



Incidencia de la gestión administrativa, en la calidad de servicio que brinda la municipalidad en Casa Materna Luz y Vida, del Municipio de Ocotol, en el primer semestre del 2019

Abner Onell Pineda Castellón
Julián de Jesús Olivas Meneses
José Aníbal García
UNAN-Managua FAREM Estelí.

Correo electrónico: abnerpineda.ame@gmail.com
julianjesusolivas@gmail.com
joseanibal0302@gmail.com

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objeto, encontrar explicaciones a situaciones internas que afectan el proceso administrativo (planificación operativa y estratégica, organización interna, estilo de dirección y los controles de personal y otros recursos) y que por consiguiente, pueden afectar la calidad del servicio, proponiendo reformas al proceso administrativo. En este trabajo, se diagnostica el proceso administrativo en sus categorías fundamentales como la planificación, organización, dirección y control y en sus diferentes subcategorías.

El estudio, tendrá su impacto en la sostenibilidad del programa de casas maternas, como estrategia nacional, logrando un sistema administrativo más eficiente y un servicio de mayor calidad y calidez. Para los estudiantes y universidad, esta investigación, será de mucha utilidad, en los estudios de la administración empresarial, especialmente en la administración pública. Se tendrá una línea de investigación inicial, en la que se podrá dar más aportes técnicos y científicos al mejoramiento de la administración pública en el país.

Palabras claves: proceso administrativo, control administrativo y calidad del servicio.



INTRODUCCIÓN

La municipalidad de Ocotlán, por su naturaleza, es la instancia de gobierno más cercanas a la población, con facultades para atender su demanda y para responder a los problemas que le aquejan, esta, tiene bajo su responsabilidad la gestión administrativa de la casa materna.

Como antecedentes de este trabajo investigativo, se analizaron tres trabajos de tesis para optar al título profesional de licenciado en Administración. Un primer trabajo aborda el tema de “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” (Calero Mora, 2016). El objetivo de la investigación fue: determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad, e identificar las características resaltantes de la calidad de servicio, su principal conclusión es que la gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si se cuenta con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos.

Como segundo trabajo, “Propuesta de Plan de Acción para el Fortalecimiento de los Lineamientos en la Gestión y Desarrollo de los Recursos Humanos basados en la Ley 502 en la Alcaldía de Estelí, 2015”. (Ruiz Rizo, 2016), cuyo objetivo fue; elaboración de una propuesta de plan de acción para el fortalecimiento de los lineamientos en la gestión y desarrollo de los recursos humanos en la alcaldía de Estelí. Su principal conclusión, se aborda, entorno a la gestión del recurso humano y se destaca principalmente el proceso de reclutamiento.

El tercer trabajo analizado y que si aborda el tema de casas maternas en Nicaragua, es “Conocimientos, actitudes y prácticas de las mujeres embarazadas y puérperas en relación con el uso de la Casa Materna Doña Maurita en Nueva Guinea en el periodo de Julio 2014 a octubre de 2014” (Altamirano Laguna & Dinarte Romero, 2015). Su objetivo fue identificar conocimientos, actitudes y prácticas de las mujeres embarazadas y puérperas en relación con el uso de la casa materna. Este trabajo concluye, que dependiendo del caso y la causa por la cual cada mujer está ingresada, se pueden tomar ciertas medidas, como en el caso de buscar un personal de aseo y cocinera ya que puede haber mujeres que por su condición no puedan hacer dichos oficios.

Este trabajo investigativo, es para obtener, una mejor descripción del proceso administrativo y determinar los factores que inciden en el mejor desempeño de los servicios brindados e identificar la importancia de la gestión administrativa en la calidad del servicio.

Por lo antes expuesto, se define este trabajo de investigación circunscrito en el ámbito de la planificación estratégica como un estudio e investigación técnica para elaborar propuestas de desarrollo estratégico.



MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de investigación

La investigación que, como trabajo de grado, se plantea realizar, es una investigación aplicada; con ella se busca la generación de conocimiento con aplicación directa a un problema social. Este tipo de investigación, ataca problemas prácticos sociales que demandan solución y de desarrollo tecnológico que corresponde al desarrollo de tecnologías para su inserción en práctica productiva. Permite disponer de información y alternativas de solución a los problemas.

Según el nivel que se desea alcanzar, es un estudio exploratorio; Examina un tema poco estudiado y novedoso. Es una clase de investigaciones flexibles. Es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes. La incidencia de la gestión administrativa, en la calidad de servicio que brinda la casa materna, es un tema poco estudiado del cual no se tiene ningún conocimiento.

En esta investigación, se realizará la descripción de los procesos administrativos, desempeño de los colaboradores y la calidad del servicio, por lo que se define como una investigación de metodología cualitativa; con la técnica descriptiva, se recopilarán datos que permitirán la explicación de los comportamientos con riqueza de pensamiento y experiencia de las personas. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

Según los medios determinados para la obtención de los datos, tiene esta investigación un enfoque mixto; porque que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo.

Caracterización del Universo

Casa Materna Luz y Vida de la Ciudad de Ocotlán, inaugurada el 20 de febrero del año 2014 como una majestuosa casa materna con capacidad para albergar a la vez a 20 embarazadas, con amplios corredores y jardines y todas las comodidades para la mujer, su bebé, su acompañante y las parteras que ahí se capacitan o esperan el nacimiento de algún bebé. La obra tuvo un costo de cinco millones 795 mil 952 córdobas, de fondos del Tesoro Nacional, y un área de construcción de un mil 800 m². La casa cuenta con dos hermosas habitaciones con capacidad para 10 embarazadas cada una a la vez, sala de labor y parto, un cuarto de revisión, otra de atención al neonato, estancia de descanso, cocina y comedor, área de lavado, servicios higiénicos y baños, entre otros ambientes.

Población o Universo

El primer universo de este trabajo investigativo, son las mujeres protagonistas, atendidas, en el primer semestre del año dos mil diecinueve en casa materna y como segundo universo, es la dirección del programa casa materna, o sea el personal que administra la entidad y el personal que gerencia desde la municipalidad.



Por otra parte, las técnicas de recolección de información que se emplearon fueron: entrevista y revisión documental. Es importante recalcar que las entrevistas fueron dirigidas a los protagonistas y al personal involucrado en la administración de casa materna (alcaldesa, gerente municipal, directora financiera, directora de promoción humana, responsable de casa materna entre otros). En tanto la revisión documental fundamentó el propósito de la investigación, puesto que los documentos revisados, fueron la base para descubrir la información que sustentó cada uno de los objetivos propuestos, además de que sirvió para comprobar que la información obtenida en otros instrumentos es real.

Muestra

- ✓ Mujeres beneficiadas (protagonistas)
- ✓ Personal de dirección (alcaldesa, gerente, responsable de casa materna, directora de promoción social, directora financiera)

Tipo de muestreo.

“No probabilístico”, porque ambos universos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, intencional.

Técnica de recolección de datos

En este trabajo de investigación, se estará aplicando una Entrevista Semiestructurada, por la libertad de desarrollo y que permite enlazar otros temas no previstos.

Etapas de la Investigación.

Primera Etapa: Investigación Documental.

En la primera etapa, se recopiló información la cual fue obtenida mediante visitas a diversas fuentes de información, entre ellas: páginas web, consulta de libros en internet, revisión de literatura en la biblioteca Urania Zelaya (FAREM-Estelí) e información propia de casa materna, en la Ciudad de Ocotlán.

Segunda Etapa: Elaboración de Instrumentos.

Para la elaboración de las técnicas de recopilación de datos se tomó en cuenta los objetivos específicos de la investigación y los indicadores identificados en el cuadro de operacionalización de las variables.



RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados Objetivo 1:

Diagnosticar, el proceso administrativo en casa materna de Ocotál.

Planeación:

Dificultad en la definición de procedimientos administrativos, se rigen por manuales genéricos MINSAs.

Debilidad en el conocimiento de los objetivos de casa materna y el documento que los contiene, de parte del área de recursos humanos.

Organización

En el Manual de Cargos y Funciones, no se encuentran cargos específicos del personal de casa materna.

El organigrama municipal, no define si casa materna es considerada como oficina departamento o programa.

Dirección

En este trabajo investigativo está claro la existencia de liderazgo para el cumplimiento de las acciones en casa materna y este liderazgo se refleja en la figura de la alcaldesa como máxima autoridad y en la responsable de casa materna.

En la ejecución de planes, se nota la dificultad en no estar definidos procedimientos.

Control

El Reglamento Interno para casa materna, elaborado de forma particular, con normas y orientaciones generales MINSAs.

La principal actividad de control, son los informes mensuales, presentados a Concejo Municipal y los informes semanales que realizan sobre las actividades.

No se cuenta con manuales propios, en casa materna, se trabaja con un Manual de Organización de Estructura y un Manual de Procedimientos Administrativos Financieros, elaborado, mediante normativas del MINSAs.

El Reglamento Interno para Casa Materna, fue elaborado de forma particular para casa materna, pero con normas y orientaciones generales del MINSAs, para todas las casas maternas del país.

Las desviaciones a la planificación más comunes, están dadas por la realización de actividades no planificadas, pero que si cumplen una función importante en cuanto a la calidad de vida de la mujer en el municipio.



Resultados Objetivo 2:

Identificar las actividades de control, con que cuenta casa materna, para el seguimiento de sus objetivos.

Normas de Control

La principal actividad de control, son los informes mensuales, presentados a Concejo Municipal y los informes semanales que realizan sobre las actividades.

Rendimiento Real

Es importante destacar que no se realizan evaluaciones al desempeño del personal.

Análisis de las Desviaciones

Las desviaciones a la planificación más comunes, están dadas por la realización de actividades no planificadas.

Acciones Correctivas

Casa materna no cuenta con un plan orientado a la corrección de desviaciones.



Resultados Objetivo 3:

Proponer reformas al proceso administrativo de casa materna, para una mejor calidad del servicio.

CATEGORIA	PROPUESTA
Planeación	Actualización del Manual de Organización y Funciones, con la inclusión de los objetivos y funciones de cada cargo.
	Actualización del Manual de Procedimientos Inclusión de normas de procedimiento propias de casa materna.
Organización	Definir en el Organigrama Municipal, el nivel de jerarquía y dependencia que debe tener casa materna. (ver propuesta en anexo 3)
	Actualizar el Manual de Cargos y Funciones, (responsable de casa materna, enfermera de casa materna, conserje de casa materna).
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos, para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual, al menos cada tres meses.
Dirección	Definir y documentar procedimientos, para lograr efectividad de lo planeado.
	Ajustar los esfuerzos de la dirección y ejecución de acuerdo a los resultados del control.
Control	Establecimiento de un Protocolo de Actuación, que incluya las acciones correctivas para el mejoramiento de la planificación de las actividades.
	Elaborar un Manual de Organización de Estructura, propio de casa materna, en el que estén definidos sus objetivos y propósitos.
	Elaborar Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para casa materna.
	Actualización del Reglamento Interno, de acuerdo a condiciones propias de casa materna y la municipalidad.
	Las desviaciones a la planificación más comunes, están dadas por la realización de imprevistas. Realizar una planeación conjunta de actividades (equipo alcaldía y equipo MINSA).



CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados obtenidos sobre la incidencia de la gestión administrativa, en la calidad de servicio que brinda la municipalidad en casa materna, del municipio de Ocotál, en el primer semestre del 2019, se puede establecer las principales conclusiones:

Casa materna de Ocotál, a diferencia de otras casas maternas del país, es un proyecto emblemático a cargo de la municipalidad, desde la construcción de la infraestructura, como la previsión de los recursos para su funcionamiento.

En la planeación de actividades para el cumplimiento de los objetivos, se denota una debilidad de conocimiento de los objetivos de casa materna y del documento que los contiene, de parte del en el área de recursos humanos, un área sensible para la transmisión de los objetivos de una empresa a sus colaboradores. Así también los procedimientos, son una dificultad en cuanto a que estos no están definidos en un documento propio de la municipalidad y casa materna, estos se rigen por manuales genéricos facilitados por el MINSA.

La organización como etapa del proceso, contiene a casa materna, dentro de un grupo de programas sociales bajo la dirección de promoción social, es su correcta ubicación, según el perfil de esta dirección, pero no se define si casa materna es considerada como oficina, departamento o es un programa.

Es importante destacar el fuerte liderazgo (dirección) para el cumplimiento de las acciones en casa materna y este liderazgo, se refleja en la figura de la alcaldesa, como máxima autoridad municipal y en la responsable de casa materna.

El control, como etapa del proceso administrativo, describe que los estándares más comunes para comparar lo planeado con los resultados, son los objetivos del cargo por cada servidor y las metas planteadas en los planes de trabajo. Existen medios de control, que demandan una actualización acorde a las características administrativas propias de esta casa materna, además se deben de implementar manuales propios desde la municipalidad, dentro de estos documentos a considerar su revisión y elaboración se tienen:

- ✓ Manual de Organización de Estructura de Casa Materna.
- ✓ Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para Casas Maternas.
- ✓ Reglamento Interno para Casa Materna Luz y Vida.

Para la dirección de la municipalidad y para el personal administrativo de casa materna, la principal norma de control, son los informes mensuales mismos que son presentados en informe de gestión ante el Concejo Municipal en sus sesiones ordinaria (mensuales) y los informes semanales que se realizan sobre las actividades de casa materna, estos enviados a INIFOM Regional, para el seguimiento al programa nacional de casas maternas.

No cuenta la municipalidad, con un plan orientado a la corrección de desviaciones en el curso de la planificación de las actividades de casa materna, la administración municipal hace correcciones sobre el curso de las actividades de manera espontánea pero no se documenta esta actividad de corrección. Las desviaciones, más comunes están dadas por la realización de actividades imprevistas, pero que cumplen una función importante en relación a la mejora de calidad de vida de las mujeres y sus preparativos para un parto más humanizado y con calidez.



La calidad de servicio, es satisfactorio para las protagonistas, realizado con un trato de cortesía de parte del personal de casa materna. La atención médica es acorde a normas técnicas establecidas y se atiende en el tiempo previsto cada protagonista.



RECOMENDACIONES

Concluido este trabajo investigativo, se realiza una serie de recomendaciones y sugerencias para un mejor desarrollo del proceso administrativo municipal y en específico para casa materna:

- ✓ Realizar ajustes en los objetivos de casa materna, incorporando líneas que permitan identificar las actividades que se ha venido realizando como imprevistos.
- ✓ Implementar las reformas propuestas al proceso administrativo, mediante un plan conjunto de actores municipales involucrados (dirección superior, gerencia, recursos humanos y personal de casa materna).
- ✓ Establecer un protocolo de actuación que incluya las acciones correctivas, para el mejoramiento de la planificación de las actividades de casa materna, acorde a la estrategia del programa nacional de casas maternas.
- ✓ Compartir los espacios de planificación de las actividades de casa materna, con su aliado institucional más próximo, Ministerio de Salud.
- ✓ Se recomienda hacer usos de la herramienta administrativa “Evaluación al Desempeño”, como mínimo cada tres meses (personal directo en casa materna y personal administrativo municipal involucrados en el servicio)



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alonzo Ortega, M. C. (29 de Abril de 2019). *Universidad Virtual del Estado de Guanajuato*. Obtenido de uveg:
<http://roa.uveg.mx/repositorio/licenciatura/231/Controlcuartaetapadelprocesoadministrativo.pdf>
2. Calero Mora, J. D. (2016). *UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE*. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1
3. Cannice, M., Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva Global y Empresarial* (14ª edición ed.). Mexico: MCGRAW-HILL. Recuperado el 05/03/2018 de marzo de 2018
4. Castro Guevara, D. D., Fuentes Argueta, V. G., & Rivas Romero, J. M. (Junio de 2012). *Universidad*. Obtenido de
<https://www.google.com/imgres?imgurl=https://www.webyempresas.com>
5. Cuevas, J. (26 de 12 de 2010). *psicologiyempresa.com*. Obtenido de
<https://psicologiyempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-de-desempeno.html>
6. INCAE. (29 de 04 de 2019). *Gestión y Administración*. Obtenido de Gestión y Administración:
<http://www.gestionyadministracion.com/empresas/>
7. Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2016). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. Nicaragua.
8. Ministerio de Salud. (6 de 3 de 2018). *www.minsa.gob.ni*. Obtenido de
<http://www.minsa.gob.ni/index.php/repository/Descargas-MINSA/Direcci%C3%B3n-General-de-Servicios-de-Salud/Calidad-de-la-Atenci%C3%B3n/Calidad-de-la-atenci%C3%B3n/>
9. Münch, G. L. (2006). *Fundamentos de la Administración: Casos y Practicas*. Mexico: Editorial Trillas.
10. Ortún Rubio, V. (29 de 04 de 2019). *DIALNET*. Obtenido de DIALNET:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3869799>
11. Romero Sanchez, M. (29 de 04 de 2019). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/control-dentro-del-proceso-administrativo/>
12. Ruiz Rizo, V. M. (junio de 2016). *Repositorio Institucional RIUMA*. Recuperado el 28/02/2018 de febrero de 2018, de <http://repositorio.unan.edu.ni/4378/1/17720.pdf>
13. Torrez Hernández, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. Mexico: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.