario, de la misma manera elevar el nivel de productividad

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la prestación de servicios de salud a los afiliados de la ciudad de Tulcán?

1.3. Justificación

La presente investigación se justifica, gracias a la necesidad de analizar el modelo de gestión, bajo el cual opera el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el desarrollo de los procesos internos, llevados a cabo por servidores públicos representantes de la institución, diagnosticando los resultados obtenidos por el modelo de gestión implementado y calificando su desempeño. De esta manera, con el desarrollo de la investigación podemos evaluar la calidad de los servicios médicos que son ofertados a los tulcanesños afiliados, determinando de esta manera el nivel de satisfacción de los ciudadanos en torno a los servicios médicos que presta el IESS.

Coque (2016) en su libro *Gestión Administrativa* mencionan que:

La Gestión administrativa comprende el plan de organización y los elementos y registros que conciernen a los procesos de decisión, que llevan a la autorización de las actividades por parte de las autoridades representantes de cada entidad, fomentando la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de las metas y los objetivos programados con la finalidad de brindar un servicio de calidad. (pág. 36)

El análisis comprende el periodo 2019 – 2020, ya que, en este periodo de tiempo se puede evidenciar información más concreta referente a la problemática financiera y social, que atraviesa la institución pública, ya sea por presupuesto económico, el mismo que impide cumplir de manera correcta con ciertos servicios en el área de salud, que oferta la institución a sus afiliados, causando insatisfacción a los afiliados tulcanesños. De la misma manera, tomaremos en cuenta la pandemia que acecha a los Estados del mundo, la cual influyó directamente en la economía, salud y socialismo, debido a la disminución de la actividad económica a nivel mundial, por lo cual analizaremos la gestión realizada por parte de las autoridades representantes del IESS, con el fin de enfrentar la situación de la mejor manera.

Además, el desarrollo de la investigación nos permitirá identificar fortalezas y debilidades del modelo de gestión actual, bajo el cual opera el IESS, implementando acciones como solución a problemáticas actuales y futuras, que servirán para alcanzar una eficiencia plena en la prestación

de servicios de salud que otorga la institución, enfocando en parámetros calidad, eficiencia y eficacia para una mejor atención hacia el usuario del servicio.

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de conocer la influencia de la Gestión Administrativa realizada por el IESS, en la prestación de servicios de salud a los ciudadanos de Tulcán, durante el periodo 2019-2020, tomando en cuenta lo que establece la Ley de Seguridad Social (2011), referente a Riesgos cubiertos, manifestando que “el IESS está obligado a proteger a sus afiliados contra los problemas que afecten la capacidad de ejercer su actividad laboral y la obtención de su ingreso, de manera oportuna, ofreciendo un servicio de calidad (Art. 3).

Tomando como beneficios colectivos una gestión efectuada bajo los principios de eficiencia y eficacia para la institución, asegura una notable mejora en la calidad de vida de sus afiliados. El estudio de la estructura organizacional de la entidad es importante porque permite orientar los recursos y acciones que desempeña una entidad en beneficio a la ciudadanía, analizando el punto de vista de cada usuario. El llevar una adecuada estructura organizacional orienta a las instituciones a un proceso de orden y distribución de competencias a nivel jerárquico y la distribución de recursos para el desempeño de cada departamento administrativo, en el cual se establece las actividades a realizar permitiendo alcanzar metas y objetivos propuestos a inicio de gestión por las distintas entidades gubernamentales, lo que conlleva a un correcto desenvolvimiento de las actividades de cada estructura departamental, velando por brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, esto genera confianza en sus usuarios.

Según Arzube y Bustos (2017) en su investigación sobre la administración hace referencia a los beneficios de consolidar una buena estructura organizacional en empresas y entidades estatales mencionado los siguientes:

- Determinar las obligaciones operativas para cada cargo.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado.
- Garantizar calidad en los servicios ofertados.

Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada una de las áreas (pág. 59).

1.4. Objetivos y preguntas de investigación

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la Gestión Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y su incidencia en los servicios de salud, prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán, en el periodo 2019-2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión administrativa del IESS, para determinar la calidad de servicios de salud que oferta a los afiliados de la ciudad de Tulcán.
- Realizar un análisis comparativo sobre la calidad de los servicios de salud prestados, entre lo manifestado por el IESS y los afiliados de la ciudad de Tulcán.
- Diseñar una propuesta de modelo de gestión que permita desarrollar de manera más eficiente las actividades internas, y mejorar la calidad en la prestación de servicios a los afiliados de la ciudad de Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el diagnóstico determinado de la gestión administrativa del IESS en torno a la calidad de servicio de salud prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán?
- ¿Cuáles son los servicios de salud que el IESS ha prestado a los afiliados de la ciudad de Tulcán?
- ¿Cómo diseñar una propuesta encaminada a mejorar la gestión administrativa, con el propósito de alcanzar calidad en la prestación de servicios de salud?

- ¿Cuál es el resultado del análisis comparativo de lo manifestado por el IESS y los usuarios de la ciudad de Tulcán?
- ¿Cómo implementar la propuesta diseñada encaminada a la mejora de gestión administrativa, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad, para mejorar la calidad de los servicios de salud?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes investigativos

El primer antecedente presentado como artículo científico realizado por Gamboa et al. (2016) con el tema “La importancia del control interno en el sector público”, se presenta como punto importante hacia la institución, ya que de esta manera se puede tener la capacidad de realizar una eficiente gestión a nivel interno y externo. Las instituciones públicas adoptan este mecanismo para garantizar el servicio de calidad hacia los usuarios, sirviendo como guía para cada una de las operaciones a realizarse con el fin de llevar o acercar el servicio hacia el usuario.

Los objetivos que se fijan en este artículo científico son principalmente promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, bajo principios éticos y de transparencia, garantizando la confiabilidad integridad y oportunidad de la información brindada. El objetivo propuesto por los autores, es primordialmente llegar a las instituciones que conforman el sector público, fomentando la eficiencia a la hora de ofertar servicios hacia los ciudadanos sin restricción alguna, haciendo prevalecer la eficacia al operar recursos limitados y al mismo tiempo ofrecer un servicio de calidad. De esta manera se logrará que las instituciones públicas trabajen de manera correcta, siempre velando por el bienestar colectivo y el buen servicio que se aporte a la ciudadanía. Cumplir con las disposiciones legales y la normativas de la entidad, es otro objetivo propuesto en este antecedente, el cual nos menciona que se van a evaluar si las instituciones cumplen o no las disposiciones legales que las rigen, obteniendo de esta manera un buen funcionamiento de la entidad, sin riesgos de posibles instituciones que no tenga ningún propósito económico o social, para que de esta manera la institución pueda contrarrestar ciertos fallos que esté cometiendo y conseguir que la ciudadanía

mediante su visión tenga más confianza hacia dichas instituciones. El objetivo que nos propone el presente antecedente es incentivar la protección y conservación del patrimonio público contra pérdida, despilfarro e irregularidad ilegal, con lo anterior mencionado se establece un pensamiento o una filosofía del buen actuar, gracias a que se plasma la correcta actuación de un servidor público, poniendo así las cartas sobre la mesa y que los servidores públicos de las instituciones observen lo que se debe y no se debe de hacer, esto brindará seguridad hacia las instituciones, ya que contarán con profesionales desarrollando actividades especializadas bajo los principios de ética y moral, mejorando el desempeño de sus actividades administrativas.

Los autores de este artículo científico se basan en diversas teorías, tenemos como la principal el mismo control interno, el cual nos mencionan que éste, es un sistema integrado por todo el esquema organizacional englobando aquí a los planes, proyectos, principios, funcionarios entre otro, esto se lo realiza con la finalidad de que la institución conozca desde el punto de crear la información de los recursos que se tiene, hasta la llegada del servicio o producto al ciudadano usuario.

Otra teoría de gran importancia plasmada en el artículo que estamos mencionando es la globalización, la cual obliga al Estado a acelerar sus procesos administrativos, para fortalecer su gestión y disponibilidad del servicio al ciudadano, de esta manera lo que intenta esta teoría es reestructurar las técnicas que se aplican en las instituciones y adjuntar a ello al sector político, el cual es de gran importancia al momento de incorporar mejores prácticas de gestión, las cuales van a lograr establecer que la institución trabaje de manera óptima y mejore sus prácticas, teniendo así un Estado pre moderno en lo que respecta a técnicas y prácticas, con la capacidad de modernizarse y adaptarse al entorno social cambiante.

El análisis de este control interno, nos mencionan que existen diversos factores que lo hacen de gran importancia para la institución, iniciando desde el diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación, los cuales deben de ser ejecutados por cada uno de los servidores públicos de las instituciones, los mismos que deben de aplicarse en diversas áreas y más aún en las de mayor importancia debido a que algunas pueden tener un mayor impacto en la consecución de los fines institucionales.

Además, se nos menciona que de una u otra forma siempre habrá riesgo en el análisis del control interno, haciendo referencia a el diseño de forma deficiente y el incumplimiento de su objetivo, dado que este puede ser manipulado por el factor humano y como bien es sabido el ser humano comete errores, los mismos que pueden ser simples o equivocaciones grandes, esto provocará que en la institución se tomen medidas inexactas a la hora de combatir los errores en los diversos departamentos.

Para la aplicación de este antecedente fue necesario realizar una discusión entre los autores y los elementos del control interno, los mismos que se analizaron y se pusieron en contraste a la bibliografía obtenida en bases de datos de las instituciones públicas. Esto permitió que se encontrase la manera de contrastar la opinión de lo que debe de ser, con la realidad de la aplicación de este control interno por parte de las instituciones públicas y de esta manera evidenciar si se está haciendo una buena o mala aplicación de esta herramienta, que principalmente favorece al ciudadano y a la misma institución.

Para realizar el presente antecedente los autores aplicaron dos métodos los cuales son el método inductivo-deductivo, el mismo que sirvió para reconocer los elementos del control interno y lo que el mismo establece que debe de ser cumplido por las instituciones públicas. Además, se empleó el método analítico-sintético el cual se aplicó para conseguir una base bibliográfica que ayude a contrarrestar lo establecido por el control interno versus la realidad de las instituciones.

Los principales resultados a los que se llegó con este artículo es que la implementación de un correcto sistema de control, el cual es responsabilidad de un representante legal de la entidad, el mismo que debe de aplicar los métodos acordes para tener un eficiente control de las actividades, de manera que este sirva para generar calidad por parte de la institución, pero para que haya un buen funcionamiento hay que sensibilizar a los funcionarios públicos, sobre el ejercicio de su competencia, evidenciando así que sectores o que direcciones necesitan un mayor fortalecimiento o un mayor alcance en la institución.

Cada institución debe de contar con una unidad de auditoría interna, que trabaje con independencia y que se la apoye con los recursos necesarios para obtener un buen resultado y verificar que puntos

son indispensables fortalecer, pero para esto es necesario aplicar técnicas y procedimientos de auditoría, los cuales evaluarán los riesgos que puede correr la institución, que tan eficientes y eficaces son sus operaciones y que nivel de cumplimiento hay en la institución ante las leyes y regulaciones.

Mencionamos las principales conclusiones a las que llegan a los autores en este artículo científico, cabe resaltar que el seguimiento continuo se aplica en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que motive a el personal a realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno. Con ello, la idea que transmiten los autores es que, para alcanzar un eficiente control interno, los funcionarios deben de continuar con sus acciones diarias habituales, de manera que no se modifique ningún actuar o ningún modo de comportamiento, el cual puede modificar a gran escala el resultado de este control. Es importante mencionar que las evaluaciones periódicas se deben realizar con el fin de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno, propiciar una mayor eficacia de sus componentes y asignar la responsabilidad sobre el mismo a todas las dependencias de la organización. Esta conclusión nos menciona que las evaluaciones periódicas son de gran necesidad para las instituciones, las cuales necesitan que se identifique antes de ocurrir un suceso negativo los posibles sectores que necesitan una reestructuración o una focalización de la institución, para que posteriormente se tenga un nivel más alto de confiabilidad, efectividad y factibilidad por parte de la institución hacia el ciudadano.

La autoridad y los directivos de la entidad determinarán las acciones preventivas o correctivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados, desarrollando recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas para fortalecer el sistema de control interno. De esta manera nos propone que la máxima autoridad con sus directivos es obligada netamente a tomar las mejores decisiones que restablezcan la conducta administrativa y el folio percibido por este control interno, con lo cual se implementarán las decisiones en el tiempo determinado para proceder a establecer nuevos objetivos del sector donde se encontró las falencias. (Elías, 2016)

El segundo antecedente es un artículo científico realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por Villa et al. (2017) con el tema “Estudio de los servicios públicos en la ciudad de

Riobamba y la satisfacción de los usuarios”, el cual tiene como propósito analizar la relación existente entre las entidades gubernamentales de la ciudad de Riobamba y sus ciudadanos entorno a la prestación de servicios públicos, dicho estudio fue llevado a cabo en Riobamba- Ecuador en el año 2017, con el propósito de medir la eficiencia del Estado en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, identificando si sus competencias brindan bienestar y calidad a la población al momento de optar por un servicio público, para así poder identificar posibles errores en su modelo de gestión con la finalidad de implementar mejoras que garanticen el cumplimiento de los parámetros de eficiencia, calidad y eficacia en las entidades gubernamentales.

Los objetivos que se fijan en este artículo científico son medir la calidad de los servicios públicos que prestan las entidades gubernamentales de la ciudad de Riobamba y cómo estos influyen en la satisfacción de sus usuarios, los parámetros bajo los cuales se analizan estos servicios son la eficiencia, calidad y eficacia en el servicio brindado, esto con el objetivo de orientar las competencias de las diferentes entidades gubernamentales a satisfacer las necesidades que presenten los ciudadanos con excelencia. El objetivo propuesto por los autores encamina al resto de instituciones estatales a medir de manera consciente la satisfacción que otorgan a sus usuarios con el servicio que prestan como institución, de la misma manera desarrollar sus funciones bajo parámetros administrativos que garanticen calidad.

Otro de los objetivos propuestos por los autores es evaluar el funcionamiento del modelo de gestión actual bajo el cual operan las instituciones gubernamentales de Riobamba, en base a el cumplimiento de objetivos propuestos a inicio de gestión, determinando el nivel de influencia de un adecuado modelo de gestión estatal entorno a la prestación de servicios públicos a los diferentes usuarios.

Es importante analizar el modelo de gestión bajo el cual se desarrollan las instituciones gubernamentales y actualizar su estructura para promover la mejora continua dentro de las instituciones, influyendo de manera positiva en los servicios públicos que ofrezcan, ganando empatía y satisfacciones para los ciudadanos, garantizando un buen servicio.

Los autores de este artículo científico se basan en diversas teorías, la más importante Gestión de calidad, la cual nos menciona que es un proceso organizado encaminado a satisfacer las necesidades de una determinada población de forma eficiente ofreciendo a los usuarios un servicio útil, oportuno y seguro que solucione los problemas presentados y cumpla con los objetivos propuestos a inicio de gestión por las instituciones gubernamentales.

Otra teoría de gran importancia redactada en el artículo que mencionado es los servicios públicos, la cual establece que los servicios públicos, son actividades administrativas llevadas a cabo por instituciones gubernamentales con la finalidad de satisfacer de manera íntegra las necesidades de interés general que tiene una determinada población mediante un servicio estatal, para ser prestados de manera correcta tienen que ser ejecutados bajo el cumplimiento de los parámetros eficiencia, eficacia, calidad y transparencia, siendo considerado un buen servicio. Estos servicios deben estar bajo el control y regulación del Estado por medio de sus organismos de control para asegurar un adecuado uso de los recursos públicos.

La siguiente teoría planteada por los autores es la de satisfacción al cliente, definiéndola como cumplimiento del deseo, es una reacción emocional del consumidor hacia una respuesta adecuada, en torno a la prestación de un servicio, es muy importante ya que esta define el nivel de calidad de un servicio prestado y califica de manera inmediata el rendimiento de las instituciones gubernamentales, el cumplimiento de sus objetivos o el adecuado desarrollo de sus competencias. El análisis correspondiente a este artículo científico se basa en la calidad de las entidades gubernamentales a la hora de prestar servicios a los ciudadanos y la percepción que tiene la ciudadanía al recibirlos, para lo cual se realizó un análisis empírico a los habitantes de la ciudad de Riobamba, gracias una recolección de datos mediante una encuesta aleatoria, se pudo llegar a detallar información que permitió determinar la realidad de las entidades gubernamentales, deduciendo que el 55% de los habitantes que requieren de un servicio de las instituciones públicas, se muestran satisfechos, de la misma manera esta evaluación sirvió para identificar falencias en los procesos internos llevados a cabo, enfocándose en la mejora continua y cumplimiento de objetivos de gestión, evaluados en base a parámetros administrativos fundamentales, esto debe de ser implementado en el IESS ya que permitirá identificar falencias que encaminan a mejorar el desarrollo de los procesos internos de la institución y con ello prestar un mejor servicio a sus

afiliados, dándonos a conocer la importancia de una evaluación al IESS y que resultados se pueden tener de ella.

En la actualidad, las instituciones públicas están atravesando cambios importantes gracias a la implementación de distintos programas de desarrollo institucional que son instrumentos de planificación, otro factor es la innovación y las distintas exigencias de los ciudadanos.

El modelo de gestión administrativa actual bajo el cual operan las instituciones gubernamentales representa falta de desarrollo y crecimiento burocrático, omitiendo un progreso adecuado que conlleva a una carencia de calidad en las acciones públicas, los principales problemas que impidieron el crecimiento y desarrollo de diferentes instituciones identificados en el actual modelo de gestión fueron: Corrupción, exceso de tramitología y mala atención a los ciudadanos. La reestructuración del modelo de gestión del IESS debe basarse en eficiencia, eficacia y calidad, tomando en cuenta la innovación tecnológica que genera mayor comodidad a los ciudadanos, para una atención rápida, oportuna y económica, esto se logrará mediante una planificación representada en un esquema o marco de referencia administrativo, que establezca mejora en los procesos internos que desarrollan los funcionarios públicos, esto influirá de manera directa a la satisfacción de los ciudadanos y sus necesidades, de la misma manera nos da a conocer la influencia que tiene el proceso burocrático bajo el cual se opera la institución analizada y cómo sobrellevar la problemática que este modelo representa.

Los resultados obtenidos provienen de la encuesta empírica aplicada a 2.378 personas de la ciudad de Riobamba, se analiza la muestra y se presentan los resultados de las encuestas aplicadas. Los ciudadanos calificaron la calidad de los servicios prestados por las entidades gubernamentales de 1 a 10, representando un promedio de 90,96%, lo que demuestra que la atención es muy satisfactoria.

Los servicios públicos más utilizados por los ciudadanos son:

En primer lugar, los servicios de salud pública en un 9,51%, seguido de las carreteras y obras públicas en un 9,03%, y en tercer lugar la educación pública superior en un 8,61%. Los ciudadanos

encuestados piensan que la atención en las instituciones públicas en los últimos años ha mejorado en un 55%, el 38,02% percibe que la atención de los servicios públicos sigue igual y el 6,98% de ciudadanos cree que ha empeorado la atención.

Haciendo referencia al tema de salud, los ciudadanos calificaron del 1 al 10 la calidad de servicio prestado teniendo un 90.33 % de satisfacción en los ciudadanos, lo que nos da a conocer que el modelo de salud pública es eficiente.

La mayoría de los ciudadanos de Riobamba tienen una buena percepción de los servicios públicos evaluándolos como muy satisfactorios con un 90.96%, los más utilizados son: Salud, carreteras, obras públicas y educación superior, entre los aspectos que la ciudadanía considera que han mejorado están: La infraestructura, instalaciones muy cómodas, horarios adecuados y turnos electrónicos. Sin embargo, persisten aspectos negativos como: Lentitud en los trámites, filas muy largas y todavía existen funcionarios públicos con actitudes que no van con los principios de ética y moral. Actualmente, se puede evidenciar que el Gobierno Nacional se ha preocupado en reforzar los procesos para mejorar la calidad de vida de la sociedad. Finalmente, el ciudadano debe poner de su parte para que la ejecución de las políticas permita una integración que promueva la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Mirando hacia el futuro, sería útil un consenso político a largo plazo para brindar servicios públicos de calidad y calidez hacia la sociedad.

Otro antecedente pertinente que debemos de colocar en nuestro proyecto de tesis es la maestría realizada por Tonato (2017) la cual nos presenta como tema, la calidad del servicio público en el Ecuador: casos centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016, en la cual se analiza la interacción que tiene el usuario con la institución, de manera que el término que la autora nos presenta es la "burocracia callejera", causa un efecto negativo por parte de los usuarios ante la institución y el servicio que esta brinda, demostrándonos que esta interacción puede ser pertinente para verificar o no la calidad de servicio que perciben los usuarios.

De los objetivos que se fijan en la presente tesis tenemos que mencionar al objetivo general, el mismo que se enfoca en analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo éstas inciden en la percepción que tiene el cliente

externo sobre la calidad del servicio brindado. Este objetivo lo que intenta es dar a conocer la interacción que existen entre usuario que en este caso es denominado como cliente y la institución específicamente con sus funcionarios y si éstos han incidido o no en la percepción que tiene el cliente ante el servicio, para posteriormente verificar si el impacto de la institución ha sido positivo o negativo, permitiéndole de esta manera generar conciencia por parte de la entidad, tomando medidas adecuadas para el proceso de prestación de servicio que parte desde el funcionario. En este punto mencionamos a los objetivos específicos, los cuales complementan el cumplimiento del objetivo general, analizando el proceso que siguen los ciudadanos para poder acceder al servicio, comentando de esta manera las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera. Este primer objetivo específico el cual se propone la autora, lo que intenta es identificar cuál es el proceso que debe de llevar el ciudadano para tener el acceso al servicio y si éste está acorde a lo establecido en los reglamentos de la institución y principios constitucionales de eficiencia, eficacia y calidad, ya que es bien sabido que las administraciones públicas están para solucionar o facilitar la vida del ciudadano y más no para complicarla, además se tomará en cuenta si existen retrasos en la recepción de solicitudes, tramitología y sobre todo interacción imprudente, para que dichos elementos ayuden a llegar a las conclusiones sobre la calidad de servicio que brinda la institución del IESS, dicha información nos da a conocer que es fundamental para conllevar buenos aspectos emocionales y conductas racionales, los cuales parten del funcionario. Para verificar la percepción de la calidad, Tonato propone un segundo objetivo específico el cual es determinar el índice de percepción de calidad del servicio en base a las tres áreas problemáticas detectadas por la SENPLADES, para analizar en que forma la dimensión de talento humano influye en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio, para lograr cumplir este objetivo se identifica principalmente las áreas problemáticas las cuales son la discriminación, lentitud para realizar trámites y maltrato de los funcionarios, estas son los principales factores que pueden incidir ante la prestación del servicio, por lo cual se debe de analizar la visión y la experiencia que ha tenido los ciudadanos ante la disposición de este servicio por parte de los funcionarios, al igual que el talento humano va a influir en la percepción ciudadana, de manera que si se otorga un buen trato pues va a dar como resultado una buena referencia de la institución y del funcionario que dispuso el servicio. Como último objetivo tenemos que se propone identificar los problemas que se suscitan en la prestación del servicio, para determinar cómo las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanos y servidores públicos de nivel callejero afectan de manera plausible e intermedia la

percepción de la calidad del servicio. Lo que se trata de obtener con el último objetivo es que se identificará los problemas que acontecen a la prestación del servicio de la institución añadiendo cómo son las interacciones que se le presentan al usuario, dichos problemas van desde lo estructural, comunicacional y de talento humano, en este punto se menciona que la relación existente y la percepción de la calidad, parte desde la cognitiva del usuario, el cual relaciona experiencias que ha mantenido con la institución, además otro problema identificado es que sus funcionarios públicos no están capacitados para atender al usuario y no les brinda una solución a las diferentes problemáticas de la ciudadanía generando insatisfacción y con ello una mala imagen como entidad pública.

En este antecedente nos presenta diversas teorías las cuales nos ayudan a aclarar el panorama que se quiere llegar a visualizar, se inicia con la concepción del término calidad, nos menciona que el concepto de calidad ha ido evolucionando paulatinamente, pero la calidad se debe de centrar en el cliente, de igual manera involucran de manera externa a la organización y su capacidad para acudir a las necesidades del usuario. Otra teoría a mencionar es la calidad de servicio público de una nueva gestión pública, la cual va enlazada además con la eficiencia eficacia y calidad de manera que se intenta fortalecer la capacidad del Estado y que se pueda generar unos mejores resultados para la institución, pero sin perjudicar el bienestar del usuario. Su incidencia en la calidad de servicio es otra teoría que se la implementa en la presente tesis, en la cual las prácticas que se realizan en la institución van a afectar directamente a la calidad de servicio y de esta manera se crea una cotidianidad, en la cual gracias a las interacciones entre el ciudadano y la burocracia determinarán la calidad de servicio de la institución. Como última teoría pertinente en mencionar es la calidad del servicio público en el Ecuador desde un análisis normativo, la cual nos dispone que el actuar de las instituciones y servicios debe de estar enlazado con respecto a lo que dispone SENPLADES, las cuales plantean evaluar la calidad que percibe el ciudadano.

La autora realiza un análisis que va desde lo documental hasta las dimensiones de calidad, en este punto miramos el análisis documental en la cual se logró evidenciar el funcionamiento y la aplicación de las dimensiones de calidad en la institución, y se establece que los problemas que surgen a partir de la prestación de servicio amenazan directamente con la burocracia callejera, además en esta revisión se evidencia que no se dispone de un manual de procesos para la

disposición del servicio que presta el IESS, recalcando de esta manera que el proceso que debe de realizar el usuario para tener un acceso a dicho servicio es en primer punto la información, la misma que es el trámite de explicación que hace el usuario y el servicio que requiere para que posteriormente el funcionario otorgue el turno, consecutivamente se procede a la espera, en la cual el usuario debe de hacer antesala ante la prestación del servicio, cómo siguiente paso se procederá a la atención, permitiendo a el usuario acceder al servicio que presta la institución y donde se concreta el servicio, generando de esta forma la acción de burocracia callejera y finalmente tenemos la evaluación, en la cual el usuario califica el servicio recibido de acuerdo a su percepción. Además, se realiza un análisis de las dimensiones de calidad que se manejan en la institución, de esta manera se menciona una dimensión estructural, en la cual se manifiesta que la institución no cuenta con los instrumentos necesarios para albergar a diversos usuarios, esto conlleva a incorporar la mitad por parte del usuario ya que se observa un gran número de personas haciendo fila para acceder al área de información. En la dimensión comunicacional no existe información que permita al usuario conocer qué actividades realizar para acceder al servicio, de esta manera se obtiene confusión e inaccesibilidad por parte de la institución. Otra dimensión a analizar es la de talento humano, en la cual los servidores públicos no son suficientes para atender la demanda ciudadana.

Los resultados que se obtuvieron en la presente tesis fueron debido a la aplicación de la observación directa realizada hacia la realidad que sucede en la institución, presentando así a la interacción entre ciudadano y los servidores públicos y en la cual se pudo caracterizar el tipo de comunicación que se desarrolla día tras día. Además, se pudo manifestar que la institución no tiene un proceso de atención para que el ciudadano pueda acceder al servicio de manera ágil y adecuada. La encuesta aplicada a 384 ciudadanos tuvo como estructura preguntas cuantitativas y cualitativas, obteniendo resultados de satisfacción o insatisfacción y otra técnica aplicada para obtener los resultados fue la aplicación de entrevistas, realizadas hacia la jefa de la unidad provincial de afiliación y cobertura IESS y al supervisor del servicio del CAU, ya que estas personas son las conocedoras del proceso pertinente para la atención al cliente, y permitió identificar las fortalezas y debilidades de este procedimiento.

La población implicada en el presente antecedente nos menciona que son los directivos del IESS, los funcionarios que ponen a disposición el servicio y los usuarios del servicio, los cuales

representan un punto muy importante a la hora de identificar cuál es el verdadero problema de la disposición del servicio, ya que los directivos muestran el procedimiento que se lleva a cabo dentro de la institución y la función que debe de cumplir cada uno de su personal, el ciudadano como usuario del servicio muestra su visión ante el servicio.

El presente antecedente analiza la metodología aplicada siendo de tipo mixta, ya que se enfoca en lo cuantitativo y lo cualitativo, lo cualitativo para obtener la percepción que tiene el usuario ante el servicio con las dimensiones que forman parte del mismo y el cuantitativo para medir a través de una escala numérica el porcentaje de satisfacción que tiene el usuario, además se realizó una investigación de campo, realizando una observación directa de la realidad que acontece a la institución.

Los principales resultados obtenidos en este antecedente, evidencian las dimensiones de la calidad por parte de la visión del usuario, mencionándonos que el servicio se ve deficiente gracias a la ineficiencia de los servidores públicos que tienen contacto directo con la ciudadanía, teniendo así un 57.40% de insatisfacción, llegando así a mencionar que los burócratas callejeros inciden significativamente en la percepción de los ciudadanos ante la calidad de servicio, concluyendo de esta forma que se deben de aplicar técnicas para crear fluidez en el proceso de obtención del servicio. Por otra parte, tenemos los resultados de las encuestas que se realizaron, gracias a estos se obtuvo que la percepción del usuario está en un estándar muy alto a la que se ve reflejada la verdadera realidad de la institución.

Las principales conclusiones obtenidas de este antecedente es que el proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder al servicio del IESS, presenta diversas dificultades las cuales van de tipo estructural, comunicacional y de talento humano. De esta manera nos menciona que el problema es de tipo estructural ya que la institución cuenta con muy poco espacio para atender a todos sus afiliados y de tipo comunicacional ya que, a la hora de disponer del servicio, el usuario no sabe cuáles son los requisitos para acceder al mismo y los problemas del talento humano, indican que los funcionarios no están capacitados para atender las necesidades que requiere el usuario. Los servidores públicos que están relacionados directamente con la prestación del servicio, no perciben que esté genere poca satisfacción al usuario, de esta manera nos mencionan que en la

institución existe la inexacta visión de poseer un 80% de satisfacción, la cual es una idea errónea de lo que presentan los datos. La percepción de la calidad de servicio está dada por la mala asignación de turnos, gracias a ellos están insatisfechos sobre este tema y añade al no dar información clara sobre una posible solución.

Las principales recomendaciones que en este antecedente podemos presentar, es que se debe de prestar especial atención a problemas que surgen entre la interacción de la ciudadanía y los funcionarios, gracias a ello se podrá obtener mayor eficiencia por parte de la institución, ya que se podrá solucionar problemas sin pérdida de tiempo y sin perjudicar al usuario, y de esta manera obtener una mejor percepción por parte del usuario hacia la institución. Otra recomendación pertinente a realizar es controlar a las instituciones y a sus servidores públicos, para que mediante esta acción se corrija la falta de calidad de prestación de servicio y se corrija el modo de actuar de los funcionarios públicos. Y por último se recomienda realizar evaluaciones periódicas sobre la calidad del servicio percibida por los clientes externos, esta acción es muy pertinente ya que la institución cuenta con la visión errónea de establecer que sus servicios son de calidad y son prestados de la mejor manera.

Un artículo científico realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México por Galindo y Suárez (2018) con el tema “Estudio de los Servicios de salud del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México”, el cual tiene como propósito analizar su sistema de salud y las capacidades de reacción ante una alerta sanitaria o desastre natural, así como la disponibilidad de recursos y personal médico, dicho estudio fue llevado a cabo en Ciudad de México en el año 2018, con el propósito de medir la eficiencia del ISSSTE del Estado mexicano en la prestación de servicios a los usuarios tomando en cuenta alertas sanitarias o desastres naturales muy comunes en esa zona, midiendo si el equipamiento para la atención médica de las diferentes instituciones de son eficientes al momento de brindar un servicio de salud de calidad a la población, para así poder identificar fortalezas y debilidades que conlleven a operar un modelo de salud más efectivo y apto en beneficio del pueblo optando por la mejora continua al encontrar debilidades correctivas que les impidan cumplir con los parámetros de calidad impuestos por OMS, haciendo frente a desastres naturales y emergencias sanitarias en un futuro.

Los objetivos que se fijan en este artículo científico son medir la calidad de los servicios públicos que prestan las entidades gubernamentales de México, la disponibilidad de recursos materiales y personal para una correcta práctica médica de las diferentes instituciones de salud, de la misma manera se analizará la preparación de estas instituciones ante una emergencia sanitaria o desastre y cómo estos influyen en la satisfacción de sus usuarios, calificando su eficiencia ante la prestación de un servicio.

Los parámetros bajo los cuales se analizan los servicios que presta el ISSSTE y sus instituciones de salud se basa en la eficiencia, calidad, preparación y nivel de satisfacción de los usuarios esto con la finalidad de organizar los departamentos de las entidades de salud y distribuir correctamente las actividades competentes a realizar por el cuerpo médico, satisfaciendo las expectativas de los ciudadanos.

El objetivo propuesto por los autores es fortalecer la estructura organizacional del ISSSTE con la finalidad de organizar a sus instituciones de salud, dando cumplimiento a los parámetros de calidad establecidos por la OMS y cumplir con las metas y objetivos propuestos a inicio de gestión, brindando seguridad a sus ciudadanos al recibir un servicio de salud satisfactorio.

Otro de los objetivos propuestos por los autores es evaluar el funcionamiento del modelo de gestión administrativa mediante el se desarrolla el ISSSTE, con la finalidad de garantizar el eficiente uso de los recursos disponibles por parte de las autoridades representantes de las diferentes instituciones de salud, garantizando recursos materiales y personal disponible para la práctica médica adecuada. Cabe resaltar que su objetivo está vinculado con la capacitación del personal médico para llevar a cabo sus competencias de manera eficiente ante desastres naturales y emergencias sanitarias que perjudiquen de manera directa la salud de la población.

Es importante analizar el modelo de gestión bajo el cual se desarrollan las instituciones gubernamentales y actualizar su estructura para promover la mejora continua dentro de las instituciones e influyan de manera positiva en los servicios públicos que ofrezcan, ganando empatía y satisfacciones para los ciudadanos, garantizando un buen servicio.

Los autores de este artículo científico se basan en diversas teorías, la más importante Gestión de calidad, la cual nos menciona que es un proceso organizado encaminado a satisfacer las necesidades de una determinada población de forma eficiente ofreciendo a los usuarios un servicio útil, oportuno y seguro que solucione los problemas presentados y cumpla con los objetivos propuestos a inicio de gestión por las instituciones gubernamentales.

Otra teoría de gran importancia redactada en el artículo que estamos mencionando es la capacitación de personal médico, la cual establece que los servicios públicos, son actividades administrativas llevadas a cabo por instituciones gubernamentales con la finalidad de satisfacer de manera íntegra las necesidades de interés general que tienen una determinada población mediante un servicio estatal, para ser prestados de manera correcta tienen que ser ejecutados bajo el cumplimiento de los parámetros eficiencia, eficacia, calidad y transparencia, para ser considera un buen servicio, estos servicios deben estar bajo el control y regulación del Estado por medio de sus organismos de control para asegurar un adecuado uso de los recursos públicos.

La siguiente teoría planteada por los autores es la de satisfacción al cliente, definiéndola como cumplimiento del deseo, es una reacción emocional del consumidor hacia una respuesta adecuada, en torno a la prestación de un servicio, es muy importante ya que esta define el nivel de calidad de un servicio prestado y califica de manera inmediata el rendimiento de las instituciones gubernamentales, el cumplimiento de sus objetivos o el adecuado desarrollo de sus competencias. El análisis correspondiente a este artículo científico nos menciona que, la demanda que existe entre los usuarios de salud es extraordinaria, pero existe el problema de que los usuarios de este servicio deben de poseer una economía mayor, con la cual no cuenta el 70% de la población de la Ciudad de México, las encuestas realizadas a los a los usuarios del servicio de salud, responden de manera negativa hacia el acceso a este servicio, ya que no cuentan con los recursos posibles para obtenerlo. Con esto, también se pudo obtener que, si llegara el caso en el país o en la ciudad se presentará una emergencia epidemiológica, este centro de atención no podrá abastecer este evento y no podrá atender a todas las personas.

Los aportes principales que tiene este artículo científico a nuestro tema de investigación son los siguientes:

Un factor importante el cual se demuestra que es el causante de la ineficiencia de la institución, al momento de brindar su servicio, es la excesiva dificultad que tienen los ciudadanos para acceder a este servicio, ya que nos menciona que se necesita una economía familiar estable para poder acceder a esta salud pública. Los institutos que brindan seguridad social deben de colocarse en un escenario de demanda extraordinaria para así lograr visualizar que tan eficiente puede llegar a ser ante una excesiva demanda por parte del ciudadano y verificar si se está apto para ello.

Los instrumentos y herramientas de práctica médica no son los necesarios para desarrollo una adecuada práctica médica, negando de esta manera una atención de calidad a los ciudadanos, cabe resaltar que no se han realizado capacitaciones al personal que ejerce la medicina en las diferentes instituciones de salud, referente a protocolos de salud frente a emergencias sanitarias o desastres naturales, siendo limitada su ayuda para los ciudadanos.

La investigación resulta importante, ya que la población que recibe el servicio del ISSSTE y se encuentran cerca de las instituciones de salud tiene un mayor nivel de accesibilidad a servicios de salud; mientras que las que se encuentran lejos a nivel de localización de las instituciones de salud tienen menor nivel de accesibilidad a recibir un servicio de salud de calidad. Esto significa que existe una relación inversa entre la oferta y la demanda de los servicios del ISSSTE, que se traduce en un acceso inequitativo para las familias más pobres, que demandan más este servicio.

La desigualdad geográfica identificada no garantiza una cobertura total de los servicios de salud por parte de las instituciones estatales, por lo que recibir o no recibir atención médica se explica en mayor medida por la cercanía a la principal zona de aglomeración de clínicas y hospitales. Mediante el análisis referente a la localización se observa la concentración del equipamiento para la atención médica y de la capacidad de cobertura en la ciudad central y falta de equipamiento y herramientas para práctica médica en instituciones rurales, sólo una fracción de la población puede acceder a un servicio de calidad.

A las principales conclusiones que llegan en el presente artículo científico son las siguientes:

Se llega a la conclusión de que un promedio de 70% de la población de la Ciudad de México no podrá acceder a este servicio médico, ya que no existe la cobertura ni la capacidad de acceso por parte de los usuarios de este servicio. La institución de seguro social presenta vulnerabilidades las cuales la vuelven inestable, al momento de atender posibles desastres naturales o causados por el mismo ser humano, debido a que presenta deficiencias en equipamiento e infraestructura.

La saturación es otro problema el cual debe de enfrentar esta institución, la cual transforma a la eficiencia y la eficacia en una mala capacidad de respuesta la cual amerita actuar de manera adecuada ante ciertas amenazas.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Teoría de la gestión

“La Gestión consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (Juran, 2007, como se citó en Sánchez, 2017, pág.24).

La Gestión se enfoca en otorgar apoyo de carácter administrativa a los procesos internos desarrollados en las entidades público – privadas, en coordinación con las diferentes áreas pragmáticas de respectivas entidades, con la finalidad de alcanzar metas y objetivos planteados a inicio de gestión de forma eficiente y eficaz, mediante un funcionamiento apto reflejado por resultados satisfactorios en las áreas administrativas y financieras.

La gestión y la administración se vinculan de manera directa, enfocando a la gestión como una acción que permite dar cumplimiento a los procesos que se desarrollen dentro de la administración. Una correcta gestión conlleva a un positivo desempeño en la prestación de servicios por parte de las entidades gubernamentales de las cuales dependen gran cantidad de la población actualmente,

lo que se diferencia de la administración tradicional, y su sistema de desarrollo burocrático, basado en los trámites como acciones para resolver peticiones o problemas que requiere una sociedad.

El desarrollo y comprensión de esta teoría nos permitirá elaborar de manera positiva la propuesta de un modelo de gestión administrativa adecuado para el IESS, en busca de una eficiente prestación de servicios al ciudadano.

Tomando en cuenta el desarrollo del enfoque administrativo, refiriéndose al control de los recursos humanos como fuerte de una organización, establece que la gestión es “lograr resultados a través de las personas, determinando que el éxito o el fracaso de cualquier empresa depende, en gran medida, del compromiso y entrega de sus trabajadores” (Parker, 1924, como se citó en Manrique, 2016, pág. 134).

Apoyándose en la teoría de la administración, establece que la gestión es “un método de planificación y evaluación, basado en factores cuantitativos, con el que directivos y subordinados eligen áreas prioritarias, establecen resultados a alcanzar por la organización, dimensionan sus contribuciones y realizan la supervisión sistemática del desempeño” (Drucker, 1975, como se citó en Manrique, 2016, pág. 135).

La gestión hace referencia a la acción y efecto de administrar, es un proceso laboral enfocado al desarrollo de actividades administrativas llevadas a cabo por el personal profesional bajo los parámetros de eficiencia y eficacia, encaminando sus labores colectivas al alcance de objetivos planteados a inicio de gestión, con la finalidad de satisfacer diferentes necesidades presentadas en una determinada organización, mediante la articulación jerárquica de los procesos administrativos internos en beneficio de resultados positivos que reflejen la acción democrática en la toma de decisiones entre el equipo directivo. Cabe resaltar que los resultados positivos están ligados a estrategias de gestión como factores políticos, tecnológicos y creativos que les permitan alcanzar de mejor manera las metas y objetivos deseados, siguiendo un proceso determinado basado en planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar las acciones y decisiones que se lleven a cabo dentro del proceso de gestión. De la misma manera la gestión conlleva el ejercicio de liderazgo, ya que le permite dirigir a la organización mediante acciones planificadas.

2.2.1.1. Gestión administrativa

Es preciso mencionar la Teoría general de la administración, la cual sostiene que:

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2014, como se citó en Chávez et al. 2020, pág.21).

La gestión administrativa son acciones y mecanismos que permiten dar un eficiente y eficaz uso al talento humano, así mismo los recursos económicos y materiales que dispone cierta organización, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y conseguir resultados positivos que espera una organización, siguiendo una estricta planificación de manera que le permita coordinar los procesos desarrollados internamente permitiendo satisfacer las exigencias o problemas de una sociedad, y brindar un servicio de calidad.

Comprender este concepto permitirá a las autoridades representantes del IESS mejorar la eficiencia de sus estrategias administrativas implementadas con la finalidad de superar obstáculos y dificultades presentadas a nivel interno, mejorando la gestión administrativa y con ello la atención brindada por sus servidores públicos.

2.2.1.2. Gestión estratégica

Tomando en cuenta la importancia de la planificación en las instituciones gubernamentales se establece a la gestión estratégica como:

El proceso de llevar a cabo la estrategia organizacional, es decir, se trata de analizar la situación de la organización y sobre esta base formular dicha estrategia para implementarla; pero también se la define como un proceso de creación de capacidades que permitirá a la

empresa crear valor para los clientes, la sociedad y los accionistas (Mintzberg, 2008, como se citó en Chávez et al. 2020, pág. 34).

La gestión estratégica es el proceso mediante el cual se elaboran y planifican las estrategias decididas por las diferentes organizaciones, mediante un análisis situacional que encamine a los líderes organizacionales a implementar una estrategia eficiente, cabe mencionar que en el desarrollo de este proceso se impulsará y fortalecerá las capacidades del personal que labora internamente en la organización, con la finalidad de satisfacer necesidades de los clientes - usuarios, personal administrativo y de la sociedad en general.

La gestión estratégica enfoca su función con la identificación, descripción y análisis de diferentes estrategias desarrolladas por los líderes gobernantes, con la finalidad de satisfacer diferentes necesidades que se vinculen con la organización o resolver problemáticas existentes que afecten el funcionamiento de la misma, de la misma manera las estrategias se realizan con la finalidad de aprovechar oportunidades que influirán de forma positiva en el desempeño de la organización y sus indicadores de gestión, obteniendo un mejor rendimiento y ventaja competitiva. La gestión estratégica es un proceso incesante que permite evaluar y controlar las acciones relacionadas al funcionamiento y resultados de la organización, mediante objetivos claros, bajo parámetros de eficiencia y eficacia, que encaminan a una adecuada planificación organizacional.

2.2.1.3. Gestión de talento humano

Tomando en cuenta la capacitación de personal, encaminado a una eficiente y eficaz desempeño laboral, se establece que “la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (Chiavenato, 2009, como se citó en Jara et al. 2018, parf.16).

La gestión del talento humano enfoca su función al cumplimiento de políticas y actividades indispensables, que definen la capacidad para dirigir cargos administrativos a los cuales se vinculen

recursos humanos y administrativos, esto se determina mediante procesos selectivos de reclutamiento, nivelación y evaluación de personal.

La gestión de talento se enfoca en el desarrollo de determinados procesos secuenciales que una determinada institución cumple, a través del departamento encargado con la finalidad de cumplir con políticas institucionales referente a la selección de personal, con la finalidad de capacitar al personal y contratar personas aptas para desarrollar determinadas funciones en beneficio de la institución. Cabe resaltar que la gestión de talento humano depende de la cultura predominante de cada organización y el ambiente laboral que se desarrolle en la misma, estos procesos administrativos son llevados a cabo para gestionar, capacitar, motivar y retener personal que desempeña sus actividades laborales en la organización.

2.2.1.4. Gestión pública

La correcta administración de los recursos disponibles por el Estado, como objetivo de la satisfacción de necesidades de los ciudadanos, se define a la gestión pública como:

Acción estratégica, orientada a resultados que son demandados por la sociedad. En este sentido el Gerente público es un actor que debe explotar el potencial del contexto político y organizativo en el que está inmerso con el fin de crear valor público (Moore, 1995, como se citó en Chica, 2011, pág. 64).

La Gestión Pública se enfoca en analizar los procesos en la toma de decisiones, evaluando los recursos humanos y su influencia en los procesos administrativos. Es una forma de organización flexible, con configuración jurídica por las cuales se rigen las distintas organizaciones gubernamentales para el desempeño fortuito de sus funciones, acorde a las necesidades prioritarias que presente la sociedad a la cual dirige.

La gestión pública es indispensable para la construcción de sociedades igualitarias y equitativas y es aquí donde reside la inigualable función que esta tiene, enfocada en la administración eficiente de todos los recursos de las diferentes organizaciones, con la finalidad de dar respuesta a las

demandas de la sociedad y satisfacer sus necesidades, a la vez que garantizar el desarrollo sostenible del país. La Gestión Pública desarrolla sus funciones en las entidades gubernamentales, por medio de los procesos por los que el Estado efectúa políticas y las diferentes problemáticas que se presentan en la sociedad, distribuyendo bienes y servicios, ejecutando disposiciones, orientadas a regular las funciones de su administración.

La implicación de la gestión pública en el Estado es importante, ya que de ella dependerá un buen entendimiento y relación entre la empresa privada y el gobierno, desprendida de las estrategias y respuestas dadas a problemáticas que surgen a diario, en los espacios sociales.

2.2.2. Nueva gestión pública

Agreda (2017) en su investigación sobre los Impactos de la Nueva Gestión Pública. Establece que:

La NGP lo que trata es de satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para aplicar este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana, la NGP es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas (Agreda, 2017, como se citó en Pérez y Villa, 2020, pág.68).

La Nueva Gestión Pública se enfoca en la transformación de la administración Pública y las acciones desempeñadas por las diferentes áreas administrativas, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios al ciudadano y el desarrollo de un sistema de gestión de calidad, tomando en cuenta parámetros fundamentales para el correcto funcionamiento laboral de las organizaciones, destacando la evaluación de desempeño a nivel individual y colectivo que reactive el compromiso de los funcionarios públicos que desarrollan sus competencias en la organización. Cabe resaltar que la implementación de este modelo de gestión trajo resultados positivos a nivel económico para los organismos de Estado, debido a la mejora en la administración de recursos financieros y el impulso del liberalismo económico, priorizando la optimización de procesos administrativos, la reducción del aparato estatal e implementación de mecanismos

estratégicos económicos que involucraban a stakeholders y actores privados como formas de financiamiento, encaminadas a una eficiente inversión pública, donde se priorice el desarrollo de infraestructura y la prestación de servicios públicos regidos a parámetros de calidad, que permitan dar cumplimiento a los objetivos y metas impuestos a inicios de gestión.

Haciendo referencia a las reformas administrativas de la Gestión Pública se menciona que:

La Nueva Gestión Pública, engloba la idea de la necesidad de un cambio en las políticas de la Administración orientada hacia la reducción de costos mediante la medición cuantitativa del desempeño y la eficiencia en la prestación y entrega de los servicios públicos (Aucoin, 1996, como se citó en Chica,2011, pág.61).

La Nueva gestión Pública enfoca su concepto en el cambio de paradigma en torno al modelo de Administración, enfocado principalmente en la administración óptima de recursos de una organización, en base a la evaluación de desempeño colectiva y eficiencia en la prestación de servicios.

La necesidad de una transformación en el modelo de gestión administrativa se ve reflejado en base a los resultados de gestión ineficientes que presentaban las organizaciones, en torno a la calidad en la prestación de servicios públicos, en las cuales no prevalecía la satisfacción de los ciudadanos. Cabe resaltar que los costos que requería llevar un modelo de gestión con sobrecarga jerárquica eran elevados debido al aumento en la masa salarial, innecesaria división de responsabilidades y exceso de tramitología, poniendo en juicio las formas de inversión de las distintas organizaciones, las cuales no procuraban inversión encaminada a brindar servicios de calidad, afectando de esta manera a los indicadores de gestión, lo que ocasionaba conflicto en la atención pública. La Nueva Gestión Pública refleja una adecuada administración de recursos públicos por parte de las organizaciones estatales, enfocando sus acciones a la satisfacción plena de las necesidades de los ciudadanos entorno a la prestación de servicios, visualizando eficiencia y eficacia en cada uno de sus niveles de gobierno, esto genera un entorno de confianza a nivel interno y externo, entre el personal administrativo y los ciudadanos, esto gracias al cambio de estructuras que reflejan una

mayor descentralización, basada en resultados y cumplimiento de indicadores de gestión que garanticen calidad en los servicios brindados.

2.2.2.1. Orientación de la nueva gestión pública

La reforma del Estado se ha convertido en el tema central de la agenda política, en busca de un cambio de paradigma que oriente las funciones administrativas y su influencia en la prestación de servicios públicos, de manera que satisfaga de manera eficaz y eficiente las demandas colectivas de la sociedad, por esta razón tomaremos en cuenta que:

El desafío pasa por la transformación de las organizaciones públicas siguiendo un modelo acorde con la era de la información. Principalmente, el movimiento modernizador, pretende cambiar la administración pública y la cultura administrativa focalizando en los resultados organizacionales, la gestión individual y los incentivos del mercado. De este modo, las estructuras y culturas burocráticas del pasado, regidas por reglas, serán sustituidas por entidades más pequeñas, flexibles y orientadas al usuario (Ferreira, 2014, como se citó en Enríquez et al 2020, pág.376).

La nueva gestión pública orienta al Estado a un nuevo modelo de gobierno, encaminado por la descentralización, en la cual el control jerárquico disminuye impulsando la rendición de cuentas como promoción de un gobierno transparente con información abierta al ciudadano, fortificando el vínculo ciudadano Estado – sociedad en tal sentido que la colaboración y participación ciudadana produzcan resultados eficiente entorno a las opiniones de la población objeto de estudio, en el desarrollo efectivo de programas y proyectos potenciando la capacidad organizacional y éxito en la toma de decisiones públicas. El correcto desarrollo de las acciones mencionadas encamina al Estado y sus representantes a un gobierno más económico, eficiente y transparente brindando de esta manera servicios de calidad, con atención de primer nivel al ciudadano. Cabe resaltar que la nueva gestión pública ha desarrollado en las diferentes instituciones estatales una innovadora cultura de gestión en torno a los cambios de modernización del Estado, quitando costumbres y ciertas normas que significaban un obstáculo para el cambio y modernización del aparato estatal.

La perspectiva y orientación de la nueva gestión pública, se basa en la aplicación por parte de los organismos de Estado de los términos administración, eficiencia y eficacia, e implementarlos en las herramientas políticas y sus programas a desempeñar de manera transparente, con la finalidad de alcanzar la calidad esperada por la sociedad respecto a la prestación de servicios públicos, reduciendo considerablemente las acciones procedimentales y normas, para una gestión óptima.

Referente a lo mencionado, la Nueva Gestión Pública va encaminada a una administración eficiente y eficaz, que satisfaga las demandas de la sociedad, mediante mecanismos de acción que permitan a los ciudadanos, recibir un servicio de calidad, esto se logrará mediante sistemas de control que regulen el desarrollo de los procesos internos, y encamine la planificación institucional a la obtención de resultados positivos, sin omitir la transparencia en cada acción desarrollada, fortaleciendo de la misma manera el involucramiento del ciudadano en las acciones políticas. La Nueva Gestión encamina nuestra investigación a la correcta prestación de servicios por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a los ciudadanos afiliados de la ciudad de Tulcán, tomando como protagonista el bienestar del ciudadano y la correcta utilización de los recursos públicos disponibles.

2.2.2.3. La nueva gestión pública y las entidades públicas locales con enfoque de desconcentración

Según lo manifestado por Santos, Fernández y Pérez (2008) manifiestan que:

La Nueva Gestión Pública es una respuesta a la necesidad de adaptación de la Administración Pública al entorno socioeconómico reciente, puesto que el Modelo Tradicional de gestión pública no responde a los cambios que se van produciendo en los distintos países. Esta nueva forma de gestión origina un cambio de orientación y de cultura dentro de la organización, dirigida hacia el ciudadano como cliente y está basada principalmente en el ahorro y reducción de costes, en la evolución de las tecnologías y en la mejora de la cantidad y calidad de los servicios públicos. La introducción de la Nueva Gestión Pública en las Entidades Públicas Locales, como entidades prestadoras de servicios y más próximas a los ciudadanos, supone una repercusión en la concepción propia de la entidad, tanto en la organización como en la forma de actuación, contribuyendo a que sean más claras, más abiertas a los

usuarios, más innovadoras y menos centralizadas. (Santos et al. 2008, como se citó en Enríquez et al.2020, pág.379).

La Nueva Gestión Pública es visualizada como una solución oportuna a los problemas presentados por parte de la administración pública en su entorno socioeconómico, puesto que el modelo de gestión tradicional bajo el cual operaba la administración pública, no satisface las expectativas de la sociedad y el Estado en base a la evolución de necesidades que han desarrollado los diferentes Estados a nivel internacional. La implementación de este nuevo modelo de gobierno crea una nueva perspectiva de cultura internamente en la organización, priorizando la atención del ciudadano y la administración eficiente de recursos disponibles en la organización, enfocando su inversión en del innovación tecnológica y desarrollo de infraestructura que encamine a la organización al cumplimiento de parámetros de calidad entorno a los servicios brindados. La misión de la Nueva Gestión Pública en las entidades locales como organizaciones prestadoras de servicios públicos con más cercanía al ciudadano, es mejorar su forma de actuación ante la sociedad, dando cumplimiento a el principio de transparencia, fomentando la democracia e impulsando la innovación en los procesos de gestión, en cada uno de los niveles de gobierno.

Con la globalización, los diferentes Estados a nivel internacional, se vieron obligados a reestructurar a nivel jerárquico las organizaciones, fomentando en cada una de las áreas administrativas la eficiencia y eficacia como pilares base de un buen gobierno, esto gracias a la influencia de la Nueva Gestión Pública y sus objetivos de desarrollo, como la adecuada administración de recursos e inversión pública y la necesidad de acelerar los procesos administrativos en cada uno de los niveles de gobierno, con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, mediante un modelo eficiente de gestión, debido a las diferentes necesidades de los ciudadanos y su inconformidad ante el modelo de gestión burocrático. Este modelo representó un cambio a nivel de infraestructura en las organizaciones estatales en donde el desarrollo tecnológico, mecanismos de información y cumplimiento de parámetros de calidad en la prestación de servicios se transformaron en factores imperativos para el éxito de una organización. La Nueva Gestión Pública en las entidades locales busca aprovechar su cercanía con la sociedad para fomentar la participación social local, mediante procesos de administración en los

cuales el ciudadano sea un pilar base, promoviendo la transparencia y democracia, con la finalidad de conseguir un gobierno más abierto.

2.3. Marco legal

Es esencial mencionar los artículos que resaltan de las leyes que rigen a la institución del IESS, de esta manera encontramos como la cúspide a la Constitución de la República, en la cual nos menciona que el sistema de seguridad social debe de ser público y universal, el mismo que no puede ser privado y tendrá que atender las necesidades de la población, este sistema está comprendido en las entidades públicas con normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, los cuales cubrirán las contingencias de; enfermedad maternidad, paternidad, riesgo de trabajo, cesantías, desempleo, vejez, invalidez y discapacidad, muerte y aquellas que define a la ley, estableciendo principios que lo rigen como; inclusión, equidad social, insuficiencia, integración, solidaridad y subsidiaridad, añadiendo que esté seguro debe de ser obligatorio y se debe de extender a la población urbana y rural según lo mencionado en los artículos 367, 368 y 369.

Otra ley que es necesario mencionar, es la de Seguridad Social, la cual describimos al artículo 17, el cual hace referencia a la misión fundamental, enfocándose a la misión del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la que nos menciona que tiene como prioridad la protección de la población, en actividad laboral o sin ella, brindando atención de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra esta Ley. Dicha institución se regirá a lo establecido en la normativa legal, ejecutando estrictamente el funcionamiento de su organización bajo los principios de autonomía, división de negocios, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas según los actos realizados por sus autoridades representantes, garantizando un buen gobierno, siguiendo los parámetros establecidos en la Ley y su reglamento general, según lo establecido en el artículo 18.

Ahora bien, es necesario establecer algunos artículos de la Ley Orgánica de Servicio Público, la cual es esencial para hacer valer los derechos y obligaciones de los servidores públicos, los cuales

son los principales usuarios del servicio que presta el IESS, de tal manera que tenemos en el artículo 23 el derecho de los trabajadores a mantener los puestos de trabajo y se presentase incapacidad por enfermedad catastrófica, además de ello se procederá a acoger al proceso de jubilación por invalidez, ya que no se puede desempeñar el trabajo de la misma manera, esto refiriéndose a la Ley de Seguridad Social.

Las y los servidores públicos tienen derecho a gozar de licencia con remuneración, las cuales se pueden presentar por casos de maternidad o paternidad, establecido como obligatorio en el artículo 27.

2.3.1. Constitución del Ecuador 2008

2.3.1.1. Sistema nacional de salud

Tomando en cuenta lo estipulado en la constitución de la república del Ecuador (2008), en la Sección de salud, el artículo 358 hace referencia a el sistema nacional de salud, el cual tiene como objetivo prestar servicios de calidad con la finalidad de garantizar una vida saludable e integral a la sociedad potenciando sus capacidades profesionales respetando la diversidad cultural y social. Las labores desarrolladas dentro del sistema nacional de salud, se efectuarán bajo los principios fundamentales del sistema nacional de inclusión y equidad social, respetando la igualdad en la sociedad.

El artículo 359 de la constitución de la república del Ecuador hace referencia al sistema nacional de salud, mencionando que el sistema estará acogiendo las diversas instituciones, programas y políticas abarcadas en beneficio del sector salud, respetando los derechos de la ciudadanía con la finalidad de garantizar la atención, recuperación, prevención y rehabilitación de los ciudadanos en las diferentes áreas de salud respectivas de forma eficiente.

Cabe resaltar el artículo 360 de la constitución de la república del Ecuador referente a las garantías brindadas por el sistema nacional de salud hacia las instituciones gubernamentales que lo conforman, cuyos objetivos primordiales son brindar atención eficaz y eficiente a la ciudadanía a nivel colectivo, velando por una atención integral que garantice seguridad en la salud de los

ciudadanos, en base a la atención primaria de salud en las diferentes áreas de salud respectivas se complementará la atención brindando medicinas alternativas y diagnósticos favorable. La red pública de salud estará vinculada de forma directa al sistema nacional de salud, la misma que estará conformada por diferentes establecimientos gubernamentales con vínculos jurídicos y operativos brindando seguridad social y salud de calidad.

El artículo 361 de la constitución de la república del Ecuador, menciona que el Estado será el encargado de controlar las acciones desempeñadas en el sistema nacional de salud a través de la autoridad sanitaria nacional, la misma que formulará la política nacional de salud y ejercerá un control jurídico a todas las entidades habilitadas del sector salud.

El artículo 362 de la constitución de la república del Ecuador, menciona que la atención de salud se llevará a cabo mediante entidades de Estado públicas y privadas que garanticen a los ciudadanos un servicio médico de calidad y calidez, prestando su servicio de forma gratuita en todas las áreas de salud respectivas y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

2.3.1.2. Seguridad social

El artículo 367 de la constitución de la república del Ecuador, menciona que la seguridad social es de carácter público sin oportunidad a privatización, la misma que atenderá de forma integral las necesidades colectivas de los ciudadanos, las cuales se harán efectivas a través de la afiliación directa al seguro universal, el sistema desarrollara sus funciones y prestara sus servicios siguiendo los principios estipulados por el sistema nacional de inclusión y equidad social.

Según lo establecido en el artículo 368 de la constitución de la república del Ecuador referente a la seguridad social, mencionada que el sistema de seguridad social estará conformado por instituciones públicas y se desarrollará bajo parámetros de carácter normativo, políticas garantizando servicios y atención de calidad bajo principios fundamentales de sostenibilidad, eficiencia y transparencia. Las acciones desarrolladas por las entidades públicas que brinden este servicio serán controladas por el Estado.

Según lo establecido en el artículo 369 de la constitución de la república del Ecuador, referente al seguro universal, menciona que atenderá diferentes enfermedades, maternidad, Art. 369.- El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud. El seguro universal obligatorio se extenderá a toda la población urbana y rural, con independencia de su situación laboral. Las prestaciones para las personas que realizan trabajo doméstico no remunerado y tareas de cuidado se financiarán con aportes y contribuciones del Estado. La ley definirá el mecanismo correspondiente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque metodológico

Para el desarrollo de esta presente investigación, nos planteamos utilizar un enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.1.1. Enfoque cualitativo

Para definir de mejor manera a este enfoque es preciso mencionar la definición que nos da Bernal (2010) en el cual se nos afirma que:

Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada (pág. 76).

El enfoque cualitativo lo justificamos debido a que se aplica un análisis de las entrevistas realizadas al personal directivo, encuestas a usuarios y servidores públicos de la institución e investigaciones en busca de antecedentes, que nos ayuden a aclarar cuál es el principal factor que incide en la gestión por parte del IESS. Otra técnica a realizar es entrevistas a directivos de la institución con respecto a la visión que tienen en lo que respecta a gestión y la prestación del servicio.

3.1.2. Enfoque cuantitativo

Para definir al enfoque cuantitativo, es preciso mencionar a Sampieri H, et al (2014), se nos mención que, “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (pág. 6). Este enfoque lo llevaremos a cabo en el momento de la aplicación de tabulación de encuestas realizadas a los usuarios de este servicio y además del cuestionario realizado hacia los servidores públicos, verificando así su respuesta establecida como privada y de forma confidencial, con los cuales se obtienen datos estadísticos sobre la calidad de servicio que brinda el instituto ecuatoriano de seguridad social, contribuyendo así con el desarrollo de la investigación.

3.1.3. Tipo de Investigación

Nuestro tipo de investigación cualitativa y cuantitativa, ya que establece analizar cuál es la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia los servicios prestados a los usuarios de la ciudad de Tulcán, en la cual se va a describir cuál es la realidad de dicha gestión en este instituto y cuál es la percepción ante el servicio que tiene el ciudadano.

Partiendo de este punto tenemos que nuestra investigación es de tipo:

Descriptiva: es preciso mencionar la clara definición que nos dan Hernández et al. (2003) en el cual los estudios descriptivos "miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar" (pág. 117).

Este tipo de investigación nos permite describir y analizar de forma precisa la verdadera gestión que se realiza en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y cuál es la incidencia que causa esta gestión en brindar el servicio a los ciudadanos. De esta manera, en nuestra investigación, mediante la recolección de documentos, experiencias y opiniones se procederá a dar una breve descripción del modo de brindar el servicio hacia la ciudadanía por parte de la institución, evidenciando así la gestión de la misma.

Exploratoria: Al ser esta investigación exploratoria es preciso mencionar Arias G (2012), el cual menciona que "es aquella se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos" (pág. 23).

Nos ayudará a familiarizarnos con cada opinión y datos que vayamos encontrando, realizando así una profundización de los contextos e identificación de nuevos problemas a presentarse, permitiéndonos así responder a las preguntas del porqué se da y cómo se llegó a ese fenómeno, priorizando los puntos de vista de los usuarios y los servidores públicos

Se procederá a indagar mediante las entrevistas y encuestas realizadas hacia los servidores públicos de la institución y los ciudadanos usuarios de estos servicios, para explicar las posibles razones las cuales provocan la incertidumbre por parte del ciudadano.

3.2. Hipótesis o idea para defender

¿La gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en torno a la prestación de servicios, afecta las expectativas de los usuarios de la ciudad de Tulcán?

3.3. Definición y operacionalización de variables

Variable dependiente: Servicios prestados.

Variable independiente: Gestión administrativa.

Tabla1. Operalización de variables.

Idea a defender	Variables	Concepto	Dimensión	Indicador	Técnica
El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), no cumple las expectativas de los usuarios de la ciudad de Tulcán en torno a la prestación de servicios de salud.	Servicios prestados	Dar o prestar apoyo, apoyándose en el conocimiento adquirido o en medios materiales, con el fin de satisfacer una necesidad que presenta la sociedad.	Capacitación de personal.	Profesionalismo en el servicio.	Observación, encuesta y entrevista
				Trato a las personas	Observación, encuesta y entrevista
				Comprensión de necesidades	Encuesta y Entrevista
			Calidad de servicio	Eficiencia y eficacia en los servicios prestados	Encuesta y entrevista.
				Capacidad de respuestas ante solicitudes	Encuesta y entrevista.
				Satisfacción de necesidades de los usuarios.	Encuesta y entrevista.

				Implementación de planes estratégicos	Entrevista y documentación
			Planificación	Uso de un Plan Operativo Anual.	Entrevista y documentación
		Es un conjunto de formas y acciones sobre el manejo de recursos humanos, materiales y económicos de forma una organización, con el fin de dar cumplimiento al objetivo planteado, un ordenado uso de los recursos conlleva a la eficiencia y eficacia.		Planes presupuestarios.	Entrevista y documentación
	Gestión Administrativa			Cumplimiento del reglamento interno	Entrevista y documentación
				Organización	Control de personal
			Técnicas de selección del personal		Entrevista y documentación
				Liderazgo.	Entrevista, encuesta y observación

			Dirección	Comunicación con el personal.	Entrevista y encuesta
				Trabajo en equipo y ambiente laboral.	Entrevista y encuesta

3.4. Métodos utilizados

Para el presente objeto de estudio se aplicarán tres metodologías: Deductivo, Analítico y Sintético.

3.4.1. Deductivo

Da conclusiones generales para explicaciones particulares. Se analizará el tipo de gestión que aplica el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, tomando en cuenta el impacto que tiene ante el servicio, se lo aplicará al momento de establecer premisas que nos ayuden a obtener las visiones centrales que se tiene ante el servicio brindado y la manera de cómo se los oferta hacia el afiliado.

3.4.2. Analítico

Descomponer el todo en sus partes. Analizar el grado de satisfacción por parte de los usuarios de cada uno de los servicios prestados por la institución y los medios aplicados por parte de la misma, para facilitar la oferta del servicio hacia sus usuarios, se lo aplicará al momento de evidenciar el tipo de gestión que se maneja en esta institución y lograr analizar los puntos más críticos que ayudan a entender la factibilidad del servicio.

3.4.3. Sintético

Integrar los componentes dispersos para entender su totalidad. Analizar el porcentaje, referente a la calidad de servicio que presta la institución, con su grado de satisfacción hacia los afiliados, se

logrará una aplicación eficaz al momento de entender por qué se da el nivel de insatisfacción por parte del cliente al conocer su punto de vista.

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.5.1. Lectura

Para adquirir el conocimiento necesario sobre el tema investigado. Mediante la revisión de documentos libros revistas los cuales contengan información crucial sobre los tipos de gestión que debe de tener una institución de seguro social centrándonos en la institución de Tulcán.

3.5.2. Fichas bibliográficas

Para la recolección de información se utiliza esta técnica para recopilar los resúmenes y análisis obtenidos de los temas estudiados los cuales son gestión administrativa gestión pública satisfacción del cliente y servicio.

3.5.3. Entrevista

Obtener algún tipo de información específica mediante un proceso de participación y conversación entre dos o más personas, se llegará a un diálogo con el director del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, siendo conocedor de la manera de operar de la institución, esta entrevista se la realizará para principalmente obtener información con respecto análisis de la gestión administrativa y su incidencia en los servicios que prestan, para posteriormente indagar sobre la visión que tiene la institución ante el grado de satisfacción de sus usuarios.

3.5.4. Encuesta

A partir de preguntas estructuradas se conocerá el porcentaje de la variable que se va a medir se utiliza esta encuesta hacia el ciudadano usuario de este servicio para verificar el nivel de satisfacción que tiene ante la institución y su visión ante el proceso de acceso del servicio.

3.6. Análisis estadístico

En el presente tema de investigación se va a aplicar diversos métodos estadísticos los cuales nos permitirán una eficiente recolección e interpretación de datos, a razón de ello es preciso mencionar a Kerlinger y Lee (2002) en el cual puntualizan que “es la teoría y el método de analizar datos cuantitativos obtenidos de muestras de observaciones para estudiar y comparar fuentes de varianza de los fenómenos, para ayudar en la toma de decisiones, para aceptar o rechazar relaciones hipotetizadas entre los fenómenos, y para contribuir en la extracción de inferencias confiables a partir de observaciones empíricas” (pág. 232). Tenemos así en el método cualitativo en el cual se aplicará el método de correlación, definiéndolo como:

Un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular) Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden| analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández, et al, 2003 pág. 121).

Se verificará las variables que provocan la supuesta insatisfacción del usuario, se le aplicará al momento de verificar las opiniones que tienen los servidores públicos ante el servicio que brindan, contrastándolo con la opinión del ciudadano verificando así de manera más precisa los errores que tiene la institución.

Para el método cuantitativo se realizará el análisis estadístico para la aplicación de encuestas, partiendo de seleccionar una muestra probabilística, la cual se nos presenta para calcular el tamaño de la población adecuada a encuestar, teniendo en cuenta que se debe de tener el número total de la población del objeto de estudio y el margen de error a aceptarse para sacar el porcentaje.

Se aplicará el método porcentual el cuál se lo realizará a partir de la recopilación de datos mediante las encuestas realizadas, teniendo así un análisis de datos cuantitativos y aplicando este método se obtendrá el porcentaje de satisfacción que tiene el usuario de los servicios que brinda la institución del IESS teniendo como principales encuestados a los usuarios y por el otro lado a sus respuestas las cuales van a hacer contabilizadas y por acentuadas para proceder a un análisis.

3.6.1. Población y muestra de la investigación

3.6.1.1. Identificación de la población

La población se identifica como “la totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” (Calderón y Alzamora,2010, pág. 47).

La población tomada en cuenta en la investigación está conformada por el número total de usuarios de los servicios y los servidores públicos que ofertan los servicios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la población a estudiar está identificada entre las edades de 26 a 80 años de edad, teniendo un total de 13.626 usuarios de los servicios que presta el IESS.

3.6.1.2. Muestra

De acuerdo con Sampieri et al. (2014), la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (pág. 173).

Para la recolección de la información de campo, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple (MAS), en el cual las personas se eligieron individual y directamente por medio de un proceso aleatorio, donde, cada persona tuvo la misma oportunidad de ser seleccionada. El tamaño de la muestra se calculará utilizando la siguiente fórmula estadística:

Fórmula:

$$\frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Nomenclatura:

n= tamaño de la muestra

N= Población total

σ = Varianza de la población, el mismo que equivale a 0.5

Z= Nivel de Confianza, equivalente al 1.96 en relación con el 95%

e= Error de 5% equivalente a 0.05

Para el cálculo de la muestra se tomó como universo a los usuarios de la ciudad de Tulcán afiliados al IESS durante los años 2019 – 2020.

El número usuarios de la ciudad de Tulcán afiliados al IESS durante los años 2019 – 2020 se investigó mediante fuentes de información oficial mediante documentación emitida por el IESS, en donde menciona que existen un total de 13.626 afiliados tulcaneños en relación de dependencia tomando en cuenta entidades públicas y privadas.

$$n = \frac{(13.626) * (0,5)^2 * (1,96)^2}{(13.626-1) * (0,05)^2 + (0,5)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(13.626) * (0,25) * (3,84)}{(13.625) * (0,0025) + (0,25) * (3,84)}$$

$$n = \frac{1380.96}{(34.06) + (0,96)}$$

$$n = \frac{1380.96}{35.02} \quad n = 373$$

Realizando el respectivo cálculo se obtiene que teniendo un total de 13.626 usuarios de la ciudad de Tulcán afiliados al IESS y con un porcentaje del 95% de confiabilidad de respuesta, con un margen de error de 5% se obtuvo como muestra la cantidad de 373 encuestas.

3.7. Recursos

Para el desarrollo de esta investigación, se harán uso de diversos recursos humanos financieros técnicos

3.7.1. Humanos

Establecidos como los investigadores que van a realizar este proyecto los cuales son Sebastián Guerrero y Jarnny Carvajal, los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y los usuarios del servicio que brinda esta institución.

3.7.2. Financieros

Este proyecto será financiado con fondos propios, los cuales serán aplicados en cada una de las etapas de la investigación del objeto de estudio.

IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta parte de la investigación, se analizan y despliegan todos los datos cuantitativos y cualitativos que arroja la investigación, los resultados se los obtiene en base a la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de información, como lo son las entrevistas a los directivos a cargo de la gestión, desarrollo de procesos administrativos y control de personal del IESS (Director provincial del IESS del Carchi, encargada del área de talento humano y planificación del IESS) y encuestas estructuradas, aplicadas a funcionarios públicos de la ciudad de Tulcán afiliados a la institución, en las cuales se analiza el nivel de satisfacción de los mismos frente al servicio de salud que brinda el IESS a sus afiliados, el resultado deriva de la aplicación de 373 encuestas, denotando un indicador de respuesta positivo y negativo a las afirmaciones y preguntas realizadas a los afiliados.

4.1. Tabulación de encuestas

Para contrastar la información obtenida con las entrevistas aplicadas a los directivos administrativos del IESS (director provincial, jefa de Talento Humano) se aplicaron encuestas a funcionarios públicos afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en las cuales se midió el nivel de satisfacción de los funcionarios ante el servicio de salud que presta la institución, obteniendo los siguientes resultados:

Objetivo: Analizar el nivel de satisfacción de los afiliados del IESS de la ciudad de Tulcán, referente a los servicios de salud que presta la institución y el modelo de gestión desempeñado por sus directivos. Se analizará el nivel de satisfacción de los afiliados en la escala de 1 al 15, considerando que 1 es lo más bajo y 5 lo más alto del nivel de satisfacción.

Acceso al servicio de salud del IESS hacia sus afiliados

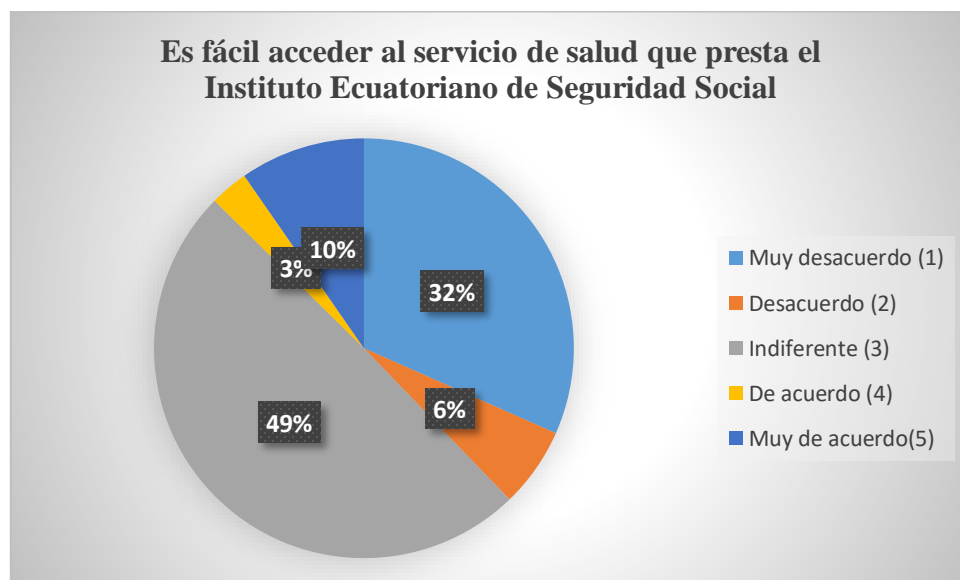


Figura 1. Accesibilidad de los afiliados al IESS al servicio de salud.

De acuerdo con el método de recolección de datos aplicado, la mayoría de encuestados optaron por la opción indiferente al no estar seguros de su respuesta ante la afirmación planteada la cual establece que “es fácil acceder al servicio de salud que presta el IESS”, los mismos que representan el 49% del total de encuestados, a este valor le siguen los afiliados que están muy desacuerdo con dicha afirmación los cuales representan el 32% del total de encuestados, poniendo en juicio la facilidad de acceso al servicio de salud que presta el IESS, un dato alarmante que se ha identificado es que apenas el 10% del total de afiliados a los que se les dirigió la encuesta apoye la afirmación planteada, aceptando que es fácil acceder al servicio de salud que presta la institución. Con estas afirmaciones podemos deducir que existen dificultades por parte de los afiliados al momento de acceder al servicio de salud que presta el IESS.

Nivel de calidad en la prestación de servicio de salud del IESS a sus afiliados

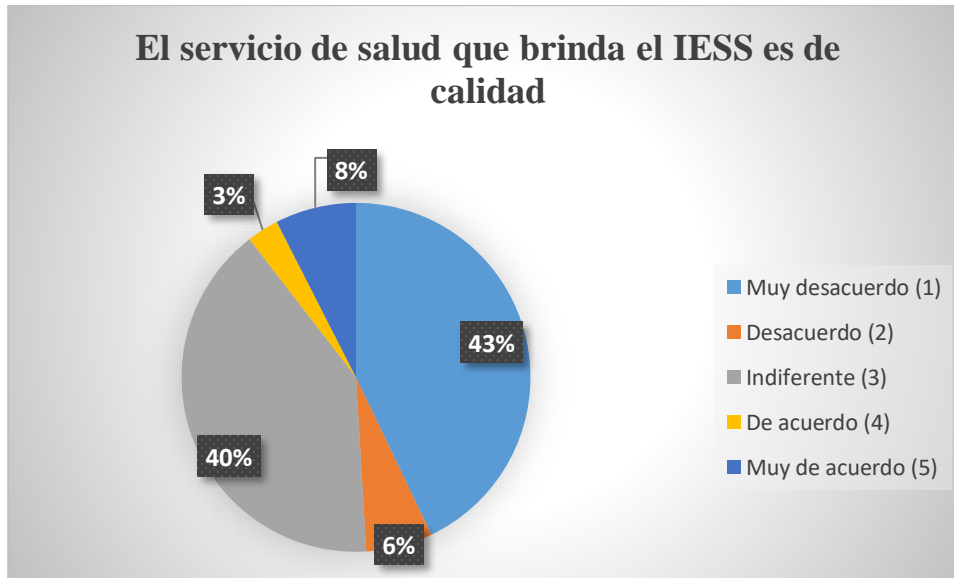


Figura 2. Nivel de calidad en la prestación de servicio de salud del IESS a sus afiliados.

Como se puede observar en el gráfico estadístico, la mayoría de afiliados está muy desacuerdo con la afirmación realizada, la cual establece que “El servicio de salud que brinda el IESS a sus afiliados es de calidad”, siendo representada con un porcentaje del 43% del total de encuestado, seguida por el 40% de los afiliados que optaron por la opción indiferente al no estar seguros de su respuesta ante dicha afirmación, llama la atención el dato referente a los afiliados que estuvieron muy de acuerdo con la afirmación presentada, representando un porcentaje mínimo del 8% de funcionarios encuestados.

Con los resultados que arroja la pregunta, concluimos que la mayoría de funcionarios públicos afiliados no se encuentra satisfecho con el servicio prestado por la institución en el área de salud, lo que genera indiferencia de los afiliados hacia la institución al no cubrir con sus expectativas. El porcentaje de afiliados que están a gusto con el servicio de salud que presta el IESS a sus afiliados es muy bajo, siendo un resultado negativo para la institución pública analizada.

Satisfacción de los afiliados ante el servicio de salud que brinda el IESS

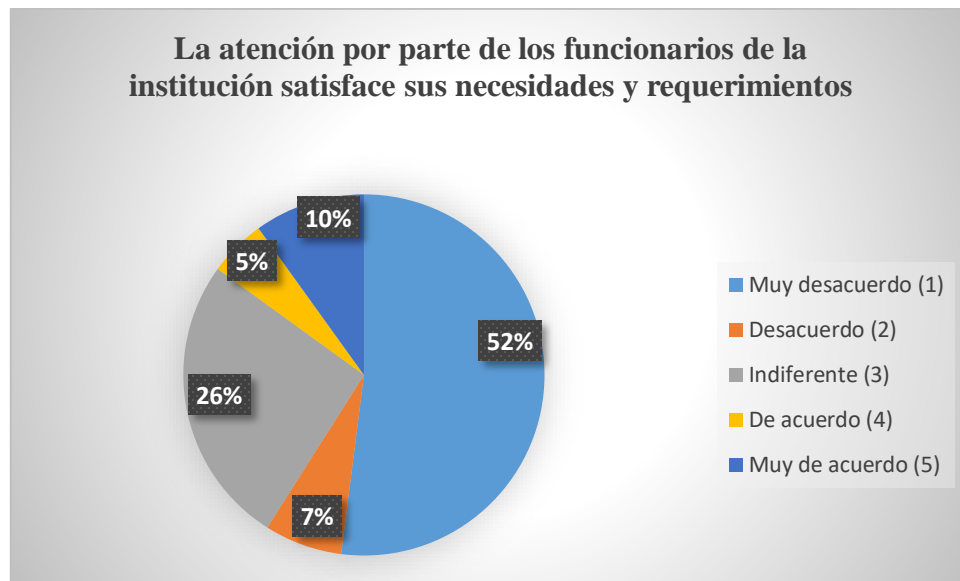


Figura 3. Nivel de satisfacción de los ciudadanos afiliados ante la atención de los funcionarios públicos del IESS.

Mediante el cuestionario presentado, se puede determinar el nivel de satisfacción de los afiliados a la institución referente a la atención prestada por parte de los funcionarios públicos que conforman el IESS, siendo alarmante que el 52% del total de los afiliados encuestados este muy desacuerdo, dejando claro la insatisfacción de necesidades y requerimientos ante el servicio que brindan los funcionarios públicos de la institución, le sigue el 26% de los afiliados que optaron por la opción indiferente ante la afirmación mencionada, los afiliados que estuvieron muy de acuerdo con la afirmación presentada conforman el 10% del total de los encuestados, siendo un porcentaje bajo de satisfacción.

Los datos obtenidos permiten concluir que la mayoría absoluta de los funcionarios públicos encuestados, no están de acuerdo con el tipo de atención que prestan los funcionarios públicos que laboran en la institución, generando disconformidad al momento de ser atendidos, lo que omite el cumplimiento de necesidades y requerimientos de los afiliados ante la atención recibida. El

porcentaje mínimo del 10% de los afiliados que están satisfechos con la atención que brindan los funcionarios públicos del IESS es una señal de que se debe mejorar la atención al usuario.

Calidad profesional del personal del IESS que se desempeña en el área de salud

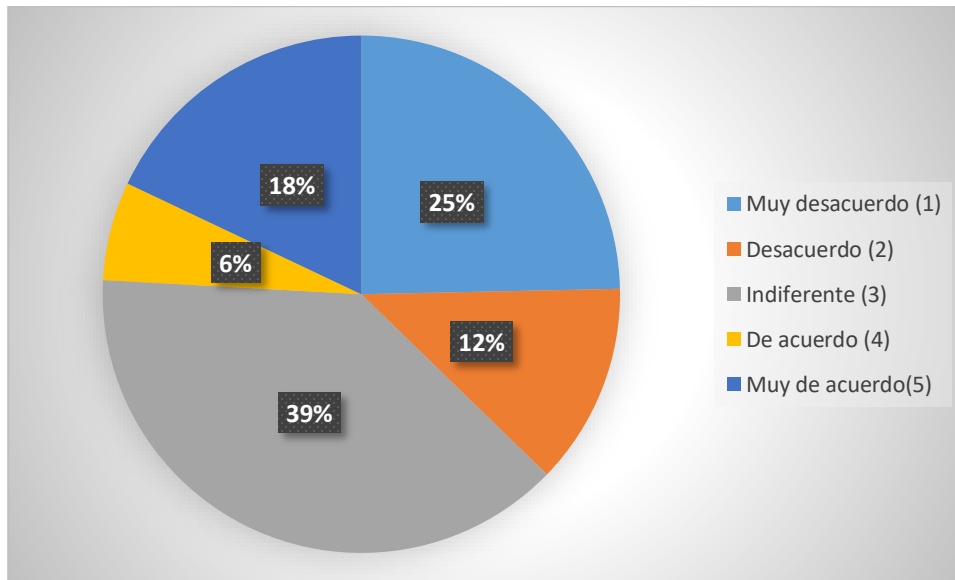


Figura 4. La institución cuenta con profesionales médicos adecuados para la prestación del servicio de salud.

El 39% del total de los encuestados, optaron por la opción indiferente al no estar seguros de la afirmación presentada, a ello le sigue el 25% que representa a los afiliados que estuvieron muy en desacuerdo con que el personal médico con el que cuenta la institución es el adecuada para la prestación del servicio de salud, dando a entender que se necesita de más personal médico para satisfacer las necesidades de la población en conjunto, cabe resaltar que el 18 % del total de encuestados determinó que el personal médico con el que cuenta la institución es el suficiente para atender a sus afiliados.

Criterio de los afiliados entorno al servicio de salud privado

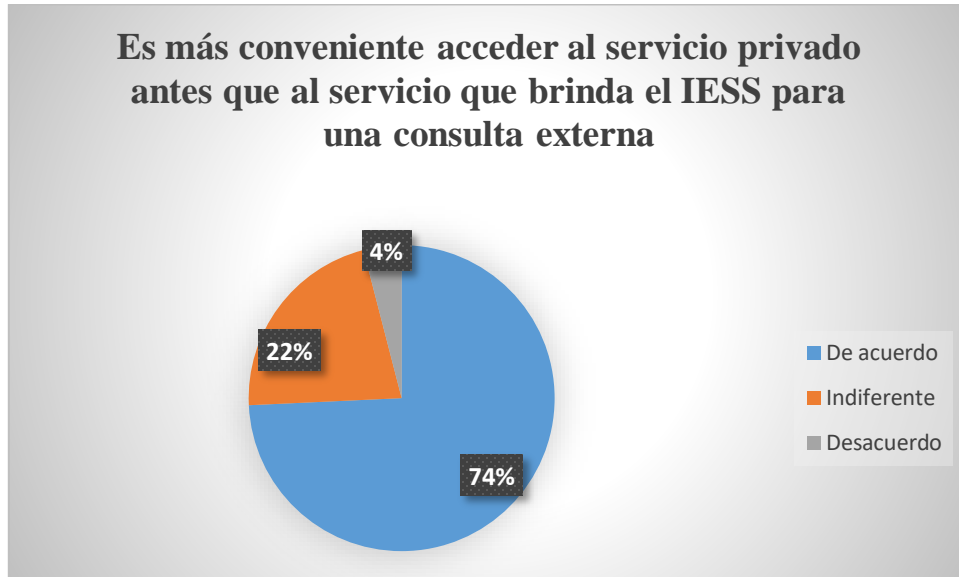


Figura 5. Preferencia de los afiliados ante el servicio de salud privado y el servicio de salud del IESS, en una consulta externa.

Como resultado de esta pregunta se obtiene que a el 74% del total de afiliados encuestados, le resultado más conveniente acceder al servicio médico privado antes que al servicio médico que brinda el IESS ante una consulta externa, seguido por el 22% de los afiliados que optaron por la opción indiferente al no estar seguros de la respuesta que requería la pregunta, es alarmante que solo el 4% del total de encuestados prefieren el servicio médico que presta el IESS a sus afiliados ante una consulta externa.

Preferencia de los afiliados entorno al servicio de salud privado y el servicio de salud que brinda el IESS ante una intervención quirúrgica o tratamientos de enfermedades catastróficas

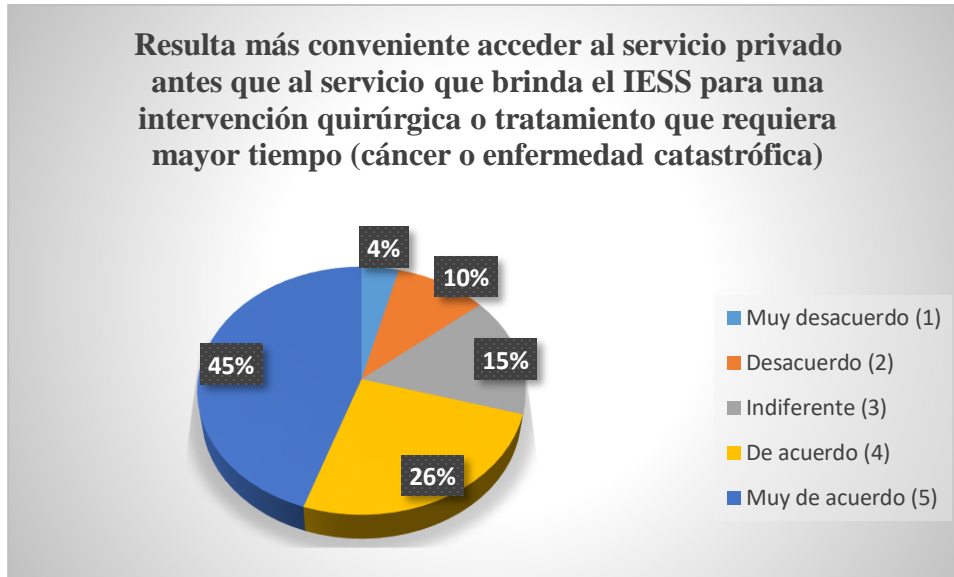


Figura 6. Preferencia de los afiliados referente al servicio de salud privado y el servicio de salud del IESS, ante intervenciones quirúrgicas o tratamientos de enfermedades catastróficas

En base a los datos estadísticos que arroja la encuesta aplicada, se determinó que el 45% del total de los afiliados encuestados está muy desacuerdo ante la pregunta realizada, declinando su preferencia hacia el servicio médico privado en intervenciones quirúrgicas y tratamientos que requieren mayor tiempo antes que el servicio médico que presta el IESS a sus afiliados, seguido por el 26% del total de encuestados que representa la opción de acuerdo ante la pregunta realizada, dejando claro la preferencia de los afiliados ante el servicio privado. Con los datos obtenidos concluimos que la mayoría absoluta de los afiliados al IESS prefiere el servicio privado en temas de cirugías y tratamientos de enfermedades catastróficas, llama la atención que tan solo el 4% de los afiliados a la institución prefiera los servicios médicos que ofrece la institución, poniendo en juicio la calidad del servicio que presta la institución.

Nivel de satisfacción del afiliado ante el servicio de salud que brinda el IESS.

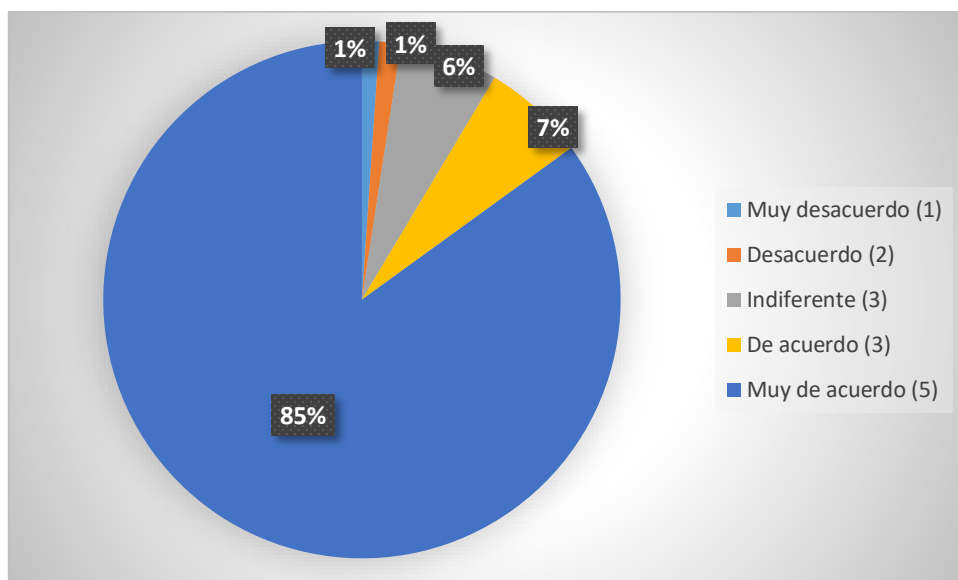


Figura 7. ¿Cree usted que es importante realizar encuestas de satisfacción al usuario ante la prestación del servicio de salud en el IESS?

El 85% del total de afiliados encuestados están muy de acuerdo con que se realicen encuestas de satisfacción ante la prestación de servicios de salud por parte del IESS, constituyendo la mayoría absoluta, estos datos destacan la importancia de aplicar este tipo de encuestas para conocer a profundidad las opiniones y necesidades de los afiliados, las mismas que contribuirán a la ejecución progresiva de mejoras en los distintos procesos administrativos y encontrar nudos críticos en la atención que se brinde al afiliado, cumpliendo con las expectativas del cliente, lo que permitirá brindar un servicio íntegro de calidad. Cabe resaltar la oposición mínima del 1% de afiliados que no están de acuerdo con que se realicen encuestas de satisfacción, lo que representaría una desventaja para la institución.

Calidad de herramientas y equipo médico utilizado por el IESS para la prestación del servicio de salud

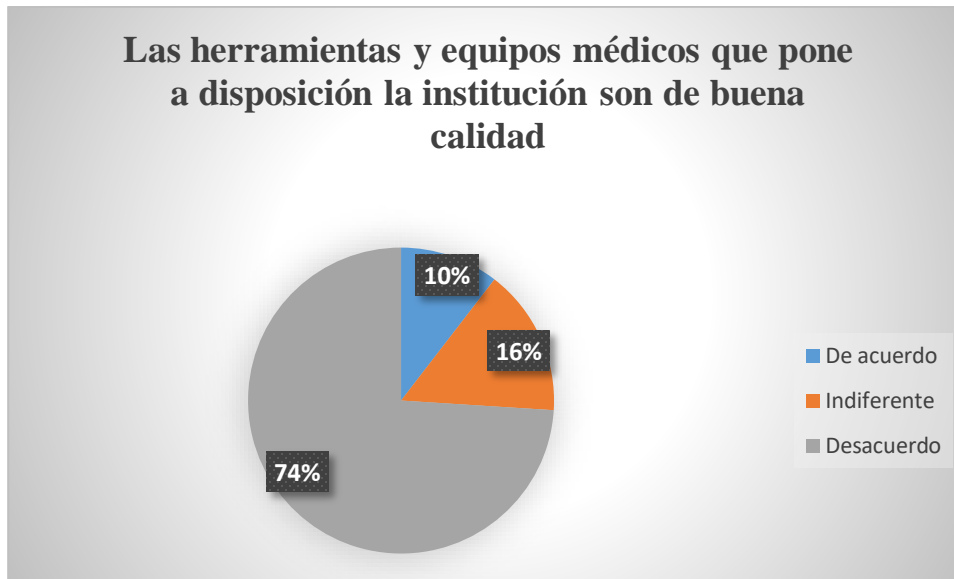


Figura 8. Calidad de las herramientas y equipos médicos con los que el IESS atiende a sus afiliados.

El 74% del total de encuestados, está en desacuerdo con la afirmación presentada la cual establece que “ las herramientas y equipos médicos que pone a disposición la institución son de buena calidad”, negando totalmente esa afirmación al estar inconformes con el equipo médico con el que cuenta actualmente la institución para solventar los problemas de salud de los afiliados, le sigue el 16% de los encuestados los cuales optaron por la opción “indiferente” al no estar seguros de su respuesta ante dicha afirmación, cabe resaltar que existe un porcentaje bajo del 10% del total de afiliados que respondieron la encuesta, los cuales están de acuerdo con la afirmación presentada. Los resultados obtenidos en la investigación nos permiten deducir que el IESS debe adquirir nuevas herramientas y equipos médicos para atender a sus afiliados con la finalidad de mejorar la prestación del servicio de salud y garantizar un servicio de calidad, esto permitiría obtener mejores resultados en la salud de los afiliados atendidos y generar confianza y comodidad ante los afiliados.

Nivel de satisfacción de los afiliados entorno a la atención médica prestada por el IESS

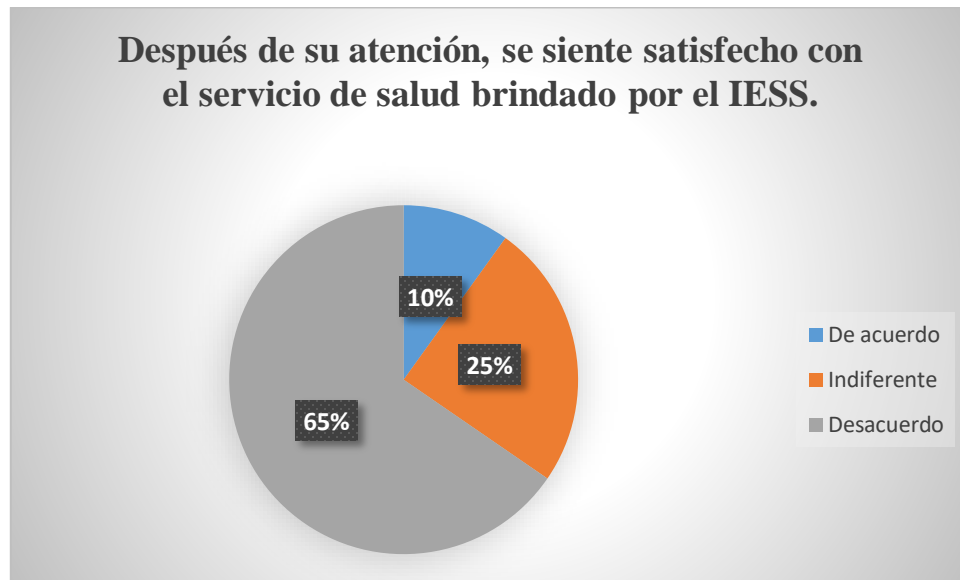


Figura 9. Satisfacción de los afiliados ante el servicio de salud que presta el IESS.

El 65% de los afiliados encuestados no se encuentran satisfechos después de recibir atención médica por parte del IESS, generando disconformidad de los afiliados hacia la institución, le sigue el 25% los cuales no estaban seguros de su respuesta, ante la afirmación establecida, llama la atención el porcentaje mínimo del 10% de encuestados que quedan satisfechos después de recibir un servicio médico por parte de la institución.

Los resultados mencionados, permiten deducir que en la institución existe ineficiencia al momento de brindar un servicio en el área de salud, al existir un nivel muy bajo de satisfacción por parte de los afiliados ante un servicio médico prestado por el IESS, debido a múltiples factores, indicando que se deben realizar mejoras para atender a sus afiliados de manera óptima.

Opinión de los afiliados Tulcaneños respecto al modelo de gestión aplicado por el IESS

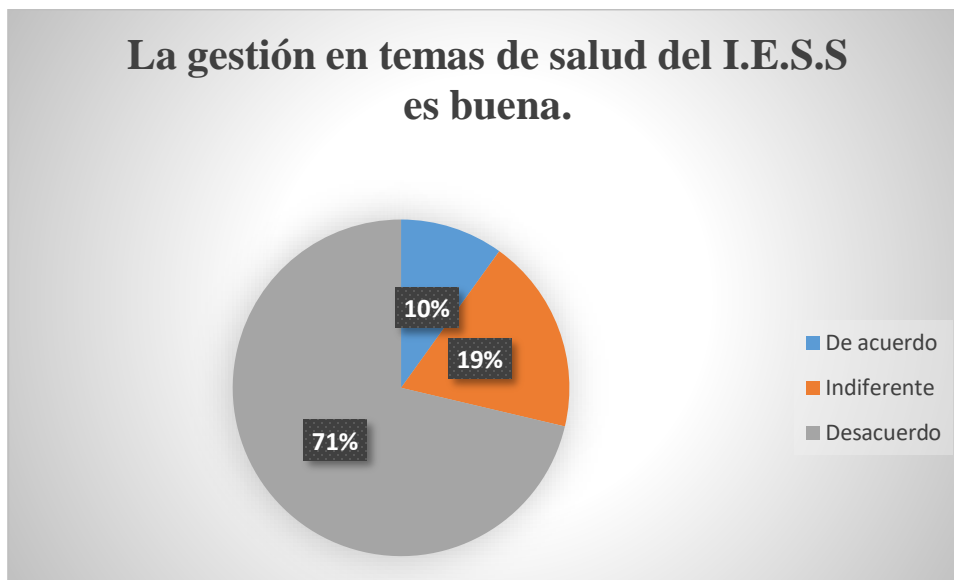


Figura 10. Tipo de gestión realizada.

Los datos estadísticos analizados permiten identificar que el 71% del total de afiliados encuestados están en desacuerdo con la gestión realizada por la institución, seguido por el 19% los cuales optaron por la opción indiferente al no estar seguros de su respuesta frente a esta afirmación, cabe resaltar que solamente el 10% del total de encuestados cree que la gestión en temas de salud del IESS es buena.

La interpretación de los datos estadísticos, nos permiten deducir que la mayoría absoluta de afiliados no considera que se ha llevado una buena gestión por parte de los directivos institucionales en el área de salud, generando gran cantidad de contratiempos que afectan de manera directa a los clientes que perciben el servicio, ya sea por falta de organización, fallas en el modelo de gestión desempeñado o falta de capacitación del personal que desempeña sus funciones en el IESS, temas que pueden generar problemas a largo plazo.

Cantidad de médicos especialistas con los que cuenta el IESS

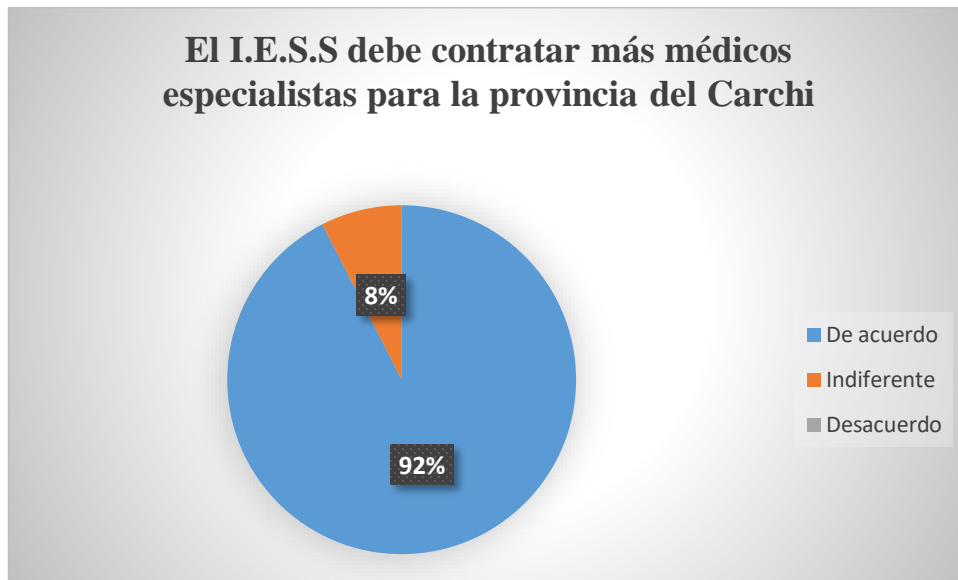


Figura 11. Satisfacción del afiliado ante la cantidad de especialistas médicos que operan en el IESS.

El 92% del total de afiliados encuestados está de acuerdo con que el IESS contrate más médicos especialistas para atender sus necesidades de forma oportuna, seguido por el porcentaje mínimo del 8% que no estaba seguro de su respuesta ante la afirmación realizada, cabe resaltar que no hubo contraposición ante esta afirmación.

La adecuada gestión de personal permite que se delegue funciones de manera oportuna, agilizando procesos de atención al afiliado, se reduzca la duplicidad de funciones y se genere un ambiente laboral correcto para poder afrontar distintas responsabilidades generando de esta manera resultados positivos.

Calidad de equipamiento médico utilizado por el IESS

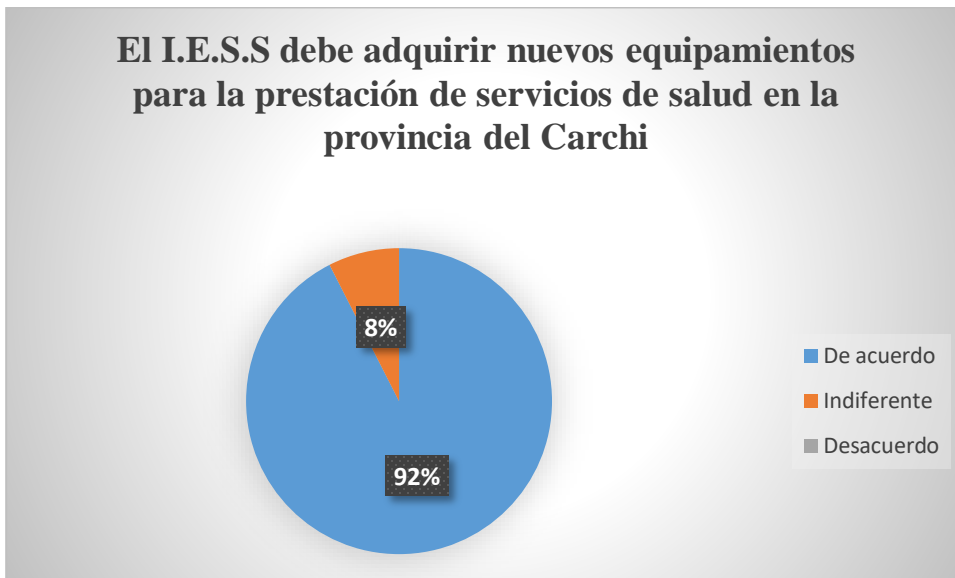


Figura 12. Cantidad de herramientas y equipos médicos disponibles para atención médica.

El 92% del total de afiliados encuestados está de acuerdo con que el IESS debe adquirir nuevos equipamientos para atender sus necesidades médicas de forma oportuna, seguido por el porcentaje mínimo del 8% que no estaba seguro de su respuesta ante la afirmación realizada, cabe resaltar que no hubo contraposición ante esta afirmación.

Gestión realizada por el IESS durante la pandemia COVID 19

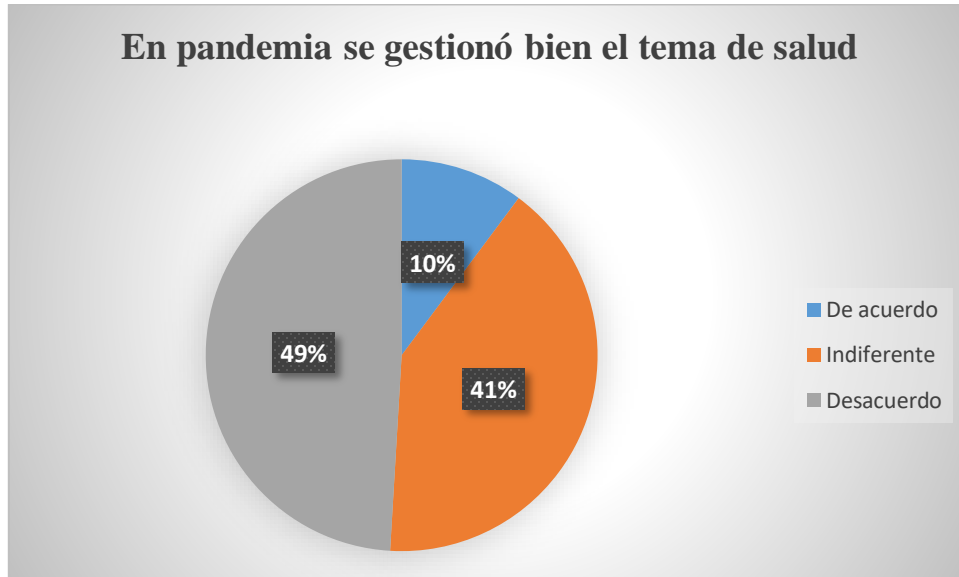


Figura 13. Tipo de gestión desarrollada durante la pandemia COVID 19.

Según los datos arrojados en esta pregunta, el 49% del total de afiliados no está de acuerdo con la gestión en el tema de salud realizada por el ESS durante la pandemia COVID 19, seguido por el 41% que representa a las afiliados que optaron por la opción indiferente al no estar seguros de la respuesta ante la afirmación planteada, llama la atención el bajo porcentaje del 10% que representa a los afiliados que estuvieron de acuerdo con la gestión realizada por el IESS durante la pandemia COVID 19.

4.2. Discusión

Se analizará la teoría base de la investigación y los resultados obtenidos, explicando lo que es la nueva gestión pública, que beneficios conlleva a nivel de gestión interna y atención al usuario, como maneja en la actualidad la dirección provincial del IESS del Carchi, su modelo de gestión y como este influye en la prestación de servicio de salud al ciudadano.

La NGP lo que trata es de satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para aplicar este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana, la NGP es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas. (Agreda,2017, citado por Pérez y Villa,2020, pag.68).

El objetivo de la NGP, es la satisfacción plena de necesidades y requerimientos del ciudadano, mediante un modelo de gestión, que garantice resultados eficientes y eficaces, enfatizando servicios de calidad, transparentes y adaptados a la realidad social actual, teniendo en cuenta el control de las acciones que desempeñen los funcionarios públicos de la dirección provincial del IESS del Carchi, dichas acciones tienen como objetivo, garantizar calidad en los procesos administrativos y servicios públicos que se desempeñen en cada una de las unidades respectivas, priorizando así la satisfacción del afiliado.

4.2.1. Satisfacción del afiliado

La mayoría de afiliados se encuentran insatisfechos después de recibir un servicio de salud, por parte del IESS, como lo refleja la tabla 2.

Tabla 2. Nivel de Satisfacción de los afiliados

s ante el servicio de salud que presta el IESS.

Nivel de aceptación	Número de respuestas	Porcentaje %
De acuerdo	37	10%
Indiferente	92	25%
Desacuerdo	244	65%
Total	373	100%

De esta manera se está contradiciendo lo manifestado por Agreda en su teoría de la NGP, ya que el modelo de gestión que Agreda describe en su teoría, no se ha aplicado en la dirección provincial del IESS del Carchi, debido a los bajos índices de satisfacción que presenta el afiliado, gracias al ineficiente desarrollo de los procesos administrativos que impulsen su gestión, lo que no permite brindar servicios públicos de calidad a los afiliados.

Uno de los factores que afectan la eficiencia de la gestión que desarrolla el IESS, es la falta de personal médico y administrativo, debido a que no cuenta con los servidores públicos y médicos especialistas necesarios para desarrollar sus actividades profesionales de la mejor manera, obligando servidores públicos a asumir varias funciones no correspondientes a su área administrativa, para el correcto desempeño funcional de la organización, afectando la eficiencia de la gestión interna, al momento de realizar trámites y brindar citas a los afiliados. De la misma manera el número de médicos especialistas con los que cuenta la institución no es suficiente al momento de atender a los afiliados, siendo imposible para los afiliados acceder a todas las especialidades, obligándolos a migrar a provincias externas para recibir la atención requerida, esto también influye en la citas médicas disponibles por parte de la unidad médica, ya que al no contar con el personal necesario dispone de pocos turnos para sus afiliados, lo que no permite brindar un eficiente servicio, generando insatisfacción por parte del afiliado.

La mayoría de afiliados de la ciudad de Tulcán exigen que se contraten más médicos especialistas en la unidad médica IESS de Tulcán, como lo refleja la tabla 3.

Tabla 3. Satisfacción del afiliado ante la cantidad de especialistas médicos que operan en el IESS.

Nivel de aceptación	Número de respuestas	Porcentaje %
De acuerdo	345	92%
Indiferente	28	8%
Desacuerdo	0	0%
Total	373	100%

Es importante mencionar, un problema evidenciado por los directivos de la institución el cual es la mala actitud y falta de compromiso de los servidores públicos médicos y administrativos del IESS al momento de atender a los afiliados, generando controversias entre los funcionarios y afiliados, lo que se ve reflejado en los bajos niveles de satisfacción, al recibir un servicio de mala calidad.

4.2.2. Gestión administrativa y servicio de salud.

La dirección provincial del IESS Carchi al ser considerada una institución nivel 1, se rige bajo los parámetros de la dirección Zonal de Imbabura al ser una institución Nivel 2, así como los parámetros impuestos por el consejo directivo que es el órgano público con máxima autoridad, el cual se encarga de emitir acuerdos, directrices y políticas a las diferentes áreas que lo conforman, encargado de la administración de las diferentes unidades administrativas es el director provincial. Las unidades de atención médica se gestionan automáticamente, guiándose por tres factores fundamentales, uno de ellos es la atención de las unidades móviles, la cual es considerada una estrategia de atención a usuarios que residen lejos de los centros hospitalarios o poblaciones aisladas, con la finalidad de garantizar una atención oportuna a los afiliados y mantener presencia territorial, otro factor a tomar en cuenta es la unidad de atención Call center la misma que es utilizada para el agendamiento de citas y horarios vía telefónica, haciendo más dinámico el procesos de atención al usuario y agilizando el desarrollo de procesos, cabe mencionar que se tomaron medidas de prevención desarrollando mecanismos virtuales, con la finalidad de cuidar la salud del afiliado y no exponerlo en la emergencia sanitaria COVID19 , de esta forma se modernizó el proceso de citas médicas, otorgando la oportunidad de realizar citas desde la plataforma virtual de la institución y respetando los protocolos de distanciamiento social.

La dirección provincial en la descripción de su proceso de selección de personal omite la aplicación de pruebas psicológicas, este un factor que se debería desarrollar, ya que gracias a ello podremos

analizar la actitud y comportamientos de los funcionarios ante diferentes situaciones que implica el puesto a ocupar, especialmente en el área de atención al usuario, tal y como lo establece el capítulo V del reglamento general de la Losep, en sus artículos del 179 al 190 referente a los procedimientos para la selección de personal, estableciendo como requisito obligatorio la implementación de pruebas psicológicas.

4.2.3. Flujo de atención.

Se atiende 32 pacientes en consulta médica a los cuales se les da un tiempo de atención de 15 minutos por afiliado, a esto le siguen los 16 pacientes que son atendidos por médicos especialistas a los cuales se les dedica una atención de 30 a 45 minutos dependiendo del área médica y la necesidad del paciente, los cuales son parámetros impuestos por el ministerio de salud pública como ente rector. Al no contar con el personal médico necesario, no se llega a cumplir a totalidad los parámetros establecidos, generando ineficiencia en el servicio.

4.2.4. Adquisición de medicamentos y equipos médicos.

Existen problemas al gestionar la adquisición de medicamento y equipos médicos destinados a la unidad de salud, por parte del Sistema de Contrataciones Públicas, mencionando que el portal de compras públicas que es la herramienta de adquisición de bienes, insumos y materiales de las instituciones públicas, no cuenta con los insumos y equipos necesarios para atender las solicitudes realizadas por la dirección provincial, para la distribución a la unidad de salud, obligándolos a esperar tiempos considerables para poder ser atendidos. Otra forma de adquisición de los elementos mencionados es a través del catálogo electrónico, sin embargo, se ven obligados a realizar gran cantidad de procesos y trámites administrativos para la validación legal de las mercancías a adquirir de manera externa, lo que genera tardanza en la distribución a la unidad de salud (centro de salud B de Tulcán), lo que obliga a médicos y especialistas que atienden a los afiliados a omitir la entrega del medicamento generando disconformidad por parte de los afiliados.

4.2.5. Inclínación de los afiliados ante el servicio de salud.

La mayoría de ciudadanos prefieren el servicio privado, por factores de actitud, debido a la calidad de atención que prestan los funcionarios de las empresas privadas y el trato dirigido a sus clientes,

siendo este un trato amable, cordial y respetuoso, con actitudes positivas que obvian la calidad de servicio prestado, obteniendo como resultado, la preferencia de los afiliados al servicio privado antes que al servicio que brinda la institución, debido a notorias falencias en sus formas de atención al usuario, calidad de personal, calidad de herramientas e insumos médicos y flujo de atención.

En síntesis, se muestra el siguiente cuadro comparativo, que demuestra el contenido mencionado anteriormente.

Tabla 4. Perspectiva de los afiliados ante el flujo de atención.

Servicio Perspectiva	Eficiencia	Calidad
Directivos de la dirección provincial IESS del Carchi	BUENA	BUENA
Funcionarios de Tulcán afiliados.	MALA	MALA

4.2.6. Comunicación social

Se evidencian problemas al momento de comunicar la gestión realizada por la institución a los afiliados, debido a factores como el desconocimiento por parte de los funcionarios y afiliados respecto a la cantidad de servicios que ofrece la institución y los beneficios que pueden obtener de los mismos. Gran cantidad de afiliados no están al tanto de los procesos de modernización que realiza la institución como son las citas en línea y los trámites en línea desde la plataforma digital, desconociendo su proceso de operación, lo cual nos permite deducir que existen problemas en la unidad administrativa de comunicación social, encargada de comunicar todo tipo de actualización y procesos de modernización a los funcionarios públicos y afiliados, así como los servicios y beneficios que ofrece la institución, dejando claro la misión y visión institucional a sus afiliados y público en general.

4.2.7. Gestión en pandemia.

Durante la pandemia que afectó a todos los Estados a nivel mundial, se implementaron medidas de obligatorio cumplimiento respecto a el distanciamiento social y protección ante el virus COVID 19, impuestas por el ministerio de salud pública, gracias a ello se redujo el flujo de atención los afiliados, cerrando algunas áreas de especialidad por determinados tiempos y dando prioridad a

pacientes con sintomatología de COVID 19, cabe resaltar que la atención a los pacientes con sintomatología COVID 19, se midió en base a un esquema de Triage, el cual es un proceso de gestión enfocado en el riesgo de salud de los pacientes, mediante niveles de riesgo y prioridad de salud, según la sintomatología presentada por cada paciente, atendiendo a los pacientes más afectados por el virus.

Los pacientes que requerían ser internados para una atención urgente, eran trasladados al hospital Luis G. Dávila de Tulcán, para una atención especializada, los pacientes podían comunicarse mediante el Call Center, el cual es un sistema de atención al usuario vía telefónica, siguiendo un determinado proceso para obtener un cupo de atención, de la misma manera se habilitó el sistema de citas en línea, mediante la plataforma digital del IESS, evitando a los afiliados asistir a la institución, de esta manera se respetó el distanciamiento social. A los pacientes que presentaban sintomatologías leves de COVID 19, se les hacía seguimiento mediante el Call Center, preguntando su estado actual de salud y de ser el caso enviar un médico a sus respectivos hogares, calificando la gestión de la institución como buena

La mayoría de afiliados afirman que la gestión de la institución en pandemia, no ha sido la adecuada por múltiples razones, afectando la calidad del servicio de salud, que han dejado insatisfechos a los afiliados, debido al desconocimiento de los afiliados sobre el funcionamiento de la plataforma digital, obligándolos a asistir de forma presencial a la unidad médica del IESS y a la dirección provincial, de la misma manera el Call center saturaba su servicio, lo que no permitía atender a todos los afiliados que requerían atención médica urgente. la calidad de atención médica no fue la esperada, debido a que no se asignada el medicamento necesario para un adecuado tratamiento de la enfermedad, poniendo en juicio el profesionalismo de los funcionarios de salud y la calidad del servicio brindado por el IESS, estas respuestas han generado diferencias en torno a la opinión de afiliados y directivos del IESS.

En síntesis, se muestra el siguiente cuadro comparativo, que demuestra el contenido hablado anteriormente.

Tabla 5. Gestión en pandemia.

Pandemia Perspectiva	Gestión realizada	Atención al usuario
Directivos de la dirección provincial IESS del Carchi	BUENA	BUENA
Funcionarios de Tulcán afiliados.	MALA	MALA

V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones

- La gestión administrativa que desarrolla actualmente el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, presenta problemas en el desarrollo de sus procesos administrativos internos, debido a factores como la falta de personal médico y administrativo, esto ha generado sobre carga laboral, obligando a sus servidores públicos, a ejercer sus funciones en distintas áreas administrativas de la institución, generando ineficiencia al momento de la realización de trámites y asignación de turnos. De la misma manera, el ambiente laboral por en el cual se desempeña la institución no es el adecuado, debido a la mala actitud de los funcionarios públicos al momento de atender las necesidades del afiliado, esto ha generado controversias y desacuerdos por parte de los funcionarios y afiliados del IESS. El personal médico con el que cuenta el IESS para atender a los afiliados de la ciudad de Tulcán, no es el suficiente, esto evita que la unidad médica pueda cumplir con el número de asignación de turnos, que pone a disposición el Ministerio de Salud Pública, como ente rector de la unidad médica, asignando menor cantidad de turnos e impulsando la ineficiencia en la gestión. Otro factor importante a tomar en cuenta, son las dificultades que tiene la institución para la adquisición de herramientas, equipos médicos y medicamentos, debido a la demora existente por parte del portal de compras públicas, en la asignación de los requerimientos de la unidad médica de Tulcán, esto influye de manera directa, en el tipo de servicio prestado a los afiliados generando insatisfacción por parte del afiliado hacia un servicio de mala calidad.
- Los afiliados del IESS establecen que el servicio de salud que presta la institución es de mala calidad y no satisface sus expectativas, debido a factores como la ineficiencia en la asignación de turnos y trámites, mala actitud de los funcionarios administrativos, instrumentos e insumos médicos de mala calidad , médicos especialistas insuficientes, generando mala imagen de la institución hacia los ciudadanos, sin embargo, los directivos a cargo del IESS, manifiestan que el servicio de salud que brinda la institución es el adecuado, según el presupuesto designado a la institución para atender las necesidades de sus afiliados, de la misma manera, afirmando que gran cantidad de afiliados se dejan

influenciar de experiencias ajenas e invita a los afiliados a experimentar de primera mano el servicio de salud que presta la institución, solo afirmando que existe un grave problema dentro de la institución, el cual es la mala actitud por parte de los funcionarios al momento de atender a sus afiliados, problema el cual resolverán mediante capacitaciones al personal, con la finalidad de asegurar la satisfacción del personal. En cuanto a su modelo de gestión, los afiliados lo califican como confuso y de difícil acceso, debido a la ineficiencia existente, respecto a la pandemia COVID 19, los afiliados afirman que no se desarrolló estrategias adecuadas para asignación de citas y atención al usuario, calificándolo como malo, ya que no se contrató más médicos para poder solventar las distintas necesidades de los afiliados, obligándolos a gastar de su bolsillo, emigrando de esta manera al servicio de salud privado, sin embargo, los directivos a cargo de la institución, establecen que su modelo de gestión es el adecuado según el presupuesto asignado y modernizado, ya que por medio de la plataforma digital se puede agendar y recibir turnos, y realizar trámites velando por la comodidad y protección del afiliado, recalcando que la mayoría de afiliados no saben de herramientas tecnológicas, ni están enterados del funcionamiento de la nueva plataforma digital que se la reestructuró y mejoró con la llegada de la pandemia COVID 19, siguiendo los parámetros de protección.

- El modelo de gestión propuesto en la investigación, nace como solución a diferentes problemáticas administrativas identificadas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, este modelo se desarrolla tomando en cuenta la teoría de la Nueva Gestión Pública, que permite llevar a cabo un cambio favorable, mediante la organización y planificación institucional, que garantice resultados eficaces y eficientes, con el correcto desarrollo de los procesos administrativos, los cuales influirán de manera positiva en la calidad de servicio de salud prestado a los afiliados, tomando en cuenta la satisfacción de los afiliados como requisito fundamental de su gestión y prestación de servicios, desarrollando estrategias de control y selección de personal y un ambiente laboral adecuado, dichas funciones se verán reflejadas en los indicadores de gestión de la institución, afectando positivamente a las unidades que brindan los diferentes servicios de la institución, en la cual se encuentra la unidad de salud

Recomendaciones

5.1. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN.

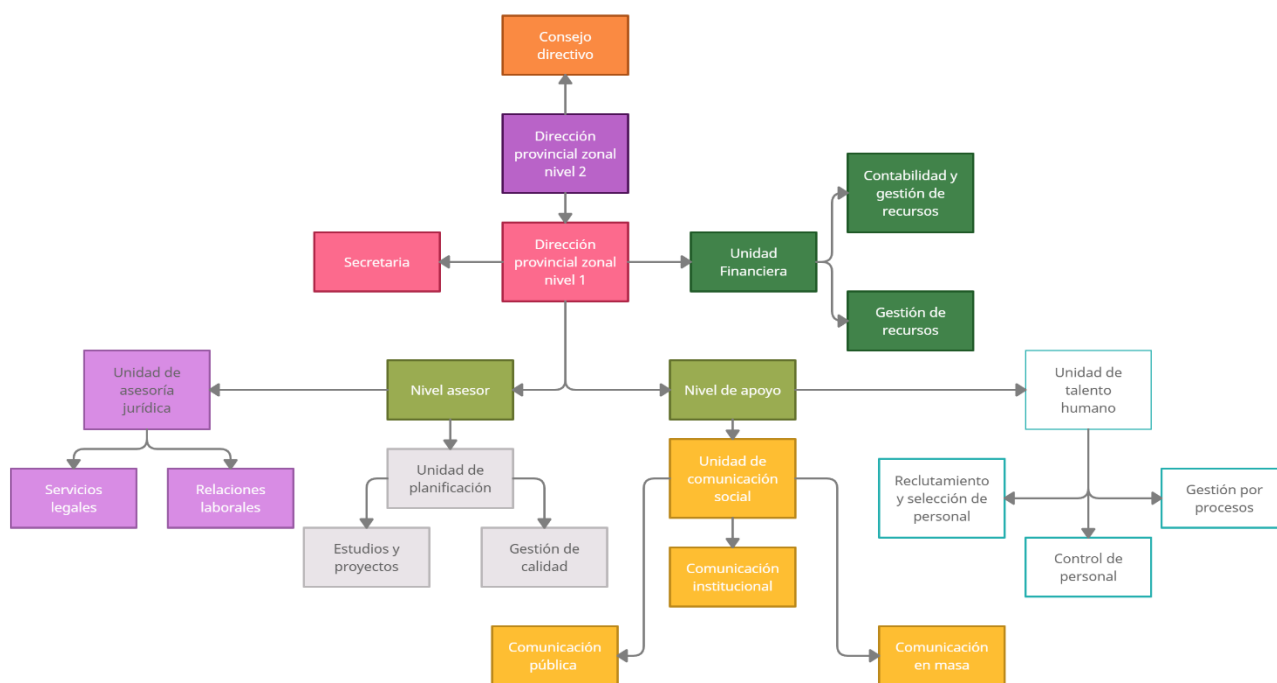


Figura 14. Modelo de gestión propuesto en la investigación

5.2. Dirección provincial zonal nivel 1

5.2.1. Secretaría

La primera modificación es la integración de la secretaría, esta unidad administrativa será la encargada de manejar el sistema de correspondencia, mediante el cual se receptorá y organizará la información enviada a la institución, de la misma manera será la encargada de receptor y atender llamadas telefónicas dirigidas a la institución.

5.2.2. Unidad financiera

La unidad financiera estará integrada por dos funcionarios públicos divididos en los departamentos de contabilidad y gestión de recursos.

➤ **Contabilidad**

El encargado de contabilidad será el responsable de controlar el presupuesto de la institución, analizando la actividad de los ingresos institucionales, como el seguro general obligatorio y aportaciones de los afiliados y egresos como pago de sueldos a funcionarios públicos y gastos estructurales, de la misma manera tomará decisiones importantes entornos a las adquisiciones materiales que las diferentes unidades administrativas que requiera para llevar a cabo de forma eficiente su función, preparando de forma eficiente y eficaz los estados contables, que reflejen de forma precisa la situación financiera de la institución entorno a recursos y patrimonio.

➤ **Gestión de recursos**

El encargado de la gestión de recursos llevara a cabo los distintos procesos entorno a programación presupuestaria, planes anuales de inversión y distribución del presupuesto a las diferentes unidades administrativas, entorno a las funciones que estas desempeñen, controlando el fondo presupuestario de cada seguro, los aportes de los afiliados, el pago de prestación de servicios y la custodia de su patrimonio, de esta manera se evitará multiplicidad de funciones reduciendo la carga laboral y organizando de mejorar manera la unidad financiera desarrollando cada uno de los procesos estipulados en la ley de seguridad social, brindando un servicio de calidad.

5.2.3. Unidad de Asesoría Jurídica

La unidad de asesoría jurídica será desarrollada por dos abogados los mismos que estarán a cargo de las áreas de relaciones laborales y servicios legales, tomando en cuenta lo establecido en el artículo 44 de la Ley de seguridad social referente a la jurisdicción administrativa provincial, la cual hace referencia que la unidad de asesoría jurídica se formara con tres abogados de reconocida solvencia, para que desempeñen las funciones mencionadas.

➤ **Relaciones laborales**

En lo que respecta al área de relaciones laborales el encargado será el responsable de informar a los funcionarios públicos que se desempeñan en la institución, sobre las normativas que regulan cada uno de los procesos de la institución, y los parámetros normativos sobre las cuales se rigen las acciones que influyen en la toma de decisiones públicas, de la misma manera informará a los funcionarios sobre los contratos laborales en los cuales se detallan los derechos de y obligaciones de los empleados y empleadores, también brindara asesoría jurídica en los proyectos que lleve a cabo la institución.

➤ **Servicios legales**

Con lo que concierne a servicios legales será el área responsable de brindar asesoría a clientes externos, brindando información jurídica en lo referente a la aplicación de leyes, políticas, normas y parámetros en materia de derecho, para la realización de cualquier trámite dirigido a la institución. El encargado de esta área tendrá la competencia de elaborar documentación jurídica, respecto a acciones dirigidas y desempeñadas por la institución, además de analizar diligencias de instituciones externas respecto a la gestión y servicio que brinda la institución.

5.2.4. Unidad de planificación

En la unidad de planificación tiene la función de gestionar distintos procesos que conlleven a una adecuada planificación anual, controlando el eficiente cumplimiento de los indicadores de gestión propuestos, a comparación con el GPR, en esta área podemos encontrar las áreas de estudios y proyectos, gestión de calidad.

➤ **Estudios y proyectos**

El área de estudios y proyectos es la encargada de la eficiente formulación de los proyectos de pre inversión los mismos que ayudarán a estudiar la conveniencia e impacto de los proyectos que

realice la institución, de la misma manera será el área autorizada de elaborar expedientes técnicos que encaminen a una adecuada ejecución de las obras y proyectos públicos que realice la institución, mediante estrategias administrativas y planes de ejecución con la finalidad de generar resultados positivos que impulsen la gestión de la institución, cabe mencionar que los proyectos se desarrollarán bajo los parámetros de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación.

➤ **Gestión de calidad**

El área de gestión de calidad será la encargada de verificar el eficiente cumplimiento de las políticas institucionales, y el eficaz alcance de los objetivos en las diferentes áreas administrativas en los plazos determinados a inicios de gestión, así como el uso de los recursos puestos a disponibilidad, estableciendo parámetros de calidad, con la finalidad de alcanzar un nivel óptimo en la prestación de servicio y administración de la institución. De la misma manera realizará auditorías internas, para posteriormente establecer acciones con la finalidad de corregir problemas o hallazgos encontrados en la auditoría realizada, una de sus acciones fundamentales es la de realizar evaluaciones de riesgos en la institución. Cabe resaltar que sus funciones se enfocan en liderar proyectos de innovación que brinden soluciones prácticas según lo establecido en la normativa legal vigente, liderando acciones de mejora continua e identificación de nudos críticos dentro de los procesos de gestión, encontrando soluciones eficientes y eficaces.

5.2.5. Unidad de Talento Humano

Se añadió áreas administrativas a la unidad de talento humano, con la finalidad de evitar la duplicidad de funciones y controlar las acciones del personal, se ha desenvuelto en las siguientes áreas: reclutamiento y selección de personal, control de personal y gestión por procesos.

➤ **Reclutamiento y selección de personal**

Será la encargada de dirigir los procesos para la contratación de personal, necesario en las diferentes áreas administrativas, analizando, seleccionando y eligiendo los perfiles que cuenten con

los requisitos fundamentales para ocupar el cargo, teniendo en cuenta la aplicación de pruebas psicológicas que determinen el cumplimiento de cualidades necesarias para el puesto a ocupar.

➤ **Control de personal**

Encargada de establecer lineamientos y estrategias que permitan controlar las actividades desempeñadas por los funcionarios públicos de la institución y capacitar a los mismos, midiendo el desempeño de cada profesional.

➤ **Gestión por procesos**

Encargada de evaluar la eficacia e impacto de los distintos procesos desarrollados por cada una de las áreas administrativas, identificando posibles errores u oportunidades de mejora, con la finalidad de enfocar la mejora continua dentro de la institución.

5.2.6. Unidad de comunicación social

Se ha implementado las áreas de comunicación institucional, comunicación pública y comunicación en masas, para la solución de problemas como: el desconocimiento de los afiliados con la gestión realizada, servicios brindados y beneficios de afiliación.

➤ **Comunicación institucional**

Encargada de dar a conocer los objetivos y valores institucionales, las variables del entorno a nivel interno y externo, se la realizará de forma organizada, estableciendo relaciones de calidad entre la institución y los afiliados, para dar a conocer ante la sociedad cuáles son sus proyectos desarrollo, servicios ofertados y beneficios de su afiliación.

➤ **Comunicación pública**

Encargada de establecer diferentes formas de acceder a la información y brindarles a los afiliados, fomentando la libertad de expresión de los mismos, mediante buzones de sugerencias u otros mecanismos que permitan expresar su opinión, con la finalidad de garantizar calidad en las relaciones sociales, comunicando de manera formal la información de interés público expresada, sin perjuicios ni discriminación social.

5.3. Propuesta de modelo a implementar de obtención de turno

En nuestra propuesta tenemos ciertos puntos a mejorar, este sentido tenemos como primer iniciativa a fortalecer en el proceso de agendamiento de turno a la atención ininterrumpida de todos los días laborales, en el cual se evidencia que gracias las encuestas realizadas al usuario de servicio de salud que presta el IESS, nos evidencian la gran necesidad de que este proceso se lo haga con una mayor facilidad ya que presenta complicaciones al momento de acceder a este servicio, con lo cual se debe de generar una nueva disposición de que la página web esté disponible las 24 horas del día para poder agendar sin complicaciones y sabiendo que se va a dar una pronta respuesta. Debido a que se interrumpe la función de la página web los días 1º, 2º y 3º de cada inicio de mes, esto se realiza para realizar una verificación del listado de las y los afiliados nuevos a la institución, las personas que se desarrollaron, trámites pendientes, etc.

➤ Creación de asesoría.

En este punto lo que se evidencia como un factor negativo en el proceso de adquirir un turno en la unidad de salud, es en el momento de la verificación de los requisitos, la cual si es necesario para evidenciar que el que va a acudir al realizar la atención médica es afiliado de la institución, pero si no cumple con los requisitos que mantiene la institución, su turno será revocado o no podrá acceder a uno de ellos.

A razón de ello y mencionando al director de la institución el cual nos menciona que un problema evidente en la falta de valores de atención al usuario por parte de los funcionarios, puede ser este un punto el cual repercute en la inexistencia de asesoría oportuna que se le brinde al afiliado que quiere acceder a un turno. en tal motivo es necesario que se cree o se brinde la asesoría necesaria

después de la revisión y que de un resultado negativo al momento de no aprobar esta revisión hice de una guía para no perder el proceso de obtención de turno, esta acción se la acentuará gracias a la ley de modernización del estado en su art 16, el cual revoca los trámites innecesarios que impiden modernizar al estado y la identificación de las funciones que se desarrollan en forma repetitiva, con lo cual ya nos estaría cayendo en este nuevo círculo del proceso o solicitudes que ya las presentó con anterioridad.

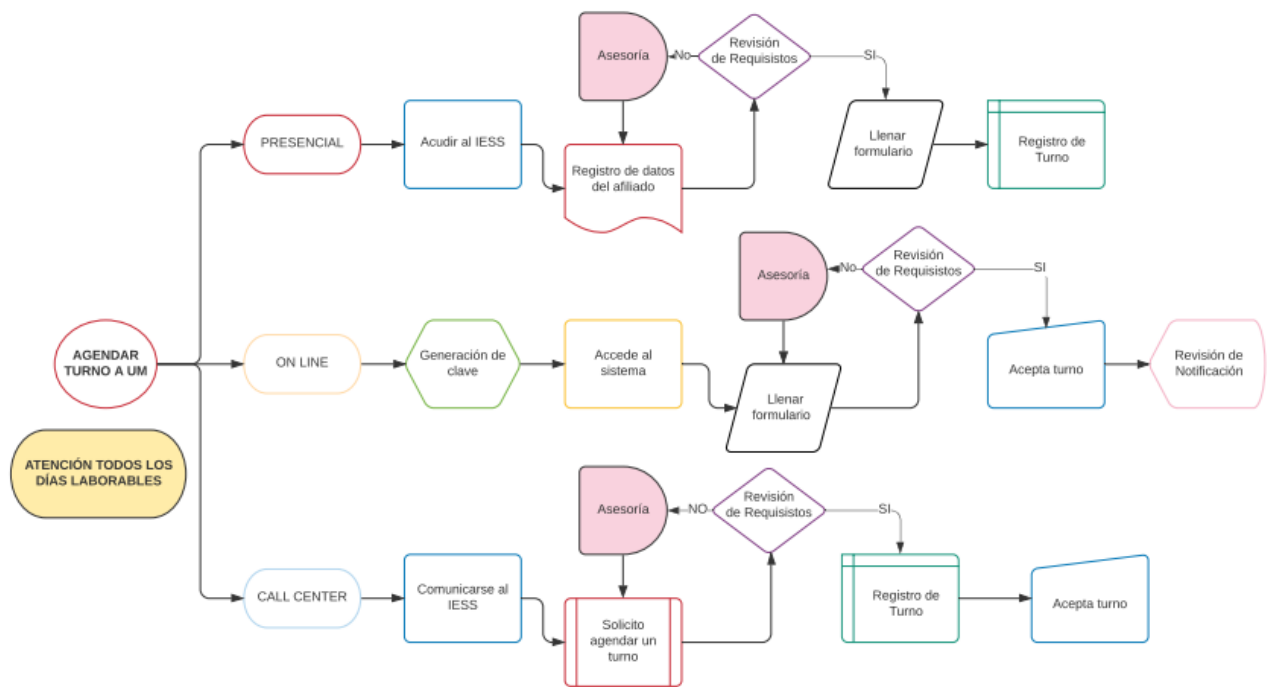


Figura 15. Mejoras implementadas.

5.4. Propuesta de atención al paciente

Una vez obtenido el turno para acceder a la atención médica, procedemos a evidenciar el mapa de procesos de atención del paciente el cual tiene ciertos puntos críticos que impiden el acceso rápido a este servicio de salud.

➤ **Eliminación de verificación visual**

Es necesario que se eliminé estos puntos ya que debe de existir una completa coordinación dentro de la institución, con el fin de que se eliminé la actividad de verificación visual por el usuario que va acceder a este servicio, teniendo una buena comunicación y colaboración entre los funcionarios institucionales se procederá al siguiente punto más cerca de obtener la cita con el médico, así agilizando cada vez más el proceso de obtención del servicio.

➤ **Eliminación de reagendar turno con especialista.**

Otro punto negativo encontrado en el mapa de procesos es volver a agendar un turno con el especialista y el paciente y el médico general lo requiere, con lo cual es necesario que el médico general se comuniquen con el asistente del especialista para verificar si existe o no turnos y que el paciente pueda ser recibido, y si es el caso de que no exista la posibilidad de acceder a un turno y verificar si es necesario una revisión con el especialista, si es el caso de que no exista la posibilidad de acceder a un turno, dentro del periodo de tiempo de 5 días el paciente debe de comunicarse y llamar al especialista para verificar si ya existen cupos y que se le ponga a su disposición.

En tal sentido se evidencia la falta de coordinación que existe entre los funcionarios de la institución y es preciso mencionar que el IESS hacer una institución pública, tiene un marco de cooperación institucional e interinstitucional, agilice el proceso que se está llevando a cabo, con el fin de garantizar la cobertura y satisfacción del usuario del servicio y se mejore la percepción que tiene el ciudadano hacia la institución.

Es necesario la eliminación de estos pasos, ya que nos encontramos como fundamentales en este proceso, es más difícil y alargan la adquisición del servicio por parte del afiliado y obligan a realizar acciones repetidas, sin motivo alguno.

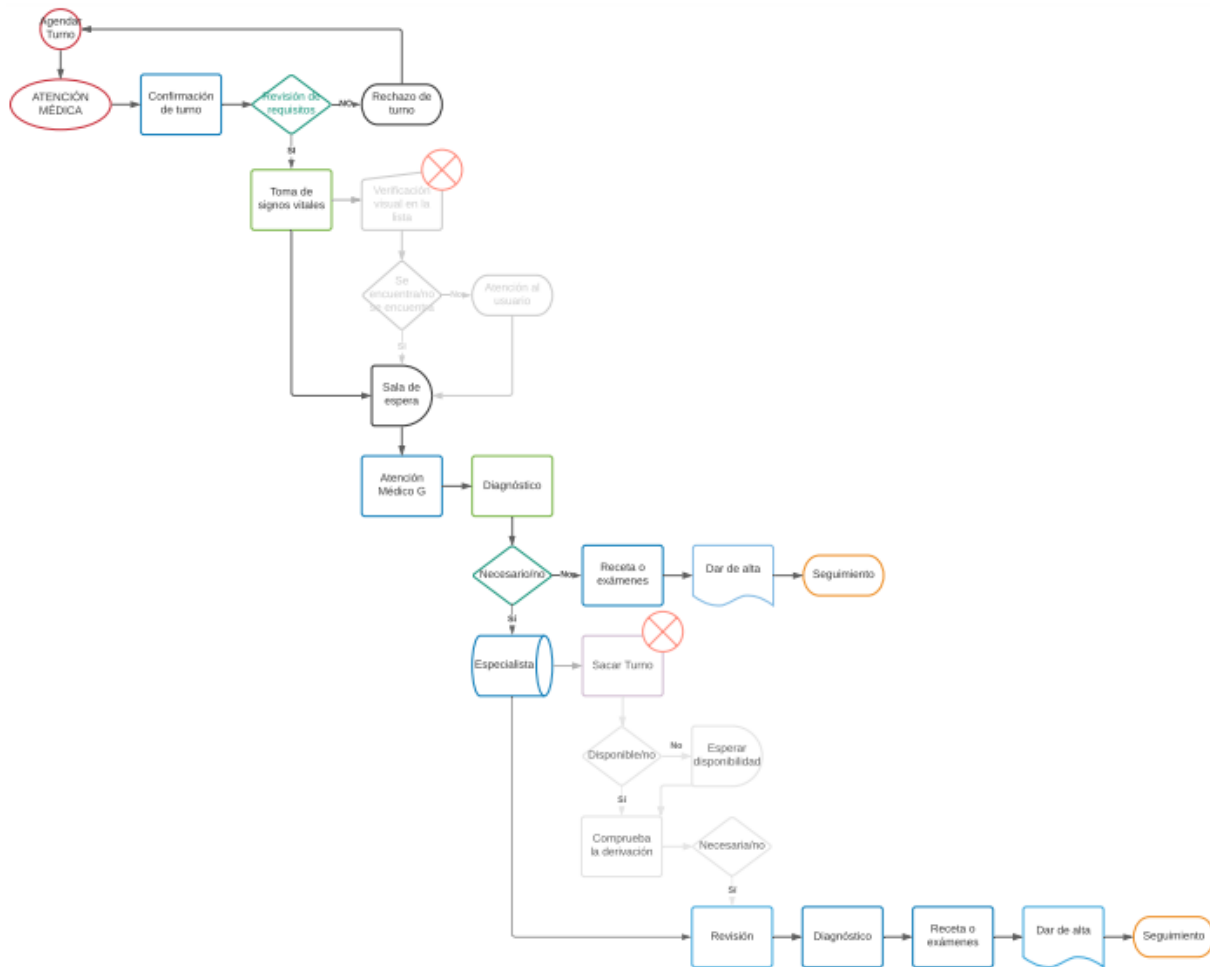


Figura 16. Propuesta de proceso de atención del paciente.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, J. (2000). *Control de gestión: Una perspectiva de dirección*. Gestion 2000. https://books.google.com.ec/books?id=xlNdMKjSX0gC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Arias, G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Episteme. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=fidias+g.+arias+\(2012\)+investigacion+exploratoria&ots=kYmN9osqn9&sig=ER4xOptVUNBFcdEvWdMq83T278A#v=onepage&q=fidias%20g.%20arias%20\(2012\)%20investigacion%20exploratoria&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=fidias+g.+arias+(2012)+investigacion+exploratoria&ots=kYmN9osqn9&sig=ER4xOptVUNBFcdEvWdMq83T278A#v=onepage&q=fidias%20g.%20arias%20(2012)%20investigacion%20exploratoria&f=false)
- Arzube, E., & Bustos, Z. (2017). *CE Contribuciones a la Economía*, 3, 24-46. <https://www.eumed.net/ce/2017/3/administracion-desarrollo.html>
- Banco Mundial. (2017). *Banco Mundial y OMS: la mitad del mundo carece de acceso a servicios de salud esenciales y los gastos en salud abocan aún hoy a la pobreza extrema a 100 millones de personas*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news/item/13-12-2017-world-bank-and-who-half-the-world-lacks-access-to-essential-health-services-100-million-still-pushed-into-extreme-poverty-because-of-health-expenses>
- Baque, L. (2016). El IESS en el 2016. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/opinion/editorial/opinion-editorial-iess-biess-pensiones.html>
- Bernal, C. (2010), *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson educación de Colombia. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Calderón, J., & Alzamora, L. (2010). *Desarrollo de la tesis. Tercera etapa*. Lima. https://es.slideshare.net/DianaFarfanPimentel/investigacion-cientifica3?from_action=save
- Chávez, J., Cupacán, B., Pazmiño., E & Martínez, J. (2020). *El rol de la planificación en la gestión universitaria*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi <https://www.publicacionesupeec.org/index.php/carchi/catalog/view/30/28/93>
- Chávez, M., Castelo, A., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista científica Ciencias económicas y empresariales*, 18 (5), 16-29. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/198/323/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20consiste%20en,como%20son%20la%20planeaci%C3%B3n%20organizaci%C3%B3n%2>
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración y Desarrollo*. 53(39), 57-74. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3776682.pdf>
- Coque, A. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica De Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- Cruces, G. (2016). Protección social y sistemas de salud “Los sistemas de salud y de protección social frente a los nuevos escenarios epidemiológicos y demográficos” en Comisión Económica para América Latina y el Caribe. *Reunión de Expertos sobre Población y Pobreza en América Latina y el Caribe*. 77 - 111. <https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/cruces2.pdf>
- El Comercio. (2017). *Las deficiencias en el servicio de salud en el IESS*. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/cartas/deficiencias-servicio-salud-iess-cartas.html>

- El Universo. (2020). *Administración deficiente del IESS*. El Universo. <https://www.eluniverso.com/opinion/2020/11/13/nota/8046460/administracion-deficiente-ies/>
- Galindo, C., & Suárez, M. (2018). Servicios de salud del ISSSTE en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México ¿Qué pasaría si nos enfermáramos todos?. *Scielo. Gest. polít. Pública*. 27 (2). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792018000200475
- Gamboa, P., Puente, S., & Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Publicando*, 3(8). 2016, 487-502. ISSN 1390-9304. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/316>
- George Terry (2017). Origen y desarrollo de la administración. *Perspectivas*. 20, 45-54. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Hernández, S., Fernández C & Baptista P. (2014). Metodología de la investigación. *Metodología de la investigación*. Interamericana Editores. 26-39. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, S., Fernández C., & Baptista P. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *Metodología de la investigación*, 2-21. <https://n9.cl/sjump>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 83(23), 740-760. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/html/index.html>

- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. McGRAW.
<https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Ley De Seguridad Social. Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov-2001 (Ecuador).
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento y gestión*, 40 (12), 129-158. <https://www.redalyc.org/journal/646/64646279006/html/>
- Pérez, K & Villa, J. (2020). *Análisis del impacto de la gestión o aplicación de la ordenanza municipal que fue implementada el 12-08-2014, "Ordenanza que organiza y regula el funcionamiento del sistema cantonal de protección integral de derechos para los grupos de atención prioritaria en el cantón Tulcán", en el periodo 2014 -2019* [Tesis de grado de Administrador Público]. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
<http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1084/1/62-%20P%c3%89REZ%20KEVIN-VILLA%20JHON.pdf>
- Sánchez. J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. [Tesis de licenciatura en administración]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soledispa, X., Zea, C & Santistevan, K. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo del conocimiento*. 49(5), 371-381.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7554406.pdf>
- Tonato Chisaguano, B. V. (2017). *La calidad del servicio público en el ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2016* [Tesis de maestría]. Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado Del Estado.
<https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/5038>

Vallejo, N. (2016). Plan de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Salud del Área de Consulta Externa de Dermatología del “Hospital IESS Manta” [Tesis de maestría]. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4807/1/T-UCSG-PRE-MGSS-79.pdf>

Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., y Ramos, R (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 6 (4), 55-71. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6204896.pdf>

VII.ANEXOS.

Anexo 1 . Certificado o Acta del Perfil de Investigación



ACTA DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN

CURRICULAR:

NOMBRE JARNNY GIUSSEPE CARVAJAL RODRIGUEZ **CÉDULA DE IDENTIFICACION** 0401550884
NIVEL/PARALELO: 0 **PERIODO ACADÉMICO** 2021 B

TEMA DEL TIC: Análisis de la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y su incidencia en los servicios de salud prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán , período 2019 - 2'20

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
DOCENTE TUTOR: MSC. VILLARREAL CHIRIBOGA BRAYAN ALEXIS
DOCENTE: Ph.D. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 0 **AULA:** 208

FECHA: jueves, 24 de febrero de 2022

HORA: 10H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,10
2) Trabajo escrito 2,00
Nota final de PRE DEFENSA 7,10

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 24 de febrero de 2022


MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
PRESIDENTE


MSC. VILLARREAL CHIRIBOGA BRAYAN ALEXIS
DOCENTE TUTOR


Ph.D. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CIUDAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA



ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN

CURRICULAR:

NOMBRE GUERRERO CHAPI KLEVER SEBASTIÁN **CÉDULA DE IDENTIFICACION** 0401762372
NIVEL/PARALELO: 0 **PERIODO ACADÉMICO** 2021 B

TEMA DEL TIC: Análisis de la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y su incidencia en los servicios de salud prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán, período 2019 - 2'20

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
DOCENTE TUTOR: MSC. VILLARREAL CHIRIBOGA BRAYAN ALEXIS
DOCENTE: Ph.D. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 0 **AULA:** 208

FECHA: jueves, 24 de febrero de 2022

HORA: 10H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,10


2) Trabajo escrito 2,00

Nota final de PRE DEFENSA 7,10


Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 24 de febrero de 2022


 MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
PRESIDENTE


 MSC. VILLARREAL CHIRIBOGA BRAYAN ALEXIS
DOCENTE TUTOR


 Ph.D. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2. Certificado de abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Jamny Giussepe Carvajal Rodriguez y Klever Sebastián Guerrero Chapi				
DATE: 8 de marzo de 2022				
TOPIC: "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS) Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS A LOS AFILIADOS DE LA CIUDAD DE TULCÁN, PERIODO 2019-2020;"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED			
	TOTAL 9			



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Jamny Giuseppe Carvajal Rodriguez y Klever Sebastián Guerrero Chapi

Fecha de recepción del abstract: 8 de marzo de 2022

Fecha de entrega del informe: 8 de marzo de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9 por lo cual se validó dicho trabajo.

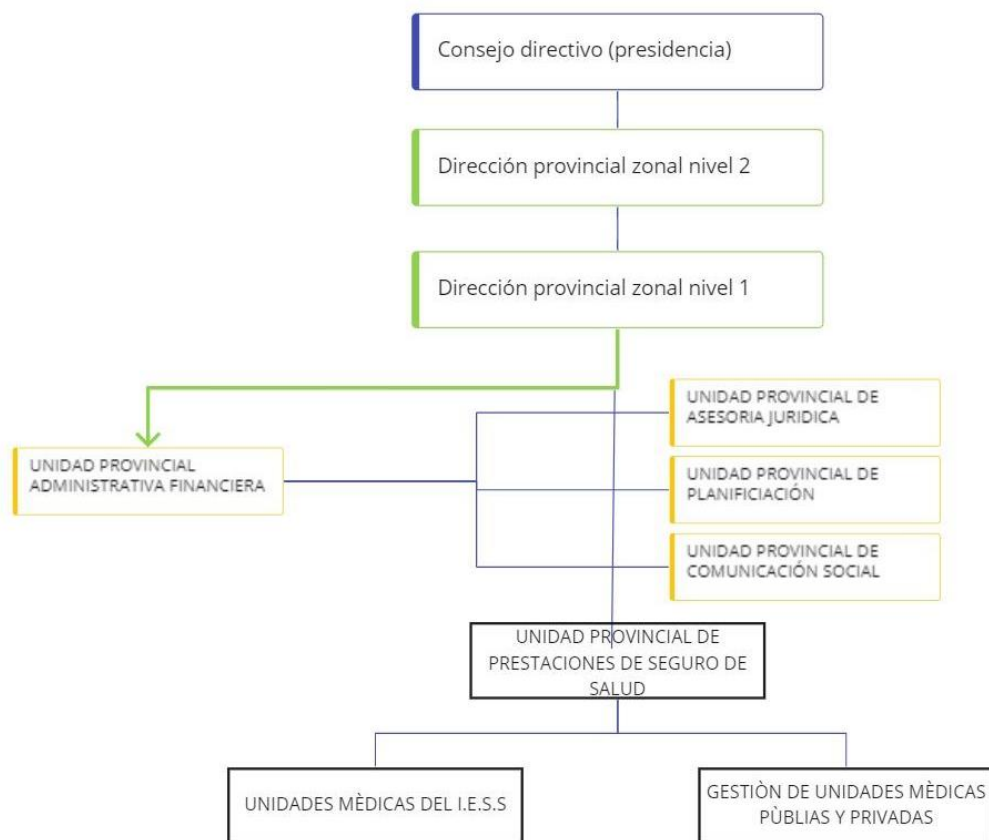
Atentamente



EDISON BONENGER
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3 . MODELO DE GESTIÓN ACTUAL DEL IESS



miró

Anexo 4. Estructura de entrevista.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“Análisis de la gestión administrativa de la dirección distrital del Carchi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), y su incidencia en la prestación de servicios de salud a los asegurados de la ciudad de Tulcán, periodo 2019-2020”

Dirigida a:

LCDO. Diego Guerra (director provincial del IESS del Carchi)

Psico. Fabiola Ormaza (Encargada de Talento Humano)

Objetivo: Conocer la visión que se tiene ante la prestación del servicio de salud que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y si se aplica algún instrumento de recolección de información sobre la satisfacción del usuario en el periodo 2019-2020.

1. ¿Cuál es la estructura orgánica del IESS?

Lcdo. Diego Guerra manifiesta que, la institución es considerada una dirección provincial nivel 1, la cual se rige bajo los parámetros impuestos por la dirección zonal de Imbabura que es considerada una dirección provincial zonal nivel 2, en la dirección provincial de Imbabura no solo se encuentra la Zona de Carchi, sino también Esmeraldas Imbabura y Sucumbíos, así como los parámetros impuestos por el consejo directivo que es el órgano público con máxima autoridad el cual se encarga de emitir acuerdos, directrices y políticas a las diferentes áreas que lo conforman, con la finalidad de desarrollar procesos administrativos eficaces y eficientes en beneficio de los afiliados y la institución.

Cada una de las acciones que se realizan en la institución están bajo el cargo de cada dirección y la función que la misma desempeña, en tal sentido las acciones u operaciones que realiza el IESS está bajo el orgánico funcional, además menciona que se rigen bajo la ley de seguridad social y la constitución, el encargado de la administración de las unidades es el director el cual se rige bajo los parámetros establecidos en la resolución 535 referente a las atribuciones y responsabilidad de dirección. La institución al ser una dirección provincial nivel 1, está organizada de la siguiente

manera según lo detalla el orgánico funcional del IESS. Esta pregunta se realizó con la finalidad de conocer de forma clara la estructura orgánica de la institución, de manera que nos permita aclarar cuál es el panorama de la gestión actual de la institución.

2. ¿Cuáles son los procesos (sustantivos, de gestión, administrativos) que usted considera más eficaces?

Lcdo. Diego Guerra menciona que: La institución del IESS de Tulcán se encuentra como proceso desconcentrado, sus acciones o procesos son establecidos con cada una de sus atribuciones y funciones, por lo cual es importante que se lleven a cabo procesos eficientes en cada una de las áreas que contribuyen al correcto funcionamiento de la institución, tomando en cuenta lo que establece la normativa legal que rige al IESS, esto permite controlar recursos, personal y servicios en conjunto, organizando cada área de la institución para la obtención de resultados positivos.

El desarrollo de esta pregunta nos permite analizar los procesos que permiten llevar a cabo de forma eficaz y efectiva, la misión, visión y objetivos propuestos a inicio de gestión de forma estratégica, tomando en cuenta las políticas institucionales.

3. ¿En qué considera usted que existen nudos críticos dentro de la gestión desarrollada por el IESS?

Lcdo. Diego Guerra afirma que, el IESS debe realizar su gestión bajo parámetros normativos de obligatorio cumplimiento, tomando en cuenta la disponibilidad de recursos que poseen la institución, a esto, es importante agregar que las instituciones públicas realizan sus procesos de adquisición de herramientas, materiales e instrumentos necesarios para desarrollar funciones de carácter laboral que permita solventar las necesidades de la sociedad, mediante el portal de compras públicas, identificando múltiples falencias ya que no permite mejorar la gestión por parte de la institución al momento de adquirir nuevos materiales o herramientas de trabajo, como medicamentos en el área de salud o equipos de atención médica, omitiendo esta importante adquisición, ya que al momento de adquirir su producto, el portal de compras públicas no cuenta con el abastecimiento necesario para otorgar el pedido realizado, teniendo problemas con los afiliados al carecer de los productos mencionados dejando insatisfecho al afiliado atendido. Para poder adquirir un producto fuera del catálogo electrónico, se necesitan realizar demasiados procesos con la finalidad de certificar la autenticidad de la compra y poder justificar la cantidad de materiales o herramientas requeridas y el motivo de la compra, lo que resulta ineficiente y atrae

muchas dificultades para los funcionarios públicos encargados del proceso analizado, esto ha limitado la adquisición de herramientas, equipos y materiales de atención médica, al no cumplir con las cantidades requeridas por la institución para brindar un mejor servicio considerándolo como un nudo crítico que perjudica la gestión de la institución, por lo cual sugiere se realice una reforma en cuanto a la ley referente a compras públicas.

Es importante considerar como nudo crítico la falta de conocimiento y capacitación por parte de los afiliados al momento de realizar un trámite en línea o utilizar un servicio en línea, al no poder manejar los equipos tecnológicos correspondientes, el ciudadano toma como alternativa acudir a los trámites presenciales, haciendo fila en las afueras de la institución para requerir un servicio que se puede realizar desde su respectivo domicilio, esto perjudica a la institución debido a la acumulación de ciudadanos en las afueras del IESS generando un tiempo de espera considerable para cada afiliado. A esto debemos tomar en cuenta la emergencia sanitaria COVID 19, la cual obligó al IESS migrar a los servicios en línea, con el fin de facilitarle su acceso al afiliado e impedirle la vulneración de su salud al acercarse al Centro Médico, o a las afueras de la Institución, respetando los protocolos de distanciamiento social impuestos por el ministerio de salud pública del Ecuador.

Los resultados positivos no dependen solamente de la institución sino más bien, de que los ciudadanos se auto eduquen y se adapten a esta nueva realidad que con el pasar de los años va adquiriendo un nuevo panorama de conectados a las redes o al internet. Por ejemplo, se nos menciona que al querer recuperar una clave por parte del afiliado se volvió de una manera más fácil de acceder, pero el usuario tiende a irse por el camino más difícil ya que desconoce el manejo adecuado de la plataforma que brinda el IESS.

En lo personal el problema que acecha a las entidades públicas a nivel nacional, es la falta de actitud por parte de los funcionarios públicos al momento de prestar servicios al ciudadano, es fundamental aceptar la que la ciudadanía tiene una mala percepción ante los servicios que brinda el Estado, una cualidad importante que desarrolla el sector privado es capacitar al personal de atención al usuario, con la finalidad de prestar un servicio completo, tomando en cuenta que los comportamiento y acciones de sus funcionarios vayan de acuerdo con los principios de responsabilidad, equidad, transparencia, eficiencia y eficacia fundamentales en la administración pública, tomando en cuenta un comportamiento atento y agradable al ciudadano, brindando comodidad, estos factores son fundamentales en el servicio privado, es por ello que la percepción y criterios de los ciudadanos

ante un servicio privado es positiva en su mayoría, elevando los índices de satisfacción, el servicio de las entidades públicas se vería reforzado en su mayoría siguiendo los parámetros de atención a los cuales se rige el sector privado.

Esta pregunta se la realizó con la finalidad de identificar problemas existentes en el desarrollo de los procesos administrativos internos, de forma cuantitativa y cualitativa, que influyen en el cumplimiento efectivo de la gestión institucional.

Un problema que influye en la opinión de los ciudadanos es que desconocen de los servicios que presta la institución y de la gestión que se realiza, ya que al referirse al IESS solo conocen el servicio de salud, por lo cual no están al tanto de los beneficios que pueden obtener al afiliarse al seguro, generando una mala imagen, de la misma manera no están al tanto de los distintos procesos de modernización que hemos realizado como citas médicas en línea y trámites en línea, desconociendo del proceso.

4. ¿Cómo se gestionan los procesos de atención al usuario referente al área de salud?

El director provincial de la institución nos menciona que, cada uno de los procesos están establecidos bajo el organigrama institucional, el cual se rige en todo departamento y dirección, con lo cual se establece cada una de las acciones aplicar, los procesos necesarios para atender al usuario van desde conocer la situación en la que se encuentra, es decir su gravedad al momento de acudir a la unidad médica, se verifican sus aportaciones anuales, para que éstas cubran la atención que requiere el paciente y con lo cual se le da una valoración general, para evidenciar la gravedad del asunto y proceder a atenderlo dentro de la institución y si es necesario el caso, proceder a elaborar la ficha de salida o traspaso al hospital Luis G Dávila de la ciudad de Tulcán o si es necesario enviarlo a hospitales de la ciudad de Quito, en las cuales existen especialistas que lo atenderán. cada una de estas oportunidades de atender a un paciente, ayuda a la institución a asegurar su función como seguro social, ya que se satisface una necesidad primordial del afiliado, pero esto no significa que se obtenga un 100% de satisfacción, todo depende de la percepción del usuario, ya que debe de pasar por un proceso necesario para llegar a obtener este servicio cómo es: asignarle un turno para que acuda la institución, esto se lo puede realizar mediante la página web de la misma, debe de pasar por una verificación institucional, para saber si cumple con los requisitos de ser afiliado al IESS y acceder al servicio de salud, pasar por el diagnóstico del doctor general de la institución, posteriormente se le realizará un traspaso al doctor especialista en la

enfermedad o el caso que esté presentando, finalmente ser atendido en la institución o realizar el traspaso a hospitales o clínicas.

Las unidades de atención médica se gestionan autónomamente, lo que respecta al IESS como tal es un administrador de estas unidades de atención y el IESS se divide en cuatro generalidades como; la dirección nacional del seguro campesino, de riesgos y pensiones y el seguro general familiar.

La unidad de salud ha desarrollado su gestión en base a la agilización de procesos, la implementación del Call Center (1 800 1000 000), ha permitido que los afiliados al IESS puedan agendar citas desde la comodidad de su hogar , vía telefónica, evitando vulnerar la salud de las personas ya que no hay necesidad de solicitar citas de manera presencial , de esta manera se está respetando los protocolos de distanciamiento social emitidos a causa de la emergencia sanitaria COVID 19, generando resultados positivos a nivel de satisfacción por parte de los afiliados, es importante mencionar que a través del Call center se da seguimiento a los afiliados que padecen de síntomas de COVID 19 y no requieren atención inmediata, brindando instrucciones médicas referente al cuidado de su salud, con la finalidad de conocer el estado en el que se encuentran nuestros afiliados.

De la misma manera contamos con unidades móviles, las cuales tienen la función de atender a afiliados que viven en lugares apartados, lejos de los centros de salud, realizando visitas a sus hogares y diagnosticando su estado de salud.

5. ¿Qué procesos de modernización se han llevado a cabo?

El Lcdo. Diego Guerra menciona que, si han existido procesos y acciones de modernización, en los cuales se ve reflejado un cambio positivo para la institución y la misma ciudadanía en general, con la cual una de las principales evidentes acciones son la migración de los datos y servicios de IESS a la plataforma, en la cual brinda la oportunidad de acceder a un turno, los mismos que son de gratuidad y de fácil acceso. En dicha plataforma se puede agendar un turno con solamente llenar su número de cédula y posteriormente puede acceder al turno para el servicio que desee. Nos menciona que consideraron a la pandemia como una oportunidad de modernización, ya que obligó a las instituciones a migrar sus datos y sus servicios hacia la web y de esta manera poder generar mucha más cobertura y facilitar el acceso al ciudadano a cada uno de los servicios que ofrece el IESS Creándose así un punto positivo al momento de agilizar y eliminar procesos burocráticos innecesarios. En la página del IESS se nos presenta si se lo podría llamar un error, el cual cada

primero segundo y tercer día de cada mes, dicha página deja de funcionar o es interrumpida de su ocupación por los mismos funcionarios, debido a que se revisa todos los procesos de todo el mes anterior, es decir cuántas personas se afiliaron y cuántos se desafiliaron, debido a ello se revisan las planillas que arroja esta plataforma y el registro que se tiene en la institución. El fin de esta pregunta es conocer los cambios en el modelo de gestión frente a los avances tecnológicos de la actualidad, tomando en cuenta la satisfacción del ciudadano en busca del desarrollo de la sociedad y contemplar los mecanismos que se usaron para tratar de seguir avanzando como institución moderna pública.

6. ¿Cómo se mide el impacto de los servicios que brinda la institución?

El Director del IESS nos inicia manifestando que la dirección nacional de atención al ciudadano es quién hace levantamiento de encuestas a nivel nacional, realiza llamadas telefónicas o realizan Informes acerca de las denuncias que se han recibido y las causas que se pudieron haber dado mediante esta queja, se da un seguimiento en el cual se trata de resolver el problema y esto se verifica con el cliente fantasmas para verificar cómo es atendido el usuario y de cuál es el nivel de atención el cual obtiene el afiliado en cada una de las dependencias. Pero el IESS del Carchi también aplica mecanismos para verificar la situación del usuario como son: llamadas telefónicas, chalecos rojos en las unidades médicas, usuarios fantasmas los cuales actúan hacia las dependencias para verificar la atención que se da hacia el usuario y el cual presta especial atención hacia el trato brindado hacia el de afiliado para verificar que tal estuvo su atención desde que ingresa a la institución.

De parte del IESS del Carchi se realizan visitas periódicas a las unidades médicas, en donde se revisan cómo se está dando la atención y se levanta la información sobre los servicios que se están atendiendo, tiempo de espera, si ya lo atendieron, si su atención fue acorde y precisa. Además, existe el sistema de denuncias el cual acoge todas las denuncias que hace el ciudadano y estas se envían a la dirección de talento humano en donde se revisan y se verifica el caso presentado, para posteriormente se efectúe una posible solución hacia el afiliado y si es el caso un llamado de atención hacia el funcionario público. En el seguro social campesino también se hacen verificaciones de cumplimiento de una buena atención hacia el usuario, en el cual se acude a las comunidades y se realiza preguntas para verificar que tan complacidos han sido con el servicio brindado y con la atención por parte de los funcionarios. Al realizar esta pregunta, se nos permitió

conocer las actividades implementadas por la institución para medir la calidad del servicio prestado, con el fin de garantizar las quejas y demandas que realiza el ciudadano.

7. ¿Cómo se han modernizado los procesos administrativos, uso de recursos y el manejo de información?

Los procesos administrativos giran en torno a lineamientos y parámetros normativos, la institución funciona en base a leyes que no permite a la institución migrar de manera inmediata a la modernización total en cada uno de sus procesos administrativos, porque aún se mantiene en algunas áreas un modelo burocrático, donde la jerarquización y la tramitología aún forman parte de él, lo que se busca es evitar ciertos casos de corrupción, cumpliendo normas impuestas por órganos rectores superiores, Sin embargo con la emergencia sanitaria COVID 19, evolución tecnológica y globalización respecto al cambio de ideología social, los procesos de atención al usuario referente a trámites que usualmente se realizaba de forma presencial en la institución, se encuentran a disponibilidad del afiliado de forma virtual, permitiendo realizarlos desde la comodidad del hogar, dichos trámites se los puede realizar desde la página oficial del IESS (<https://www.iess.gob.ec>) la misma que brinda la oportunidad de acceder a servicios que ofrece el IESS otorgando turnos para desempeñar trámites administrativos y citas médicas, en donde se detalla la fecha y hora de asistencia del afiliado, evitando largas horas de espera como se solía presentar antes, existen algunas funciones que desempeña la página virtual del IESS en las cuales destacan el cambio de contraseña de la cuenta del afiliado, realizar trámites virtuales para asegurados y empleadores en las áreas que pone a disposición la institución, cabe resaltar que existe información detallada sobre los formularios necesarios para realizar trámites e indicaciones y requisitos para desarrollar su trámite, la encarga de receptor la documentación solicitada es ventanilla única. La institución se vio obligada a migrar sus datos y servicio hacia la web, generando mucha más cobertura y facilitando el acceso al afiliado, esto mejoró la calidad de servicio que presta la institución en base a la agilización de procesos, eliminando procesos burocráticos incensarios, proyectando un modelo de gobierno donde se priorice la satisfacción del usuario.

8. ¿Cómo evalúa los resultados obtenidos del GPR?

El director del IESS nos menciona que existe la herramienta en la cual se verifican los objetivos institucionales y se toma acción en los indicadores más bajos, pero en el caso del IESS se llama IESSPR, en el cual se evalúan los resultados de cada meta, esto se debe de verificar en cada dirección, las cuales presentan individualmente sus resultados y poder constatar su veracidad, esto nos quiere decir que cada dirección presenta “si cumplió” o no sus metas establecidas y si es el caso de que las cumplió debe de presentar evidencias que verifiquen su veracidad, con el fin de reafirmar que se está cumpliendo con lo establecido en el IESSPR. Este mecanismo es de vital importancia para la institución, ya que nos permite conocer que tan eficiente es el trabajo que se está realizando día tras día, además de contar con el apoyo de la dirección nacional, la cual revisa cuales son los resultados y pide datos estadísticos para comprobar y validar el IESSPR.

Esta pregunta nos permite conocer el manejo de los resultados, con las metas propuestas en la institución y las acciones que se toman para verificar y aplicar soluciones en el tiempo siguiente.

9. ¿Qué considera que falta para mejorar el servicio público en el área de salud?

Llama la atención la declaración del Lcdo. Diego Guerra haciendo referencia a que es necesario que la unidad de salud que opera en la ciudad de Tulcán, tenga un mayor número de personal, capacitado para atender a la basta afluencia de personas que acuden a esta institución en busca de una atención médica, con lo cual esto se ve afectada la misma veracidad que contemplan los usuarios del servicio, debido a que se ejecutan las funciones con el mínimo de personal.

Esta pregunta nos permite conocer el criterio del director de la institución referente a los servicios prestados a los afiliados en el área de salud y su gran problema, el cual se ve reflejado en la percepción del ciudadano, usuario del servicio de salud.

10. ¿Al recibir la institución al inicio de su gestión, usted cómo considera que la recibió y qué cambios quiere hacer?

El director provincial del Carchi del IESS manifiesta que, la anterior gestión fue mala, sin embargo, se deben de fortalecer y hacer los procesos de manera firme y mejorarlos, se debe de fortalecer la atención hacia el usuario y disminuir los procesos burocráticos, además que el personal debe establecerse acorde a cada unidad y dirección para abastecer su servicio. En este punto se verifica el gran problema de que existe una escasez de funcionarios los cuales no pueden cumplir su

función, ya que ocupan varias ocupaciones muy aparte de la que fueron contratados y en las unidades zonales existe un exceso de personal, pero las provinciales ejecutan funciones con falta de personal y este es un verdadero problema el cual acontece al servicio y por ende al ciudadano.

11. ¿Qué piensa sobre la gestión del servicio de salud que brinda el IESS?

El director nos menciona que cada acción se ve reflejada en la percepción de la ciudadanía, la cual tiene comentarios positivos y negativos ante el servicio, pero se debe de considerar diversos aspectos en los cuales el ciudadano debe de acogerse, eres cuáles son principalmente experimentar de primera mano ya que se dejan llevar por comentarios de otras personas, en segundo lugar se debe de considerar que la institución trabaja con el mínimo de funcionarios para atender al gran número de afiliados que buscan atención médica y en tercer lugar está la difícil situación de gestionar los recursos que se tienen, ya que estos son muy bajos y se debe de realizar acciones de sustitución de algunos puestos de trabajo. Pero se considera que la gestión del servicio de salud es positiva, ya que no se ha quedado ningún afiliado sin atender, de manera que satisfago al usuario del servicio.

Esta pregunta nos permite conocer el criterio del director de la institución referente a la gestión llevada a cabo por los funcionarios públicos que conforman el área de salud, verificando la visión que tiene el usuario ante el servicio.

12. ¿Cómo cree usted que percibe la ciudadanía la gestión del IESS?

Lcdo. Diego Guerra afirma que, la ciudadanía tiene una percepción neutral referente a la atención a nivel general que brinda el IESS, en mi experiencia he conversado con afiliados que han recibido una atención ya sea médica o administrativa por parte de la institución, obteniendo referencias positivas respecto a la calidad y eficiencia de la atención, de la misma manera he percibido la opinión de ciudadanos afiliados que tienen en cuenta criterios divulgados, los cuales dan una imagen negativa a la institución, la mayoría de ellos desconocen las acciones que se llevan a cabo, en las conferencias dictadas a afiliados y ciudadanos en general, hacen referencia a las acciones del IESS solamente en el área de salud, sin tener en cuenta acciones de beneficio colectivo como lo es el fondo de ahorros, el cual es conocido como fondo de cesantía, además de acceder al seguro de desempleo en el cual recibe el 70% del sueldo durante 5 meses si llega a perder un trabajo pero esto se lo realiza cuando el afiliado esté con aportaciones durante 2 años, además de acceder a la

jubilación de en el futuro, en el cual la institución va a pagar un porcentaje de su sueldo y finalmente al montepío que permite acceder a prestaciones por muerte de la afinidad, en el cual tiene derecho al sueldo la esposa y los hijos menores de 18 años, estas acciones son beneficiosas para los afiliados y la ciudadana no está al tanto de ello, otro factor que genera la percepción negativa, es gracias a los diferentes medios de comunicación, los mismos que generan noticias negativas de lo que pasa en la institución y esto provoca desconfianza de los afiliados hacia la institución, prefiriendo no recibir un servicio de salud de la institución y más factores negativos que perjudican a la misión y objetivos a cumplir.

13. ¿Cómo es el modelo de gestión que tiene la institución, para la prestación del servicio de salud?

Lcdo. Diego Guerra afirma que, las acciones que se desarrollan referente al área de salud se encuentran normadas bajo los parámetros establecidos en el MAIS, directamente desde el ministerio de salud pública como órgano regulador, en donde se encuentran las formas de atención al usuario.

El IESS con la finalidad de llevar a cabo un gestión óptima e integral enfoca sus recursos en la atención al usuario otorgando citas mediante la plataforma digital de la institución, y el halo center la cual es una herramienta fundamental de agendamiento de citas vía telefónica, en la cual se detalla sus necesidades, condiciones de salud para posterior a ello agendar una fecha y hora de atención, estos procedimientos se crearon con la finalidad de mejorar la dinámica de atención y garantizar eficiencia, sin arriesgar la salud del paciente al exponerlo a enfermedades que afecten de gravedad su salud, tomando en cuenta la pandemia COVID 19, la unidad de salud cuenta con indicadores de atención, los cuales miden el estado de salud de los afiliados e indican el tiempo de espera para la atención, con la finalidad de priorizar la atención de afiliados con estado de salud grave, evitando malos entendidos y velando por la salud integral. Tomando en cuenta que la unidad de salud es una unidad pequeña nivel 1, con tan solo 25 funcionarios públicos desarrollando sus competencias, la pandemia afectó de manera directa a la institución ya que por parámetros establecidos por el ministerio de salud, se tuvo que disminuir el flujo de atención médica a los afiliados, reduciendo la media de pacientes por día, la unidad de salud utilizó el halo center para realizar seguimiento a los afiliados que presentaban síntomas de COVID 19, pero no requerían de atención urgente, los cuales eran visitados por profesionales de la salud para garantizar que los afiliados se encuentren en buenas condiciones, cabe resaltar que si los síntomas del afiliado requerían una atención urgente

eran internados en el hospital Luis G. Dávila para una atención más especializada, de esta manera se bajó la cobertura de atención a los afiliados atendiendo determinadas enfermedades para ello se instauraron áreas exclusivas (carpas) para atender esta enfermedad, se presentaron nuevas medidas para priorizar la atención, el número de pacientes con sintomatología de COVID, eran atendidos con totalidad, las patologías que no presentaban ninguna incidencia sobre esta enfermedad eran excluidos del grupo prioritario.

14. ¿La cantidad de servicios de salud que presta el IESS cubre con las necesidades presentadas por sus afiliados de la ciudad de Tulcán?

Lcdo. Diego Guerra menciona que, el desarrollo de múltiples funciones por un funcionario público es algo que ha venido siendo un problema para la institución, al no poder enfocar sus competencias netamente a un proceso, sin embargo se lo ha venido llevando de la mejor manera, enfocando siempre el cumplimiento de metas y objetivos que conlleven a alcanzar la visión planteada como institución pública, cabe resaltar que si existe una escasez de personal en el área de salud ya sea administrativo y médico con la finalidad de agilizar atención a afiliados, ofertar mayores servicios médicos lo que mejoraría la satisfacción de los afiliados entorno al servicio prestado.

15. ¿Cómo es el flujo de atención que maneja la institución en el área de Salud?

El doctor William Tulcanaza director del centro de salud B Tulcán menciona que, se atiende 32 pacientes en consulta médica a los cuales se les da un tiempo de atención de 15 minutos por afiliado, a esto le siguen los 16 pacientes son atendidos por médicos especialistas a los cuales se les dedica una médica de 30 a 45 minutos dependiendo del área médica y la necesidad del paciente, los cuales son parámetros impuestos por el ministerio de salud pública como ente rector, referente a la cantidad de especialistas menciona que son 2 médicos familiares, 1 ginecólogo, 1 pediatra y 1 traumatólogo.

16. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de reclutamiento de personal que maneja la institución (IESS)?

Psico. Fabiola Ormaza afirma que, el proceso de reclutamiento de personal se lo hace a través de la página de socio empleo, como lo establece la normativa legal a nivel nacional la establece que todas las instituciones públicas realizan el reclutamiento de personal mediante socio empleo, estas

acciones están normadas por el ministerio de relaciones laborales. El proceso de reclutamiento de personal es el siguiente:

El jefe inmediato de la unidad de riesgos hace el requerimiento del personal directamente a el director provincial del IEES nivel 1 del Carchi, mediante un memorando en donde se detalle los motivos de la renuncia del cargo o despido, solicitando a través del memorándum que se autorice a talento humano el inicio del proceso de contratación.

Una vez que el director autoriza dicha petición, se envía a talento humano el requerimiento, talento humano busca el perfil determinado, se dirige a la página de socio empleo a la sección de empleadores y sube la vacante, en la cual se indica el tiempo a laborar, la experiencia solicitada, título obtenido, título que necesito, que conocimientos necesito, remuneración del cargo, todo eso se plasma en la página, la cual es una herramienta creada por el ministerio de relaciones laborales para todas las instituciones públicas.

Posterior a ello se selecciona los perfiles más adecuados para la vacante, a los cual se les cita para una entrevista formal, en donde se aplicará una prueba de conocimiento en el área solicitada y se les explicará las expectativas de la institución en el desempeño del cargo, de la misma manera se les realizará un cuestionario con preguntas estructuradas, una vez escogido el perfil más apto para ocupar la vacante, se procede a la firma del contrato. Para los procesos de evaluación de desempeño, reclutamiento de personal y formación y capacitación de personal, se basan en lo que estipula la norma técnica del ministerio de relaciones laborales.

17. ¿Cree usted que los procesos de contratación de personal que maneja la institución son los adecuados para incorporar profesionales de calidad?

Psico. Fabiola Ormaza manifiesta que, se pone a comparación las herramientas de reclutamiento de personal utilizadas en una institución privada con una pública, pues la pública tiene falencias, pero tenemos que normarnos a lo que estipula las leyes, debemos tomar en cuenta la capacidad profesional y desarrollar pruebas de actitudes que califiquen el funcionario más adecuado para la vacante a ocupar, ya que las actitudes que un funcionario debe poseer varían según la vacante a ocupar.

18. ¿Cuál es la media de médico por afiliado que se opera en la institución?

El doctor William Tulcanaza director del centro de salud B Tulcán menciona que, según los parámetros establecidos por el Ministerio de Atención Integral de Salud, a los cuales se rige el área de salud del IESS para dar servicio a sus afiliados, establecen que por cada 1000 habitante debe existir un médico y una enfermera, al ser una unidad de nivel 1, contamos con 14 médicos, ha disponibilidad de los afiliados.

19. ¿Con cuántos médicos especialistas en el área de salud cuenta el IESS para atender a sus afiliados?

El doctor William Tulcanaza manifiesta que, actualmente laboran 5 especialistas y se dividen de la siguiente manera 2 médicos familiares, 1 ginecólogo, 1 pediatra y 1 traumatólogo.

20. ¿Cuáles son las medidas de verificación de cumplimiento de labores que maneja la institución (control de personal)?

Psico. Fabiola Ormaza manifiesta que, una de las medidas principales con las que cuenta la institución es el biométrico, el cual es una herramienta que permite controlar el tiempo de llegada y salida de los funcionarios públicos que desarrollan sus competencias en la institución, el control se lo realiza mediante la verificación de su huella dactilar, otro herramienta de verificación de labores son las encuestas de satisfacción que se aplica a los afiliados ante el servicio que prestan sus funcionarios con la finalidad de verificar la calidad de servicio prestado, de esta manera se motiva a los trabajadores a realizar de manera eficiente sus labores, cabe resaltar que la institución brinda capacitaciones constantes a sus funcionarios con la finalidad de proyectar mejores resultados a futuro y preparar a sus funcionarios de una mejor manera.

Gracias por su colaboración.

Anexo 5. Oficio para la realización de entrevistas



Oficio Nro. UPEC-FCII-2021-0189-OF.

Tulcán, 17 de noviembre de 2021

Asunto: Solicitud de información para desarrollar proyecto de tesis a CHICANGO (AP)

Señor Licenciado
Diego Benjamin Guerra Fierro
Director Provincial Carchi, Encargado
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a:

- Carvajal Rodríguez Jamny Giuseppe C.C. 0401550884
- Guerrero Chapi KleverSebastián C.C. 0401762372

Estudiantes de noveno nivel de la Carrera de Administración Pública; a realizar entrevistas y obtener información referente a:

- Número de ciudadanos tulcanesños afiliados al I.E.S.S Tulcán, durante los años 2019 – 2020.
- Una entrevista a Ing. Fabiola Ormaza Directora de Talento Humano con el tema servicios de salud que otorga el I.E.S.S a sus afiliados y su gestión.

Los datos proporcionados permitirán desarrollar el proyecto de investigación de tesis denominado “Análisis de la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), y su incidencia en los servicios de salud prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán, periodo 2019-2020”. En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digne dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,

Anexo 6. Estructura de encuesta.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Objetivo: Analizar el nivel de satisfacción de los afiliados al IESS de la ciudad de Tulcán, referente a los servicios de salud que presta la institución y el modelo de gestión desempeñado por sus directivos. Se analizará el nivel de satisfacción de los afiliados en la escala del 1 al 5, considerando que 1 es lo más bajo y 5 lo más alto del nivel de satisfacción.

ro.	Es fácil acceder al servicio de salud que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	1	2	3	4	5
1						

J.1: Conocer el nivel de dificultad presentado por los afiliados tulcanesños en relación al acceso a los servicios de salud brindados por el IESS.

ro.	El servicio de salud que brinda el IESS es de calidad	1	2	3	4	5
2						

J.2: Medir la calidad de servicios de salud que el IESS presta a sus afiliados en la ciudad de Tulcán.

ro.	La atención por parte de los funcionarios de la institución satisface sus necesidades y requerimientos	1	2	3	4	5
3						

J.3: Medir el nivel de eficiencia de los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones, en torno a la prestación de servicios de salud a los afiliados de la ciudad de Tulcán.

ro.	La institución cuenta con profesionales médicos adecuados para la prestación del servicio de salud	1	2	3	4	5
4						

J.4: Medir la calidad profesional del personal del IESS que se desempeña en el área de salud y su capacidad de atención a los afiliados de la ciudad de Tulcán.

Nro	Es más conveniente	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo
5	acceder al servicio privado antes que al servicio que brinda el IESS para una consulta externa			

J.5: Conocer el criterio de los afiliados respecto a su preferencia en torno al servicio de salud privado o el servicio de salud que brinda el I.E.S.S ante una consulta externa.

ro.	Resulta más conveniente acceder al servicio privado antes que al servicio que brinda el IESS para una intervención quirúrgica o tratamiento que requiera mayor tiempo (cáncer o enfermedad catastrófica)	1	2	3	4	5
6						

J.6: Conocer el criterio de los afiliados respecto a su preferencia en torno al servicio de salud privado o el servicio de salud que brinda el I.E.S.S ante una intervención quirúrgica o tratamiento a largo plazo.

ro.	¿Cree usted que es importante realizar encuestas de satisfacción al usuario ante la	1	2	3	4	5
7						

	prestación del servicio de salud en el IESS?					
--	--	--	--	--	--	--

J.7: Conocer la opinión de la población objeto de estudio referente a la satisfacción del usuario ante un servicio recibido.

Nro	Las herramientas y equipos médicos que pone a disposición la institución son de buena calidad	De acuerdo (5)	Indiferente (4)	Desacuerdo (3)
8				

J.8: Medir la calidad de herramientas y equipo médico con el que el IESS atiende a sus afiliados.

Nro	Después de su atención, se siente satisfecho con el servicio de salud brindado por el IESS.	De acuerdo (5)	Indiferente (4)	Desacuerdo (3)
9				

J.9: Identificar el nivel de satisfacción de los afiliados tulcanesños en torno al servicio de salud que presta el IESS.

Nro	La gestión en temas de salud del I.E.S.S es buena.	De acuerdo (1)	Indiferente (2)	Desacuerdo (3)
10				

J.10: Conocer la opinión de los afiliados tulcanesños, referente al modelo de gestión bajo el cual el I.E.S.S desarrolla sus procesos administrativos.

Nro	El I.E.S.S debe contratar más médicos especialistas para la provincia del Carchi	De acuerdo (1)	Indiferente (2)	Desacuerdo (3)
11				

J11: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la cantidad de médicos especialistas que atienden a los afiliados.

Nro	El I.E.S.S debe adquirir nuevos equipamientos para la prestación de servicios de salud en la provincia del Carchi	De acuerdo (1)	Indiferente (2)	Desacuerdo (3)
12				

J12: J: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de equipamiento con los que la instituciones atiende a sus afiliados.

J: Medir el nivel de satisfacción de los afiliados ante un servicio brindado por el I.E.S.S

Nro	En pandemia se gestionó bien el tema de salud	De acuerdo (1)	Indiferente (2)	Desacuerdo (3)
13				

J: Medir la calidad y eficiencia del modelo de gestión adoptado por el I.E.S.S durante la pandemia COVID-19

Gracias por la colaboración.

Anexo 7. Oficio para la realización de encuestas al GAD Tulcán.



Oficio N° UPEC-FCIAEE-2021-0233-Of
Tulcán, 01 de diciembre de 2021

Asunto: Solicitud de información para desarrollar proyecto de tesis, CARVAJAL y GUERRERO (AP)

Ingeniero
Oswaldo Mayanquer
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TULCÁN
Presente

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a los señores CARVAJAL RODRÍGUEZ JARNNY GIUSSEPE portador de la cédula de ciudadanía N° 0401550884 y GUERRERO CHAPI KLEVER SEBASTIÁN portador de la cédula de ciudadanía N° 0401762372, estudiantes egresados de la Carrera de Administración Pública; a realizar entrevistas, encuestas en el GADM de Tulcán y obtener información referente a:

- La satisfacción de los funcionarios públicos que laboran en la institución, referente al servicio de salud que brinda el IESS a sus afiliados y la gestión realizada. Se adjunta el formato de encuesta a aplicar.

Los datos proporcionados permitirán desarrollar el proyecto de investigación de tesis denominado "Análisis de la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y su incidencia en los servicios de salud prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán, periodo 2019 - 2020". En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digne dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,
Firma de identificación por:
JAIRO RICARDO
CHAVEZ ROSERO -
0400916482

MSc. Jairo Chávez Rosero

**DECANO DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

"Educamos para transformar el mundo"

Sandra P.
01/12/2021

Anexo 8. Oficio para la realización de entrevistas al GADP del Carchi.



Oficio Nro. UPEC-FCII-2021-0209-OF.

Tulcán, 01 de diciembre de 2021

Asunto: Solicitud de información para desarrollar proyecto de tesis, CARVAJAL y GUERRERO (AP)

Señora
Doris Licet Morillo Rodriguez
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a los señores CARVAJAL RODRÍGUEZ JARNNY GIUSSEPE portador de la cédula de ciudadanía N° 0401550884 y GUERRERO CHAPI KLEVER SEBASTIÁN portador de la cédula de ciudadanía N° 0401762372, estudiantes egresados de la Carrera de Administración Pública; a realizar entrevistas, encuestas en el GADP del Carchi y obtener información referente a:

- La satisfacción de los funcionarios públicos que laboran en la institución, referente al servicio de salud que brinda el IESS a sus afiliados y la gestión realizada. Se adjunta el formato de encuesta a aplicar.

Los datos proporcionados permitirán desarrollar el proyecto de investigación de tesis denominado "Análisis de la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y su incidencia en los servicios de salud prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán, periodo 2019 - 2020". En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digne dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,

(06) 2980837 - 2984435

Calle Antisana y Av. Universitaria

info@upec.edu.ec

www.upec.edu.ec

*Documento firmado electrónicamente por Quesada

Anexo 9. Oficio para la realización de encuestas en la UPEC.



Memorando Nro. UPEC-CAAP-2021-0579-M.

Tulcán, 01 de diciembre de 2021

PARA: Sr. Dr. Jorge Iván Mina Ortega
Rector de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi

ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

De mi consideración:

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más comedida se autorice aplicar encuestas de satisfacción a de los Sres. Janny Giuseppe Carvajal Rodríguez y Klever Sebastián Guerrero Chapi estudiantes egresados de la carrera de Administración Pública que se encuentran desarrollando el tema de investigación denominado "Análisis de la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), y su incidencia en los servicios de salud prestados a los afiliados de la ciudad de Tulcán, periodo 2019-2020".

La encuesta está destinada realizarla a los funcionarios públicos que laboran en nuestra institución referente al servicio de salud que brinda el IESS a sus afiliados y la gestión realizada, como se detalla en documento adjunto, cabe indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente educativos.

Por la atención que sirva dar al presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos
DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Anexos:
- encuesta0341835001638368752.pdf

ym



(06) 2980837 - 2984435

Calle Antisana y Av. Universitaria

info@upec.edu.ec

www.upec.edu.ec

*Documento firmado electrónicamente por Quito