



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i2.1779>

Ciencias técnicas y aplicadas
Artículo de investigación

Análisis de la gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí

Analysis of the organizational management of the Provincial Coordination of Health Benefits of the Ecuadorian Institute of Social Security Manabí

Análise da gestão organizacional da Coordenação Provincial de Benefícios de Saúde do Instituto Equatoriano de Previdência Social Manabí

Sixto Rubén Macías-Macías^I
smacias0233@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6604-8400>

Eva Marisol Romero-Vélez^{II}
emromero@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2587-1748>

Correspondencia: smacias0233@utm.edu.ec

***Recibido:** 25 de febrero del 2021 ***Aceptado:** 25 de marzo del 2021 * **Publicado:** 01 de abril del 2021

- I. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas, Instituto de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí, Abogado de los Juzgados y Tribunales de la República, Funcionario de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Portoviejo, Manabí Ecuador.
- II. Magister en Gerencia de Proyectos, Ingeniera Comercial, Doctorante en Economía, Profesora Principal Medio Tiempo Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Resumen

La presente investigación tiene como propósito analizar la gestión organizacional de la Coordinación de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí bajo el modelo de “IESS por resultados” con enfoque al logro de metas y lógica de misión de entrega de servicios prestacionales. La gestión es un sistema de información, comunicación y toma de decisiones en donde la base principal es el componente humano, encargado de direccionar la organización hacia el éxito o fracaso de la misma. Se analizó la estructura organizacional, la gestión del elemento humano y el clima laboral, para lo cual se aplicaron métodos de investigación como el inductivo-deductivo, la medición y análisis bibliográfico; técnicas como la observación científica y la encuesta que contribuyen a recolectar información; el tipo de investigación es descriptivo, de campo, y el diseño fue no experimental de tipo transversal ya que se recolectan datos. Los resultados determinan debilidades en el cumplimiento de metas estratégicas y falta de incentivos no monetarios al elemento humano.

Palabras clave: IESS; coordinación; administración; análisis; Salud; Manabí.

Abstract

The present research aims to analyze the organizational management of the Coordination of Health Benefits of the Ecuadorian Institute of Social Security Manabí under the model of "IESS by results" with a focus on achieving goals and mission logic for the delivery of services. Management is an information, communication and decision-making system where the main base is the human component, in charge of directing the organization towards its success or failure. The organizational structure, the management of the human element and the work environment were analyzed, for which research methods such as inductive-deductive, measurement and bibliographic analysis were applied; techniques such as scientific observation and survey that help collect information; The type of research is descriptive, field, and the design was non-experimental of a cross-sectional type since data is collected. The results determine weaknesses in the fulfillment of strategic goals and lack of non-monetary incentives to the human element.

Keywords: Accounting; audit; forensic; analysis; financial.

Resumo

A presente pesquisa tem como objetivo analisar a gestão organizacional da Coordenação de Benefícios de Saúde do Instituto Ecuatoriano de Previdência Social Manabí sob o modelo do “IESS por resultados” com foco no alcance de objetivos e lógica de missão para a prestação de serviços. A gestão é um sistema de informação, comunicação e tomada de decisão em que a base principal é a componente humana, a quem cabe dirigir a organização para o seu sucesso ou fracasso. Foram analisadas a estrutura organizacional, a gestão do elemento humano e o ambiente de trabalho, para a qual foram aplicados métodos de pesquisa como indutivo-dedutivo, mensuração e análise bibliográfica; técnicas como observação científica e levantamento que ajudam a coletar informações; O tipo de pesquisa é descritiva, de campo, e o delineamento não experimental do tipo transversal, visto que os dados são coletados. Os resultados determinam fragilidades no cumprimento dos objetivos estratégicos e falta de incentivos não monetários ao elemento humano.

Palavras-chave: IESS; coordenação; gestão; análise; Saúde; Manabí.

Introducción

La OMS (Organización Mundial de la Salud) ha declarado que la salud “es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”; los ciudadanos deben estar y sentirse bien en todos sus ámbitos ya que esto garantiza su verdadera calidad de vida.

El Art 32 de la Constitución del Ecuador garantiza el derecho a la salud, su promoción y protección por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a los servicios de salud; entonces, es un aspecto primordial en las políticas gubernamentales más aún en tiempos de contingencias como lo es la pandemia por COVID 19.

El Plan Nacional 2017-2021 “Toda una Vida” determina como imperativo contar con mecanismos que aseguren acceso a la salud, educación, entornos laborales asequibles y saludables, con criterios de calidad sin discriminación incluidos los servicios públicos, bajo la coordinación de la Secretaría Nacional de la Administración Pública y la herramienta “Gobierno Por Resultado” para dar transparencia y continuidad a la gestión de todas las instituciones.

La gestión de las instituciones públicas en el Ecuador requiere de la aplicación de modelos que permitan mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a sus usuarios, las cuales deben ser implementadas tanto en el área administrativa como en la prestación de servicios (Vite, H; Palomeque, I; Romero, W, 2018)

El modelo de gestión por resultados contribuye a cumplir a cabalidad con lo dispuesto en la Constitución de la República, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas; y, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), es oficial para la toma de decisiones por parte de las autoridades, y además adecuar un sentido de pertenencia a la institución, dando a conocer las fortalezas y debilidades con una semaforización de acuerdo al nivel de avance en el cumplimiento, mediante medición de indicadores de gestión.

La Gestión por Resultados implementada en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una herramienta que brinda seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, y metas determinados en la planificación, sobre la base de la visión y misión institucional para adaptarse a los cambios que demanda el entorno externo y atender las demandas de los afiliados, jubilados y beneficiarios con eficiencia, eficacia, calidad y calidez.

Independiente del tipo de actividad, más aún en las turbulencias sociales y económicas actuales debido a la pandemia por el COVID 19, todas las organizaciones deben afrontar el desarrollo de procesos bajo principios de coordinación y optimización de recursos. Tales procesos, son ejecutados por personas que trabajan en grupos o en equipos en diferentes niveles con funciones acordes a su perfil y habilidades administrativas.

Así, conforme lo indica (Tamayo, Y; Río Abel & García, D, 2014) se conciben mecanismos de análisis y gestión de procesos, tomando en cuenta las potencialidades del talento humano y las necesidades de la organización, con la consecuente desagregación de un pensamiento estratégico. De lo indicado, en el engranaje organizacional, se requiere del análisis del desempeño individual y global, que involucra el establecimiento de objetivos, metas, estrategias e indicadores.

De acuerdo con (Rodríguez G, 2016, citado por (Alvarez L, Navarro D; Montoya, A & Gil, A, 2018)) la gestión se define como “[...] aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo de objetivos que han debido establecerse con anterioridad en las organizaciones.” Por lo que se colige que la gestión organizacional al ser un mecanismo que

impulsa acciones, es determinante para alcanzar las metas establecidas tanto en un área o en toda la organización.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una organización cuyo funcionamiento se basa en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia; se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio y el Seguro Social Campesino que forman parte del Sistema Nacional de Seguridad Social (Ley de Seguridad Social 2001), norma su accionar, separación patrimonial contable y administrativa en cinco unidades de negocios: Seguro General, Seguro de Pensiones, Seguro de Riesgos del Trabajo, Seguro de Salud Individual y Familiar y Seguro Campesino.

En lo que respecta al Seguro de Salud Individual y Familiar, las atribuciones y responsabilidades se encuentran a cargo de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud en cada provincia y se refieren a la previsión del servicio de salud, garantía de la calidad de los servicios del seguro de salud, vigilancia de la información del seguro de salud y la gestión financiera del seguro de salud. Es decir, su accionar apalanca el cumplimiento de la misión institucional a nivel provincial.

De sondeos previos realizados se evidencia que en algunas áreas de la Coordinación de Prestaciones de Salud, por la alta rotación existen servidores que ejecutan los procesos de forma empírica al no contar con suficiente inducción, existen cargas de trabajo no niveladas, debilidad en la entrega de servicios, falta de preparación del nivel jerárquico en servicios de salud, carencia de estudios sobre los problemas de salud, abultada y desactualizada normativa institucional, falta de aplicativos informáticos estandarizados; factores negativos que dificultan la gestión y genera una baja percepción externa de la calidad de los servicios

El objetivo de la presente investigación es analizar la gestión organizacional en la Coordinación de Prestaciones de Salud bajo el modelo de “IESS por resultados” y los factores claves en la gestión con enfoque sistémico como el talento humano, el clima laboral y cumplimiento de metas.

Entre los métodos de investigación utilizados se encuentra el inductivo-deductivo, la medición y análisis bibliográfico; técnicas como la observación científica y la encuesta que contribuyen a recolectar información para posterior realizar una triangulación; el tipo de investigación es descriptivo, de campo, en tanto que el diseño fue no experimental de tipo transversal ya que se recolectan datos, describen variables y las interrelacionan en un momento dado (Sampieri, 2010).

Se aplicó instrumento de la encuesta diseñada con catorce preguntas enfocadas a diferentes dimensiones, elementos característicos de la organización y su gestión; se consideró el universo de la población los 59 servidores que prestan servicios en esa área con un promedio de 30 años de edad y un promedio de 15 años de experiencia laboral. De los cuales un 15% de los servidores tienen título de bachiller, el 80% de tercer nivel y el 5% de cuarto nivel.

Desarrollo

Referentes teóricos sobre gestión organizacional

La administración es el proceso de regularizar y optimizar recursos para lograr objetivos y la gestión organizacional corresponde a las acciones que desarrollan los seres humanos para alcanzar los objetivos, Laborda (2009) citado por (Vásquez, M; Rodríguez, Z; León, O & Cantos, M, 2019). Sobre la base de estas premisas, la organización implica establecer la fuerza de trabajo de una forma y estructura eficiente, capacitar y seleccionar a los colaboradores competentes; tiene que ver con la adecuación de un entorno tangible e intangible con la provisión oportuna de la logística en cuanto a recursos materiales y humanos.

Las organizaciones son sistemas de información, sistemas de comunicación y sistemas de toma de decisiones, siendo los seres humanos la esencia de la diferencia entre la diversidad de organizaciones y su aproximación hacia el éxito o fracaso (Tamayo, Y; Abel, C & García, D, 2014); por lo que una organización exitosa lo es, sobre la base de las relaciones existentes entre sus seres humanos ya que se encargan de realizar los diferentes procesos para la generación de entregables tanto tangibles como intangibles, finales y/o intermedios, una vez que se cumplen los objetivos trazados.

Trujillo (2015) citado por (Vásquez, M; Rodríguez, Z; León, O & Cantos, M, 2019) ha definido a la gestión organizacional como: “El constructo que comprende todo lo relativo al diseño, orquestación, coordinación, ejecución y control del conjunto de acciones, decisiones y esfuerzos que lleva a cabo una organización para dar cumplimiento a su razón de ser”

Las organizaciones cuentan con visión y objetivos claramente definidos. La Gestión Organizacional permite planear, ejecutar y evaluar adecuadamente los procesos que permiten el cumplimiento de los objetivos.

En los diferentes entornos de la sociedad, se analiza la importancia de la adecuada gestión de los diferentes servicios públicos y, específicamente los de salud, por su alto nivel de relevancia para el bienestar de la población en general, lo que se agudiza en los tiempos actuales donde se ha puesto a prueba la fortaleza del sistema y gestión de salud.

Las acciones involucradas en la gestión de la salud pública son la coordinación, participación social, desarrollo de capacidades, gestión financiera de recursos, gestión de intervenciones individuales de detección temprana, entre otras.

El IESS, en materia de prestación de servicios de salud integra el sistema de salud del Ecuador, compartido con el Instituto de las Fuerzas Armadas, Instituto de la Policía, el Ministerio de Salud Pública y la red de prestadores privados.

Gestión Organizacional en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El IESS es una de las instituciones más grandes y representativas del Ecuador con una trayectoria de 90 años tiene su matriz en la ciudad de Quito y Direcciones Provinciales en cada una de las 24 provincias. Su misión es “Ser una institución pública autónoma de seguros, que brinda servicios y prestaciones de seguridad social garantizando la protección a nuestros asegurados con un enfoque de eficiencia, transparencia, responsabilidad y calidad” (Planificación Estratégica 2018-2028)

Su visión es ser: “Una institución innovadora y eficiente reconocida nacional e internacionalmente como un referente en la prestación de servicios, que garantiza con sostenibilidad la satisfacción de nuestros asegurados en el cumplimiento de sus derechos” (Planificación Estratégica 2018-2028)

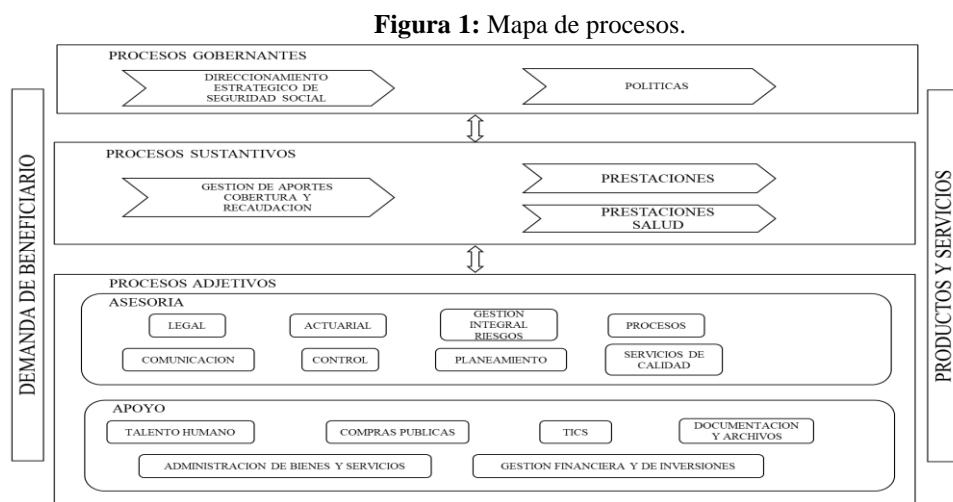
Tiene entre sus principales objetivos estratégicos:

1. Incrementar la sostenibilidad de los fondos de los seguros especializados.
2. Incrementar la eficiencia en el uso de recursos financieros.
3. Incrementar la efectividad de la afiliación a la seguridad social.
4. Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios.
5. Incrementar la eficiencia operacional de la gestión de los procesos.

Por la naturaleza de la misión del IESS confluyen una serie de puestos de trabajo cuyos funcionarios que lo ocupan se encuentran en situaciones de presión para el logro de metas mensuales y anuales, el trabajo por resultados, exposición a la opinión pública y posibilidades de

denuncias de clientes externos ante organismos de regulación como el Ministerio de Relaciones Laborales, la evaluación de desempeño que determina la continuidad laboral, entre otros factores. La resolución No. C.D. 535, en la parte correspondiente a “Estructura Organizacional” indica que, para el cumplimiento de sus atribuciones, competencias, misión y visión, el IESS desarrolla los siguientes procesos internos: (Portal Único de Trámites Ciudadano, 2017):

- Procesos gobernantes.
- Procesos adjetivos de asesoría de consejo directivo.
- Procesos sustantivos.
- Procesos adjetivos de apoyo
- Procesos adjetivos de asesoría de la dirección general
- Procesos desconcentrados



Fuente: Resolución No.C.D. 535 IESS.

El mapa de procesos muestra los procesos gobernantes relacionados con el direccionamiento estratégico como políticas, planes estratégicos y control; los procesos sustantivos con actividades esenciales para proveer los servicios y productos como gestión de aportes y recaudación y prestaciones de salud, permiten cumplir la misión institucional; los procesos adjetivos proporcionan insumos a los procesos gobernantes o sustantivos y los procesos de apoyo permiten hacer operativa la gestión administrativa.

Planificación institucional

Conforme la situación actual, las políticas nacionales, intersectoriales, sectoriales y territoriales y sus competencias, la entidad establece una planificación estratégica con objetivos, metas, productos, entre otros, direccionando el actuar para brindar de forma efectiva y eficiente servicios y/o productos que le permitan garantizar derechos a través del cumplimiento de las políticas propuestas y sus correspondientes metas (Bustos, 2015).

Las directrices estratégicas nacen de la Constitución, del Plan Nacional “Toda Una Vida” de las Agendas y Políticas Sectoriales y Zonales y se concretan en la acción pública de la Programación Plurianual de la Política Pública (PPPP) y la Programación Anual de la Política Pública (PAPP).

Figura 2: Ciclo de la Planificación

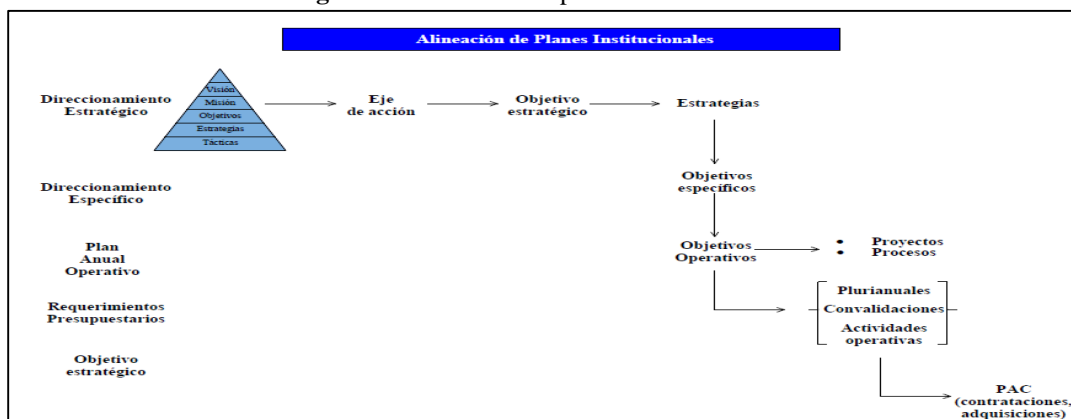


Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Sistemas de Gestión por resultados en el IESS

La gestión por resultados se implementó con el objetivo de incrementar la eficacia y el impacto de las políticas a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios por los resultados de su gestión; sobre la base de la planificación institucional, se elaboran los planes operativos. De los planes institucionales nace con el direccionamiento estratégico del que se desprenden los objetivos estratégicos, estrategias, objetivos operativos, proyectos, plan anual de contrataciones (PAC) entre otros.

Figura 3: Alineación de planes institucionales



Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El iess por resultados (iesspr) es una metodología de gestión que implica el registro periódico de datos en una plataforma informática, sobre los resultados de los indicadores de gestión respecto a las metas determinadas en la planificación estratégica, con las evidencias correspondientes.

Caracterización de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud

La gestión organizacional como responsable de definir los procesos y promover el control mantiene a las dependencias funcionando de manera organizada y armoniosa.

En la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud Manabí, la gestión organizacional se enmarca en la estructura orgánica contemplada en la Resolución No. C.D. 535 cuerpo legal que determina además los procesos bajo responsabilidad de cada dependencia. La estructura organizacional es representada por un organigrama formal que contiene las relaciones de autoridad, los canales de comunicación, los grupos formales de trabajo, las divisiones o departamentos y las líneas de responsabilidad, además, "describe las relaciones internas, la división de mano de obra y el medio de coordinar la actividad dentro de la organización (Parra & del Pilar, 2009).

La estructura organizacional puede denominarse también como el arreglo de las partes de la organización, además debe ser contingente, es decir que sepa adaptarse a cada situación de la organización, a los cambios de los miembros entre otros, por tanto, la estructura de una organización no debe estar fija nunca (Parra & del Pilar, 2009).

La estructura orgánica de la Dirección Provincial del IESS, ubica a la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud como una dependencia relacionada horizontalmente con las restantes

Coordinaciones y de manera vertical subordinada a la Dirección Provincial, se refleja que bajo su cargo se encuentran las Unidades Médicas.

La dependencia cuenta con 46 servidores: 1 Coordinador, 8 servidores con nombramiento definitivo, 15 con nombramiento provisional y 22 servidores que laboran mediante la modalidad de contrato.

Misión: Dirigir y administrar el sistema del seguro de salud en su jurisdicción, con la implementación de las políticas de salud, modelos, normas y otras directrices estratégicas así como la articulación de las redes públicas y complementarias de salud.

Objetivo Estratégico de la dependencia: Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios

Objetivo Operativo: Incrementar la eficiencia en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios con el fortalecimiento de la evaluación de la gestión del sistema de salud, la articulación de sus sistemas de información, mejora en la accesibilidad a los servicios de salud y la aplicación de auditorías y pertinencias médicas concurrentes.

Talento humano.- Es el área encargada de la ejecución y control de las actividades, procesos de selección y contratación de servicios ocasionales, servicios profesionales de la jurisdicción, la elaboración de informes como por ejemplo: administración y cumplimiento de los beneficios laborales, aplicación de procesos de evaluación del desempeño, implementación del plan anual de capacitación, entre otras actividades.

Procesos de la dependencia

Gestión provincial de Aseguramiento del Seguro de Salud

- Articulación del seguro de salud
- Promoción y prevención de la salud
- Inteligencia de la salud
- Economía de la salud
- Control técnico del seguro de salud

Gestión provincial de provisión de servicios

- Gestión de hospitales
- Gestión de centros de primer nivel de atención

- Gestión de atención prehospitalaria y unidades móviles
- Gestión de centros especializados
- Gestión de medicamentos
- Gestión de dispositivos médicos

Gestión del riesgo de emergencia y desastres

Gestión provincial de garantía de la calidad de los servicios del seguro de salud

- Gestión de calidad de la atención de salud
- Gestión de infraestructura médica
- Gestión de equipamiento sanitario

Gestión provincial de vigilancia y gestión de la información del seguro de salud

- Gestión de estadística de salud
- Gestión de vigilancia epidemiológica del seguro de salud

Gestión provincial financiera del seguro de salud

Comunicación

El entorno digital y de medios sociales han abierto una nueva vía de comunicación para el sector de salud pública, con nuevos canales y herramientas. Un escenario que está en permanente transformación y que plantea muchas oportunidades pero también exige y supone ciertas obligaciones. Estas nuevas herramientas son absolutamente complementarias a las que se han venido utilizando tradicionalmente. Los canales de comunicación en la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud se realizan verbalmente de manera directa, con comunicaciones en la herramienta quipux y aplicativos de salud, redes sociales, así como boletines digitales.

Innovación Tecnológica

La innovación tecnológica al ser referente de la mejora de un producto y servicio dirigido a los clientes externos, permite aplicar estrategias que fortalezcan procesos actuales o implementan uno mejorado; ésta no solo atiende a las modificaciones dentro de las tecnologías, sino a procesos o parte de ellos. En la Coordinación Provincial de Salud se trata siempre lograr una mejora en las prestaciones de servicios a través de la retroalimentación, implementación de medios informáticos de atención, mejoras en la infraestructura física, entre otros.

Indicadores de Gestión

Número de microredes y/o redes especializadas conformadas

Porcentaje de cumplimiento del plan de evaluación de la calidad de prestadores externos (Red Privada)

Porcentaje de cumplimiento del plan de evaluación de la calidad de prestadores internos

Tasa de gestión por número de expedientes de prestadores externos

Tasa de resolución por número de expedientes de prestadores externos

Tasa de resolución por número de expedientes de prestadores interno.

Análisis FODA

Figura 4: FODA

Fortalezas <ol style="list-style-type: none">1. Posicionamiento del IESS en todo el territorio nacional.2. Personal técnico y con experiencia en su mayoría.3. Disponibilidad de recursos y tecnología.4. Vinculación de profesionales jóvenes dinámicos y técnicos.	Debilidades <ol style="list-style-type: none">1. Limitada capacidad de gestión organizacional y coordinación entre dependencias.2. Alta rotación del recurso humano3. Limitaciones en el acceso oportuno a la entrega de prestaciones.4. Débil capacidad de monitorear a todas las unidades médicas de la provincia.
Oportunidades <ol style="list-style-type: none">1. Oferta de servicios de prestadores externos.2. Red médica con cobertura nacional (red pública).3. Gestión de salud considerado estratégico a nivel nacional.4. Fortalecimiento de la estructura orgánica de servicios de salud	Amenazas <ol style="list-style-type: none">1. Cambio de las variables demográficas (aumento de edad poblacional) y presencia de pandemias.2. Poca cultura orientada a la prevención en salud.3. Inherencia política e inestabilidad de las autoridades.4. Crisis económica mundial.

Fuente: Verificación directa en IESS

El análisis FODA demuestra entre las debilidades y amenazas presentadas está un problema común que es la frágil organización y coordinación entre dependencias lo cual deriva en una serie de problemáticas como la deficiencia de atención y limitación en la entrega de prestaciones. Se presentan puntos positivos incorporaciones de profesionales jóvenes y dinámicos y tecnología actualizada que intentan suplir la gran demanda de atención por parte de los beneficiarios.

Metodología

Los estudios organizacionales son un campo de conocimiento múltiple y complejo, con diversas aristas, su fortaleza se encuentra en la pluralidad y complejidad al ser cada organización única y más aún la Seguridad Social engloba un ámbito complejo y profundo en el que la salud tiene un espacio estelar.

La presente investigación utiliza los métodos inductivo-deductivos y la medición, el análisis documental y la observación científica, para recopilar información y valorar resultados.

El tipo de diseño es transversal ya que se recolectan datos, se analizan variables y cómo se interrelacionan entre sí.

Por su alcance el tipo de investigación es descriptiva recoge información de manera conjunta sobre las variables que se analizan en cada parámetro.

Con la utilización del método histórico –lógico se recopilan datos que enmarcan el marco teórico y soportan aportes científicos para un proceso secuencial, permite profundizar en el objeto de estudio resaltando los aspectos más significativos del proceso.

Resultados y discusión

La gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud IESS, bajo la metodología iess por resultados, se asienta en elementos estratégicos que direccionan las actividades y el cumplimiento de metas.

Objetivo Operativo: Incrementar la eficiencia en la entrega de prestaciones mediante la evaluación de la gestión del sistema de salud; la articulación de sistemas de información; la mejora en la accesibilidad a los servicios de salud; la aplicación de auditorías y pertinencias médicas concurrentes; y mejoras en los sistemas de supervisión y derivación.

Tabla 1: Resultados indicador “Número de microredes y/o redes especializadas conformadas

PERÍODO SEMESTRAL	META	RESULTADO	AVANCE DEL PERÍODO	RESULTADO ACUMULADO	AVANCE ACUMULADO
Enero-Junio	1	2	200%	2	200%
Julio-Diciembre	2	1	50%	3	100%

Fuente: IESS

Análisis: Este indicador mide el número de microredes y/o redes especializadas conformadas de acuerdo a las necesidades de salud, se podrán conformar microredes y redes especializadas de servicios de salud, como, por ejemplo: la red de emergencias, de salud renal, de trasplantes. Se calcula con la sumatoria de microredes y/o redes especializadas de salud conformadas.

Los resultados obtenidos son favorables ya que en el primer semestre se duplicó la meta establecida de conformación de microredes de servicio de salud; en el segundo semestre el cumplimiento fue del 50% pero el resultado final acumulado fue positivo.

Tabla 2: Porcentaje de cumplimiento del plan de evaluación de la calidad de prestadores internos

PERÍODO TRIMESTRAL	META DEL PERÍODO	NUMERADOR ACUMULADO	DENOMINADOR ACUMULADO	RESULTADO ACUMULADO	AVANCE ACUMULADO
Enero-Marzo	0.1	4	12	0.333333	333.3%
Abril-Junio	0.4	9	12	0.75	187.5%
Julio-Sept.	0.7	9	12	0.75	107.14%
Octubre-Dic	1	9	12	0.75	75%

Fuente: IESS

Análisis: El indicador mide el total de visitas de control técnico realizadas a los prestadores internos con la finalidad de evaluar la calidad de atención y seguridad del paciente por parte de los prestadores internos de salud, se calcula mediante fracción donde el numerador es el número de prestadores internos evaluados acumulados sobre el total de prestadores de la jurisdicción.

El denominador siempre es 12 ya que ese es el número de prestadores internos a evaluar y el denominador refleja las evaluaciones realizadas, se observa que las evaluaciones del año fueron realizadas en el segundo primer y segundo trimestre, por lo que en los restantes períodos el porcentaje de cumplimiento fue disminuyendo.

Tabla 3: Resultados de indicador Tasa de congestión por número de expedientes de prestadores externos

PERÍODO TRIMESTRAL	META DEL PERÍODO	NUMERADOR ACUMULADO	DENOMINADOR ACUMULADO	RESULTADO DEL PERIODO	AVANCE PERIODO
Enero-Marzo	1.81	22.226	3.757	5.91	326.85%
Abril-Junio	1.54	29.443	28.495	1.03	67.10%
Julio-Sept.	1.31	55.229	32.593	1.69	129.35%
Octubre-Dic	1.11	7.846	10.616	0.739	66.59%

Fuente: IESS

Análisis: La conceptualización es el cociente cociente entre el número de expedientes acumulados por auditar de anteriores períodos más los expedientes ingresados en el período de reporte, y los expedientes auditados en el período de reporte.

Su método de cálculo es: (Expedientes acumulados por auditar de anteriores períodos+expedientes ingresados en el período)/Expedientes auditados en el período

Se evidencia que en el primer y tercer trimestre 2019 los resultados obtenidos superaron el cociente mínimo, por lo tanto, no fueron aceptables; en el segundo y cuarto semestre en relación a la meta mínima determinada si hubo un avance en los resultados catalogados como positivos. Se estipula como causas de los resultados negativos las devoluciones por falta de documentación de soporte. Esta situación incide en la verificación de la calidad y pertinencia de los servicios brindados por los prestadores externos a los afiliados

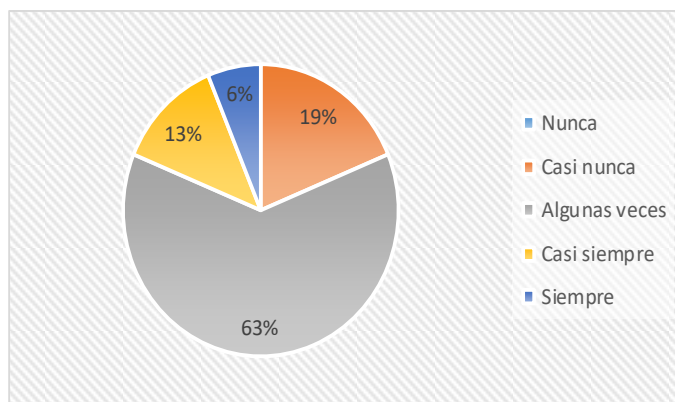
Con respecto al número de casos resueltos frente al número de casos presentados, consta informada la siguiente proporción: 4455/10173, lo que brinda un resultado de 44% de cumplimiento.

Además, se aplicó una encuesta con preguntas cerradas a una muestra de 16 servidores elegidas discrecionalmente; las preguntas se categorizaron por dimensiones: gestión del talento humano, condiciones físicas de trabajo, estructura organizacional y gestión, cuyos resultados se presentan a continuación.

Gestión del talento humano

Gráfico 1: ¿Considera Ud. que el personal tiene oportunidad de desarrollarse tanto en el ámbito profesional como en el ámbito personal?

Nunca	0	0%
Casi nunca	3	19%
Algunas veces	10	63%
Casi siempre	2	13%
Siempre	1	6%
	16	100%



Análisis de la gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí

Gráfico 2: ¿Recibe algún tipo de estímulo no monetario por su trabajo?

Nunca	14	88%
Casi nunca	2	13%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
	16	100%

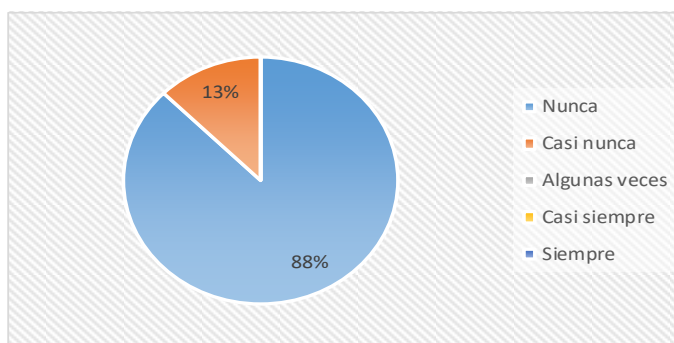


Gráfico 3: ¿Considera Ud. que el sistema de incentivos permite obtener mejores resultados en el desempeño laboral?

Nunca	0	0%
Casi nunca	4	25%
Algunas veces	11	69%
Casi siempre	1	6%
Siempre	0	0%
	16	100%

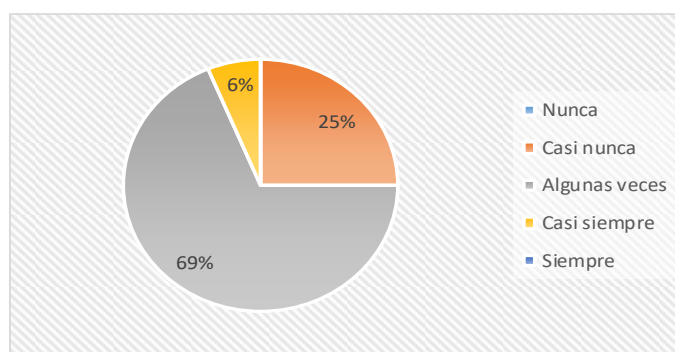
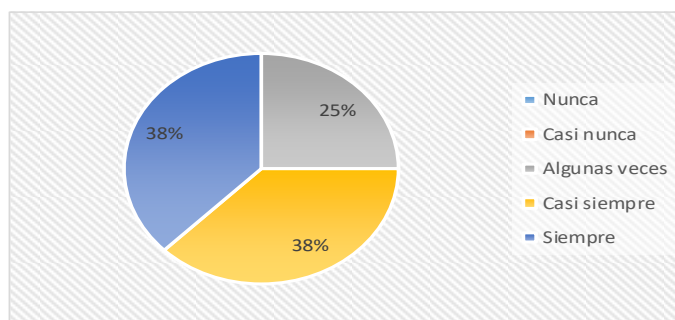


Gráfico 4: ¿Considera Ud. que el personal se encuentra comprometido con la labor de la institución?

Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	4	25%
Casi siempre	6	38%
Siempre	6	38%
	16	100%



Se evidencia que la gestión del talento humano no es la ideal, los empleados sienten escasas oportunidades de desarrollo personal y laboral y falta de incentivos no monetarios, aunque reconocen el compromiso personal con las laborales institucionales.

Condiciones físicas de trabajo

Figura 1: Cuenta con todos los elementos físicos para desarrollar su trabajo (climatización, espacio físico, equipos)

Nunca	0	0%
Casi nunca	1	6%
Algunas veces	8	50%
Casi siempre	7	44%
Siempre	0	0%
	16	100%

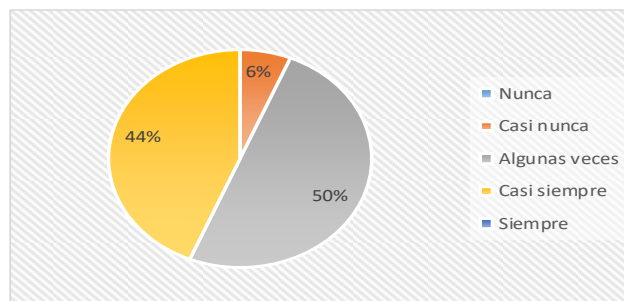
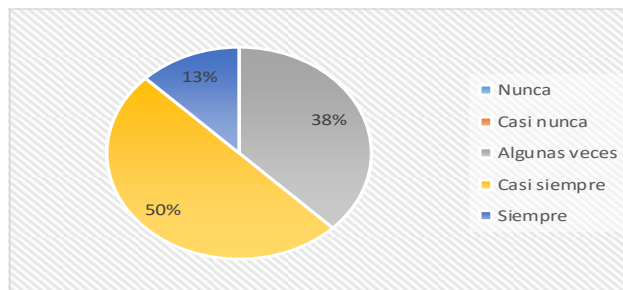


Figura 2: ¿Cree que un adecuado ambiente físico mejora la productividad del personal?

Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	6	38%
Casi siempre	8	50%
Siempre	2	13%
	16	100%

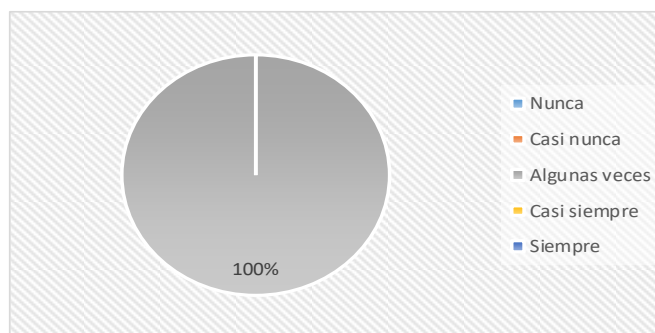


Los empleados reconocen que cuentan con las herramientas necesarias para cumplir sus labores siendo un condicionante para la mejora de su productividad.

Estructura organizacional

Ilustración 1: ¿Cree que la estructura organizacional de la dependencia donde labora, es la adecuada para brindar un servicio óptimo a la comunidad?

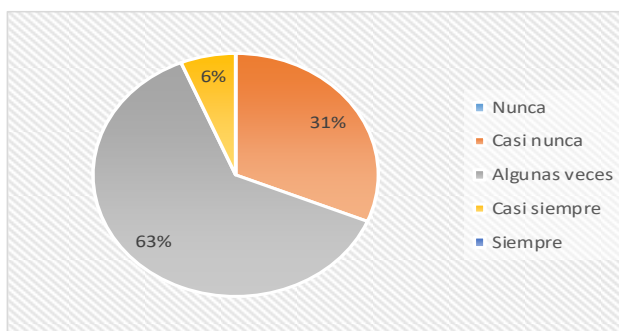
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	16	100%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
	16	100%



Análisis de la gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí

Ilustración 2: ¿Considera que sobre la base de su estructura organizacional, los empleados tienen oportunidades para aplicar nuevas formas de desempeñar el trabajo?

Nunca	0	0%
Casi nunca	5	31%
Algunas veces	10	63%
Casi siempre	1	6%
Siempre	0	0%
	16	100%



Una estructura administrativa delimita las acciones a emprender para el cumplimiento de la misión; los empleados tienen la percepción que la estructura organizacional es la adecuada, no obstante, se estima que como está concebida no les permite ejecutar nuevas formas de desempeño de su trabajo.

Gestión

Gráfico 1: ¿Ud ha recibido disposiciones claras sobre cómo desempeñar su trabajo?

Nunca	3	19%
Casi nunca	9	56%
Algunas veces	3	19%
Casi siempre	1	6%
Siempre	0	0%
	16	100%

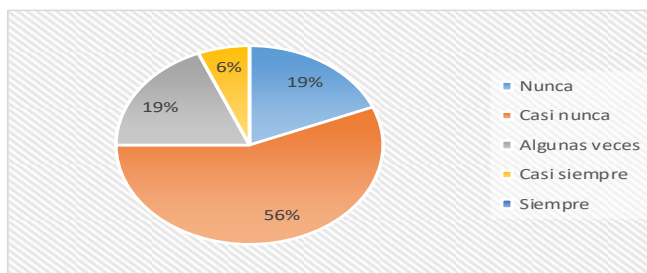
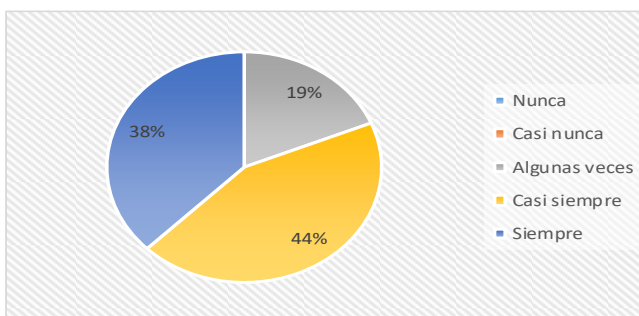


Gráfico 2: ¿Cree que es básico el establecimiento de objetivos y metas para el desempeño óptimo de funciones del personal?

Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	3	19%
Casi siempre	7	44%
Siempre	6	38%
	16	100%



Análisis de la gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí

Gráfico 3: ¿Considera Ud. que una meta difícil pero asequible puede agregar significado al trabajo del personal Coordinación?

Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	4	25%
Casi siempre	10	63%
Siempre	2	13%
	16	100%

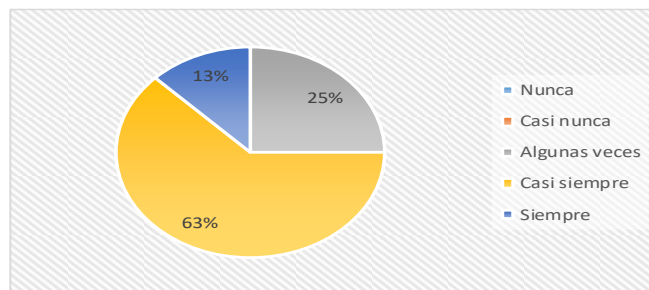


Gráfico 4: ¿Cree Ud. que la toma de decisiones está centralizada?

Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Algunas veces	16	100%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
	16	100%

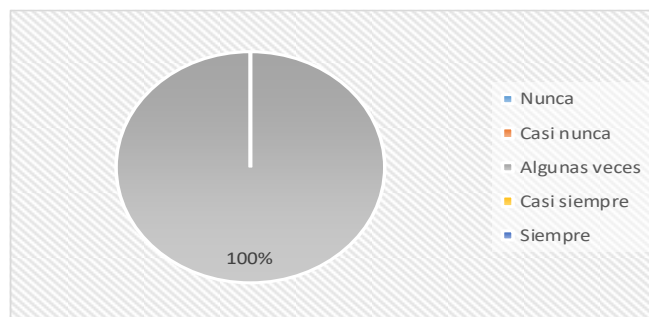
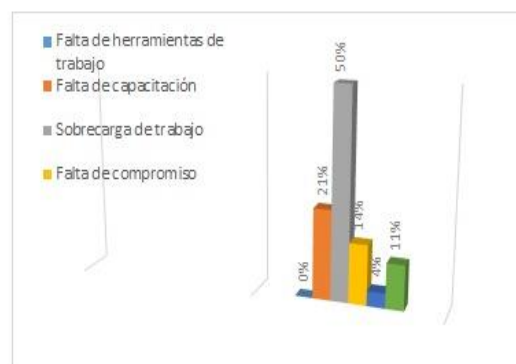


Gráfico 5: ¿Cuál cree que es la razón principal para no alcanzar un cumplimiento favorable de las metas trazadas por la dependencia?

Falta de herramientas de trabajo	0	0%
Falta de capacitación	6	21%
Sobrecarga de trabajo	14	50%
Falta de compromiso	4	14%
Falta de herramientas de trabajo	1	4%
Otros	3	11%
	28	100%



La medición de dimensión “gestión” destaca que los funcionarios en su mayoría no reciben directrices claras en sus funciones siendo este aspecto fundamental para su desempeño laboral, se inclinan a considerar estimulante las metas difíciles pero factibles, informan que la toma de decisiones está centralizada y, entre los factores que consideran como determinantes para no

cumplir favorablemente todas las metas están: la sobrecarga de trabajo, seguida de la falta de capacitación y la falta de compromiso personal.

Los resultados de la gestión organizacional desde el punto de vista del talento humano coinciden con Rosillo, Velázquez y Marrero (2012) que indican que los empleados son uno de los factores más importantes del éxito de toda organización, su desempeño determina que se alcancen los objetivos estratégicos y metas establecidas. En la práctica, de la forma que se maneja el talento humano, de cómo se lo estimula e involucra en la toma de decisiones y en equiparar su perfil con su contribución laboral y con capacitación permanente, se visualizan los resultados en la gestión organizacional.

Consideraciones finales

El modelo de gestión por resultados facilita la identificación de aspectos debilitados donde se debe intervenir de manera estratégica; en resultados de algunos de los indicadores del año 2019 se visualiza fortalecimiento en el plan de expansión de servicios de salud a través de los prestadores externos pero devela falta de continuidad en acciones de evaluación de la calidad de los servicios lo que puede estar motivado por un desequilibrio en las asignaciones de carga de trabajo, falta de capacitación suficiente y permanente e imposibilidad de toma de decisiones en las funciones que desarrollan los empleados.

La oportunidad y calidad del servicio de salud administrado por la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud puede estar afectado por un ambiente de trabajo carente de estímulos no monetario individual y grupal y con poca factibilidad de expansión profesional, se determinan buenas condiciones físicas de trabajo y compromiso por parte de los empleados; podrían aprovecharse la fortaleza de disponibilidad de recursos y de tecnologías para propiciar mejoramiento de los procesos que disminuiría el porcentaje de usuarios externos y la oportunidad de que la salud se considera estratégica en las políticas gubernamentales para emprender un plan de estímulos laborales que van a repercutir en mejores resultados institucionales.

Referencias

1. Alvarez L, Navarro D;Montoya,A & Gil,A. (2018). Modelos de Gestión Organizacional y Planeación Estratégica en Clínicas Odontológicas Especializadas. GEON, Volúmen 5, 38-49.
2. Bustos, J. (2015). Sistema de Gestión por Resultados y su influencia en la prestación de servicios en el Hospital IESS Ambato. Ambato: Universidad de los Andes.
3. IESS. (2020). www.gob.ec/iess. Recuperado el 4 de agosto de 2020, de <https://www.gob.ec/iess>
4. Ley de Seguridad Social 2001
5. Ministerio de salud publica. (22 de junio de 2015). <http://www.saludzona1.gob.ec>. Obtenido de <http://www.saludzona1.gob.ec/cz1/index.php/hospital/organigrama>
6. Parra, C., & del Pilar, A. (marzo de 2009). La estructura organizacional y el diseño organizacional. Gestión & Sociedad.
7. Pólit, S. C. (2019). Recuperado el 4 de agosto de 2020, de Pérez Bustamente y Ponce: <https://www.pbplaw.com/es/que-beneficios-otorga-el-iess/>
8. Pólit, S. C. (01 de junio de 2019). Recuperado el 4 de agosto de 2020, de Pérez Bustamente y Ponce: <https://www.pbplaw.com/es/que-beneficios-otorga-el-iess/>
9. Portal unico de tramites ciudadano. (01 de junio de 2017). Recuperado el 4 de Agosto de 2020, de www.gob.ec: <https://www.gob.ec/regulaciones/535-reglamento-organico-funcional-instituto-ecuatoriano-seguridad-social>
10. Rosillo, Y., Velázquez, R. & Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio. Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163
11. Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
12. Superintendencia de Bancos. (2020). Recuperado el 4 de agosto de 2020, de www.superbancos.gob.ec: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/instituto-ecuatoriano-de-seguridad-social-iess/#:~:text=40%20de%20%20de%20julio,r%C3%A9gimen%20del%20Seguro%20Social%20Obligatorio>.

13. Tamayo, Y; Abel, C & Garcia, D. (2014). Modelo de Gestión Organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma Negocios*, 5(11):70-77.
14. Vásquez, M; Rodríguez, Z; León, O & Cantos, M. (2019). Contribución al estudio de factores que afectan la gestión organizacional en tres unidades educativas del sur de Manabí. *Revista Caribeña de las Ciencias Sociales*, Madrid.
15. Vite, H; Palomeque, I; Romero, W (2018) Análisis de calidad del servicio de atención al afiliados en centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje, *Revista de Investigación Talentos Volumen 2* 68-78

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).